

documentos i.e.p.s.

**TÉCNICAS PARA MEJORAR LA
FUNCIÓN TUTORIAL.
LA ENTREVISTA**

Carmen Perosanz Pérez

**monografías
nº 10**

**TÉCNICAS, PARA MEJORAR LA FUNCIÓN TUTORIAL.
LA ENTREVISTA**

**M^a del Carmen Perosanz Pérez.
Departamento de Ciencias de la
Educación del IEPS (Instituto de
Estudios Pedagógicos Somosaguas)
Vizconde de Matamala, 3
28028 Madrid**

TÉCNICAS PARA MEJORAR LA FUNCIÓN TUTORIAL. LA ENTREVISTA

INDICE

	Página
INTRODUCCION	2
1. ALGUNAS DEFINICIONES	3
2. FINALIDADES Y TIPOS	4
3. ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA	7
3.1. Alumno / Padres / Profesores	7
3.2. El tutor	9
3.2.1. <i>Cualidades y actividades del tutor</i>	9
3.2.2. <i>Características básicas de la relación de ayuda</i>	13
3.3 La entrevista en sí misma	14
3.3.1. <i>Estructuración</i>	19
3.3.2. <i>Algunas técnicas</i>	22
3.3.3. <i>Dos estrategias o qué hacer cuando surge un problema</i>	25
4 REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	28

INTRODUCCION

A lo largo de estos últimos años son ya numerosos los cursos de formación de profesores que ha impartido el Departamento de Educación del IEPS sobre el tema de la tutoría.

Uno de los bloques temáticos que más se ha trabajado ha sido el de *técnicas para mejorar la función tutorial* y, dentro de él se ha hecho un subrayado a la *entrevista*.

El contenido de esta Monografía corresponde a la *parte teórica* entregada a los profesores en los cursos, que sirve de base a las distintas prácticas que allí se desarrollan.

Madrid, 9 de Junio de 1990

TÉCNICAS PARA MEJORAR LA FUNCIÓN TUTORIAL.

LA ENTREVISTA

Algunas definiciones:

“Una conversación organizada con objetivos flexibles, usada como medio de orientación personal, escolar y profesional del alumno, así como de orientación a padres, resto del profesorado y personal no docente” (Román / Pastor).

“Es una relación de índole particular que se establece entre dos o más personas. Lo específico y particular de esta relación reside en que uno de los integrantes de la misma es un técnico de la psicología que debe actuar en ese rol, y el otro necesita de su intervención técnica. Pero es un punto fundamental que el técnico no sólo utiliza en la entrevista sus conocimientos psicológicos para aplicarlos al entrevistado, sino que esta aplicación se produce precisamente a través de su propio comportamiento en el transcurso de la entrevista... Consiste en una relación humana en la que uno de sus integrantes debe tratar de saber lo que está pasando en la misma y actuar según ese conocimiento.” (Bleger)

“Es una comunicación interpersonal a través de una conversación estructurada que configura una relación dinámica y comprensiva desarrollada en un clima de confianza y aceptación, con la finalidad de informar y orientar.” (Lázaro / Asensi)

“Situación de diálogo constructivo en la que se establece una relación personal basada en la confianza y la amistad, que proporciona una información mutua, gracias a la cual el tutor ofrece ayuda y estímulo al estudiante quien, en última instancia decide libremente y se responsabiliza de la decisión tomada.” (Artigot)

Por último, tomamos una definición de BOY y PINE sobre el counseling sabiendo que este concepto y el de entrevista no son sinónimos, pero el tutor en la relación con sus tutelados usa aspectos de esta técnica:

“Definimos el counseling como:

- 1. Relación cara a cara, de persona a persona, en la que un individuo el cliente busca la ayuda o la comunicación amistosa con otra persona el consejero.*
- 2. Relación caracterizada por el respeto recíproco, la comunicación amistosa y la concentración en los problemas, necesidades y sentimientos del cliente.*
- 3. Relación única, creadora de la tolerancia, que fomenta la libertad completa de pensamiento y expresión de sentimientos del cliente.*
- 4. Relación abierta en la que la responsabilidad del resultado recae principalmente en el cliente y no en el consejero.*
- 5. Relación que facilita la evolución y cambio del cliente hacia una actuación más libre y plena.*
- 6. Relación en la que se respecta el deseo de secreto del cliente.*
- 7. Servicio profesional que reclama talento y aptitud del consejero, habitualmente no poseídos por el profano.*
- 8. Servicio profesional basado en una solución teórica sólida y principios psicológicos que emanan del estudio teórico y empírico del hombre, el comportamiento humano y la sociedad.” (BOY / PINE)*

De todas estas definiciones podemos extraer unas constates:

- Relación interpersonal.
- Con una finalidad.
- Estructurada.
- Con unos elementos fundamentales: Tutor – Alumno o Padres – Entrevista en sí misma.
- Con unas condiciones que hay que conocer.

Finalidades y tipos

Finalidades

- Facilitar al alumno un mayor conocimiento de sí mismo y del mundo que le rodea.
- Ayudarle a enfrentarse con un problema o una situación en la que ha de tomar la responsabilidad de decidir por sí mismo.
- Facilitar al alumno o a sus padres información y consejo sobre aspectos académicos, profesionales, personales... de su interés.
- Obtener datos del alumno, de sus padres o de los otros profesores para contrastarlo con otros datos obtenidos por otras técnicas (observación, cuestionarios, etc.)

Román y Pastor nos dirán que este es un medio auxiliar para ayudar al alumno en la maduración de sí mismo y de este modo pasar a la acción responsable y libre. Por todo ello entrevistar *no* es resolver los problemas del alumno, *no es rehacerle* el modo de pensar y obrar, *no* es curar al otro.

Tipos de entrevista.

El tutor al utilizar la entrevista en su acción tutorial debe conocer de antemano qué tipo de entrevista va a desarrollar según las necesidades o el momento de cada entrevistado. Es decir, *por qué, cómo, cuando, a quién* entrevistar.

POR QUÉ → *La finalidad* de la entrevista.

El tutor puede necesitar obtener información del alumno (datos personales, familiares, escolares...) o bien dar él mismo una información referida a un alumno concreto. Esta entrevista es INFORMATIVA.

Puede entrevistar a un alumno/padres/profesor para analizar, contrastar los datos ya obtenidos: Entrevista DIAGNOSTICO.

En algunos casos, con alumnos que ofrezcan problemas personales o inadaptaciones no graves, la entrevista puede ser TERAPEUTICA. Con frecuencia el hecho de saber escuchar y dar oportunidad al entrevistado de expresarse ya es curativo al que se acerca a dialogar.

Por último el tipo de entrevista más usada por el tutor es la ORIENTATIVA con la cual pretende:

- Ayudar al sujeto a conocerse más.
- Influir en ciertos aspectos de su conducta.
- Orientarle en cómo resolver sus dificultades.
- Estimularle y responsabilizarle.
- Aclararle sus posibilidades.

COMO → *Según la técnica* utilizada:

- Entrevista LIBRE: Conversación informal, más o menos preparada, espontánea. Puede tener el inconveniente de perder el tiempo pasando de un asunto a otro. Es frecuente olvidar temas que se querían hablar y el subjetivismo.
- Entrevista ESTANDARIZADA: Se suele usar una serie de preguntas fijas, tipo cuestionario para todos los alumnos/padres sobre: historia familiar, historia escolar, ambiente, historia personal... puede ayudar a la objetividad. Tiene el peligro de despersonalización y rigidez.
- Entrevista ESTRUCTURADA: Está planificada y preparada de antemano. El tutor piensa con qué alumno o padre va a entrevistarse, por qué, y qué técnicas concretas va a usar en ella.

CUANDO → *Según el momento* del proceso.

- INICIAL. El objetivo es tomar contacto, conocer al entrevistado y a la vez que éste conozca al tutor y el motivo de la entrevista. Fundamentalmente es una entrevista informativa, puede ser conveniente utilizar cuestionario, siempre y cuando éste no rompa el clima de confianza y aceptación importante en estos primeros momentos.
- PERIODICA. A lo largo del curso escolar, puede responder a cualquier finalidad de las anteriormente descritas. El tutor deberá planificarla y estructurarla convenientemente, de lo contrario tendrá el peligro de atender sólo a un determinado tipo de alumnos/padres.
- FINAL. Tiene el carácter de consejo orientador desde los datos y el conocimiento que posee el tutor.

A QUIEN → Alumnos.
Padres.
Profesores.

Elementos de la entrevista

Alumno / Padres / Profesores.

Sería necesario hacer aquí una síntesis de los rasgos de psicología evolutiva que configuran las distintas edades de los alumnos entre los cuales estará la de nuestro grupo de chicos/as del cual somos tutores.

Es evidente que el tutor debe conocer las características psicoevolutivas de sus alumnos con el fin de comprender, a la luz de esas características, los comportamientos personales y grupales de sus alumnos. Por otra parte, si como hemos visto anteriormente entre los objetivos de la entrevista está el de ayudar al entrevistado a comprenderse a sí mismo, el mundo que le rodea, a resolver los conflictos, mal podrá ayudarle el tutor si no conoce los procesos generales por los que va a pasar en una edad determinada.

Ahora bien, en la entrevista, el tutor dialoga con un alumno concreto, al que además de las características generales de edad, sexo, nivel educativo, etc..., deberá conocer su situación personal, actividades, habilidades, entorno familiar y social.

Generalmente, a los tutores les supone una dificultad grande la entrevista con los padres, en muchos casos aceptan el diálogo con las familias que por iniciativa propia piden hablar con el tutor. Más difícil es encontrar tutores que al planificar su tarea programan las entrevistas con los padres de sus alumnos, todo lo más llaman a las familias cuando surge un conflicto con su hijo.

La comunicación con los padres a través de la entrevista es el mejor medio del que dispone el tutor para:

- Conocerse y comprenderse mutuamente.

- Intercambiar informaciones sobre el alumno/hijo.
- Aunar criterios educativos.
- Elaborar conjuntamente un plan de actuación educativa.

Sugerencias prácticas para las entrevistas con los padres

(Lázaro – Asensi)

1. *Señalar un horario* para evitar inoportunas coincidencias.
2. *Prepararlas con cuidado*, según se trate de entrevista inicial, periódica o final. Estudiar previamente el expediente y evolución del alumno.
3. *Disponer de un ambiente* lo más agradable posible.
4. *Rodear la entrevista de un clima* de simpatía y amabilidad.
5. *Referirse al alumno de modo favorable* y destacando lo positivo; esto motivará la apertura de los padres.
6. *Buscar un vocabulario* sencillo y adaptado a ellos, claro y concreto, explicando, en todo caso, los tecnicismos. Estar atento al contenido afectivo e ideológico de ciertas palabras.
7. *Mantener una actitud* de sinceridad y veracidad, aunque no resulte siempre agradable; juzgar con suavidad y discreción, aceptar a los padres como son y ser prudente en los comentarios y críticas.
8. *Ser el conductor de la entrevista*: el que sigue un esquema y toma notas. Puede desvirtuarse si los padres toman la iniciativa con sus demandas y argumentaciones.
9. *Realizar un registro* de los datos más relevantes para entender la conducta de los chicos y resolver sus problemas.
10. *Aplicar* previamente un cuestionario familiar; así, el tutor puede aclarar algunos puntos de vista y completar otros en el transcurso de la entrevista.

Por muy experto que sea el profesor - tutor, difícilmente tendrá éxito en la tutoría si no mantienen un diálogo constante con el resto de los profesores que inciden en su grupo de alumnos/as.

Cada vez cobra más importancia el trabajo en equipo de los profesores. Y así en relación el tema de tutoría todos los profesores de un grupo de chicos/as son corresponsables con el tutor de conseguir los objetivos educativos propuestos.

Sólo en una interrelación constante entre ellos conseguirán sacar adelante el proyecto tutorial por ellos elaborado.

El tutor no deberá dejar el azar y la improvisación el diálogo con sus compañeros, al igual que programa y prepara las entrevistas con alumnos y padres, deberá tener en cuenta cuándo y cómo se entrevista con los profesores. Bien para “recoger informaciones, opiniones y propuestas de cada uno de ellos sobre cualquier tema que

afecte al grupo o a un alumno en particular”, o bien para “transmitir a los profesores todas aquellas informaciones sobre los alumnos que les puedan ser útiles para el desarrollo de sus tareas docentes, educadores y orientadores”. (La Orientación Educativa y la Intervención Psicopedagógica – MEC. 1990).

El tutor.

Cualidades y actitudes del tutor

Hace varios años en un Centro docente los tutores de todos los niveles de enseñanza pasaron a los alumnos la siguiente encuesta:

“¿TE SIENTES ESCUCHADO POR EL TUTOR?”

La Encuesta dirigida a los alumnos abarca las siguientes preguntas:

1. ¿Nos encontráis disponibles siempre que queréis hablar con nosotros?
2. ¿Os gusta hablar con nosotros de vuestros problemas?
3. ¿Sabemos escucharos primero y luego decir lo que opinamos del tema?
4. ¿Entendéis con claridad lo que os decimos?
5. ¿Damos la impresión de que, sobre todo, además del problema que nos contáis, nos interesamos de verdad por vosotros?
6. ¿Os da la impresión de que, cuando nos habláis, os estamos atendiendo de verdad?
7. ¿Sabemos escucharos sin interrumpir lo que nos digáis?
8. ¿Contestamos de verdad a vuestras preguntas?
9. ¿Os atendemos de tal manera que no dejamos que otros interrumpan nuestra conversación?
10. ¿Os sentís juzgados cuando nos contáis algo con lo que no estamos de acuerdo?
11. ¿Os molestan mucho nuestras preguntas?
12. ¿Salís contentos de nuestras entrevistas?

(Padres-maestros nº 133

Noviembre – 1997)

Las preguntas mayoritarias se podrían agrupar en:

- No están disponibles.
- Te dan consejos sin escucharte antes.
- No se interesan de verdad por ti.
- Te interrumpen otros.
- No le entiendo demasiado.
- Sólo nos llama cuando vamos mal.
- Les falta tiempo.

Si pasamos actualmente esta misma encuesta a nuestros alumnos las respuestas quizá no difieran de las anteriores.

La capacidad de escucha y de atención determinan en buena parte la eficacia de la entrevista. Son numerosos los estudios que nos indican que sólo el 28% de los adultos escuchan lo que se les dice, esto contrasta con los datos de nuestra vida profesional en la que empleamos del 35 al 45% del tiempo en actividades en las que se supone que escuchamos. Por tanto, todo tutor al hacer uso de la entrevista en su función tutorial debe desarrollar al máximo sus cualidades de atención, escucha y observación, siendo consciente de que lo que el entrevistado dice y cómo lo dice, le indicarán frecuentemente cómo se ve a sí mismo y al mundo que le rodea.

Jiménez Pinzón subraya tres capacidades básicas inherentes a todo orientador, tutor o consejero psicológico: Relación – Orientación – Presión.

Relación

Se refiere a la capacidad para conectar, crear un ambiente de confianza y armonía con el interlocutor. Supone el respeto por la persona, el interés, la aceptación y la exclusión de todo deseo de imposición o dominio, y de toda actitud de superioridad.

Orientación

Se refiere a la capacidad del tutor para mantener el diálogo de manera que sus comentarios no lo desvíen de los propósitos y objetivos de la persona que viene a dialogar.

Presión

Se refiere a la capacidad del tutor de estructurar sus expresiones, preguntas y comentarios de tal modo que evite influir sobre el interlocutor.

Se trata de que en ningún momento le condiciones en sus manifestaciones y comportamientos, ni le dificulte su espontaneidad haciéndole adoptar posturas y reacciones autodefensivas.

El asesor debe estar en disposición de poder, durante la entrevista, dar respuesta a esta triple pregunta:

- ¿Estoy creando un ambiente favorable, dentro del cual pueda llevarse a cabo la entrevista con confianza y distendidamente?
- ¿Se está orientando el diálogo hacia los objetivos y propósitos del sujeto al que estoy intentando ayudar?
- ¿Estoy haciendo o diciendo algo que condicione o influya en las respuestas de mi interlocutor?

Lázaro y Asensi resumirán las cualidades del entrevistador en el siguiente decálogo:

1. Saber escuchar y observar.
2. Poseer madurez afectiva y equilibrio interior.
3. Ser objetivo e imparcial.
4. No ser agresivo ni autoritario.
5. Poseer capacidad de empatía.
6. Aceptar al alumno y comprenderle.
7. Respetar la intimidad del entrevistado.
8. Ser sincero, paciente, sereno.
9. Ser cordial, afable y accesible.
10. Ser prudente, guardar el secreto profesional.

Actitudes

Según las respuestas que el tutor de a los alumnos en la entrevista podemos hacer una síntesis de las actitudes del tutor: (Román y Pastor)

. Actitud a. (Valorativa). El tutor tiende a examinar, juzgar y valorar acciones de los demás de acuerdo con los criterios morales, costumbres sociales y criterios personales. Tiende a enjuiciar según su criterio lo que dice el alumno y por tanto tiende a sugerir lo que debe de hacer. El resultado es una actitud crítica, amonestadora, persuasiva.

“Es una tontería que pienses que no puedes resolver el problema tú solo”

“Esto no puede seguir así”

. Actitud b. (Interpretativa). Tiende a explicar las actitudes y acciones de los demás de acuerdo con la ideología que, de modo consciente o inconsciente, rige su manera de pensar. En realidad le dice lo que tiene que pensar. El resultado es su actitud instructiva o docente.

“Parece que crees que sólo se ríen de ti. Tu gran problema es la timidez”

. Actitud c. (Sondeadora). Busca las causas de los problemas de los demás. Su modo de obrar se basa en preguntas, interrogatorios, instrucciones, explicaciones. Puede hacer uso de la persuasión, ayuda o amonestación. Tiende a obtener datos complementarios. Muestra al alumno la conveniencia de seguir hablando.

“¿Cuándo empezaron tus compañeros a reaccionar de esa manera frente a tí?”

. Actitud d. (Consoladora o tranquilizadora). Tiene afán de animar, consolar al otro haciendo ver que su problema o situación es paralela a la de otros muchachos y que no requiere una atención especial. El tutor se esfuerza por confortar al alumno, padre, madre, etc. y calmar su excitación, disminuir su malestar, tranquilizarle. Intenta

mostrarle que es necesario sentir lo que siente ahora. El problema no es tan serio cómo él se lo presenta.

“No te preocupes, a mucha gente de tu edad le pasa lo mismo”

. Actitud e. (Comprensiva). Acepta subjetivamente las preocupaciones que los otros sienten en este momento tal cual ellos las sienten, viven. Sin juzgar, ni valorar. El tutor intenta mostrar al entrevistado que entiende correctamente su modo de enfocar, ver, enjuiciar las cosas, el contenido de lo que dice, su modo de sentir y pensar. No teme incluso preguntarle si cree que ha entendido bien o no lo que le han dicho.

“Creo haber entendido que te sientes mal porque te sientes utilizado, ¿es así?”

. Actitud f. (Solucionadora). Busca una solución inmediata al problema y empuja al entrevistado a que actúe según ella.

“Lo que tienes que hacer es...”

La dosificación adecuada de unas y otras actitudes, según las diversas circunstancias personales es lo más correcto. Es difícil encontrar el justo equilibrio entre lo que pide el alumno, lo que realmente necesita y lo que piensa el tutor que sería lo mejor para él (Lázaro-Asensi).

La relación en la entrevista, aunque parece similar a las otras situaciones humanas es distinta en su estructura y representa un amplio papel de <<apoyo>>. La esencia del <<apoyo>> es la sensación general de satisfacción y bienestar que el entrevistado experimenta ante la actitud del entrevistador.

La aceptación, cordialidad y demás actitudes del entrevistador provocan seguridad en el entrevistado. C. Rogers dice de la relación: <<el entrevistado no siente que alguien está tras él, que alguien lo aprueba. Experimenta el hecho de que hay alguien que lo respeta tal como es y está dispuesto a tomar cualquier dirección que él elija>>.

Características básicas de la relación de ayuda

Comunicarse con fidelidad es difícil y escuchar sin interponer barreras aun más. Muchos de nosotros nos sentimos a disgusto frente a los sentimientos agitados de otras personas. La mayoría de nosotros no hemos aprendido cómo responder ante los sentimientos y situaciones problemáticas de otras personas... Por otra parte, los alumnos no están acostumbrados a compartir problemas con adultos que de una u otra manera detectan cierta autoridad sobre ellos. El aprendizaje por ambas partes es lento y a veces espinoso, pero merece un esfuerzo el intento vistos los resultados que se obtienen cuando la comunicación es fluida y abierta. Los alumnos desean enormemente ser comprendidos, especialmente cuando algo los preocupa. Si bien, es usual que los

compañeros y amigos cumplan buena parte de la función del oyente, siempre es necesario que un adulto (por la necesidad de guía y dirección, característica de estas edades) esté presente en la vida de los alumnos para dar apoyo y orientación en la toma de decisiones y en los momentos de dificultad. Una figura adulta clave es la del maestro, profesor, tutor. Por esto, parece importante que se revisen algunas ideas referentes al proceso de la comunicación.

Para que tenga lugar un cambio constructivo de la personalidad se requiere la *existencia y presencia*, durante cierto tiempo, de estas condiciones (según Rogers):

1. Dos personas se encuentran en contacto.
 2. La primera ("cliente", orientado, alumno) se encuentra en un estado de INCONGRUENCIA: *inautenticidad* (vulnerable, angustiado). En el caso del alumno tiene un interés, aunque sea mínimo, por el diálogo con el tutor.
 3. La segunda ("terapeuta", orientador, tutor) es auténtica e íntegra en la relación.
- CONGRUENCIA o AUTENTICIDAD
4. El tutor en nuestro caso experimenta *consideración o respeto positivo-incondicional con respecto al alumno*.
- CONSIDERACION O ACEPTACION INCONDICIONAL
5. El tutor *comprende* de modo *empático* el mundo interior interior del alumno e intenta transmitir a este su comprensión.
- COMPRESION EMPATICA
6. La *comunicación* que el tutor hace al alumno de su *comprensión empática* y de su *consideración positiva incondicional* tiene éxito, por lo menos en un grado mínimo.
- COMUNICACIÓN

Vamos a detenernos en cada una de las características:

Autenticidad. Esta actitud comprende dos aspectos:

1. El tutor, no trata de *ocultarse* a sí mismo los sentimientos que tiene con respecto a sus alumnos ya sean positivos o negativos.
2. Está dispuesto a comunicar sus *sentimientos* a sus alumnos con el fin de mejorar sus relaciones con ellos.

IMPORTANTE: No se trata de desnudarse ante los alumnos. Aunque un bajo nivel de autenticidad es impedimento para un crecimiento personal, no está comprobado que más allá de unos límites de autenticidad muy altos sea mayor el progreso del alumno.

Por otra parte la autenticidad es una actitud, y como tal, no se basa en la *ausencia total* de inautenticidad, sino en el *reconocimiento ante sí mismo y ante los demás* de esos momentos inauténticos.

Aceptación incondicional

Aceptar a los alumnos sin condiciones no significa cerrar los ojos a sus defectos, sino esforzarse en quererlos a pesar de esos defectos. Aceptar a la persona, a pesar de los juicios negativos que se pueden hacer respecto de ella. Aceptación *creadora*.

En la práctica, esta aceptación incondicional se manifiesta en una entrega incondicional, del tiempo, conocimientos y de la persona del tutor.

La necesidad de aceptación que surge cuando se pasa por épocas de crisis, es enorme. *Aceptación no quiere decir que el oyente esté de acuerdo con los sentimientos y opiniones que el otro expresa. Para aceptar sólo se necesita comprender. Sin embargo, la comprensión no es fácil. A menudo, los sentimientos no se demuestran o expresan claramente con lo que ve y oye.*

La expresión de la cara, la mirada, los movimientos de las manos y del cuerpo, la postura y el tono de voz todos y cada uno de ellos comunican sentimientos y cosas. *Si deseamos comprender al alumno/padre/profesor, cómo se sienten, necesitamos afinar nuestras técnicas de observación* mirar tanto como escuchar. Hemos de considerar la variedad de sentimientos que algunos comportamientos expresan. Llorar puede indicar tristeza, desesperación, ira, dolor (físico o mental), frustración hasta alegría. Mirar fijamente puede indicar sorpresa, mucho interés, o mala educación.

El tono de voz también comunica muchas cosas sobre los sentimientos de una persona. Dudar, tartamudear y pausas largas pueden indicar nerviosismo o tristeza. Hablar con rapidez a menudo indica júbilo o nerviosismo. El punto es que todos debemos aprender a prestar atención si queremos mejorar nuestra capacidad de escuchar.

Aceptar lo que la persona es, en vez de exigir lo que debe ser.

Parece existir relación directa entre el respeto a nosotros mismos y el respeto a los demás.

Grados de la aceptación condicional:

1. El profesor se limita a dar consejos, su atención se dirige no a lo que *son*, sino a lo que *no deben ser*.
2. El profesor responde *mecánicamente* a las preguntas de los alumnos, poco interés hacia ellos. Ignora sus pensamientos. Actitud pasiva ante ciertos problemas que plantean.

3. Da muestras de interés, interés *semi-posesivo*, les indica como desea que se comporten.
4. Comunica, claramente, un interés *profundo y sincero* por los alumnos. Pero se percibe en él una cierta condicionalidad en el área de lo privado y personal.
Puede comunicar al alumno que puede actuar del modo que mejor le parezca, pero que a él le gustaría que se comportase de modo más maduro.
5. Existe un profundo respeto por el valor personal del alumno y sus derechos como ser libre. La conducta del alumno, aunque sea negativa no hace que le retire su aceptación incondicional.

Comprensión empática: Sentir-en; Sentir-desde dentro.

Esfuerzo por meterme dentro del mundo afectivo y conceptual del alumno: “*Como si* estuviera en su pellejo”. *Como si*, no identificación. Distancia, respeto, seres independientes. “Ponerse en los zapatos de los otros”.

La atención es una forma de demostrar a las personas que sus mensajes han sido totalmente comprendidos. Como oyente reflexivo, el tutor se convierte en un espejo que ayuda a los adolescentes a “verse” a ellos mismos y a sus problemas con más claridad. Tratar de indicar con el tono de voz, con el lenguaje corporal y la elección de las palabras que estamos *tratando de comprender*, no de leer su mente. En vez de contestar: “Te sientes...”, podemos expresar: “Te estás sintiendo...”, “parece que te sientes...”. “Parece que...”...

Comunicación

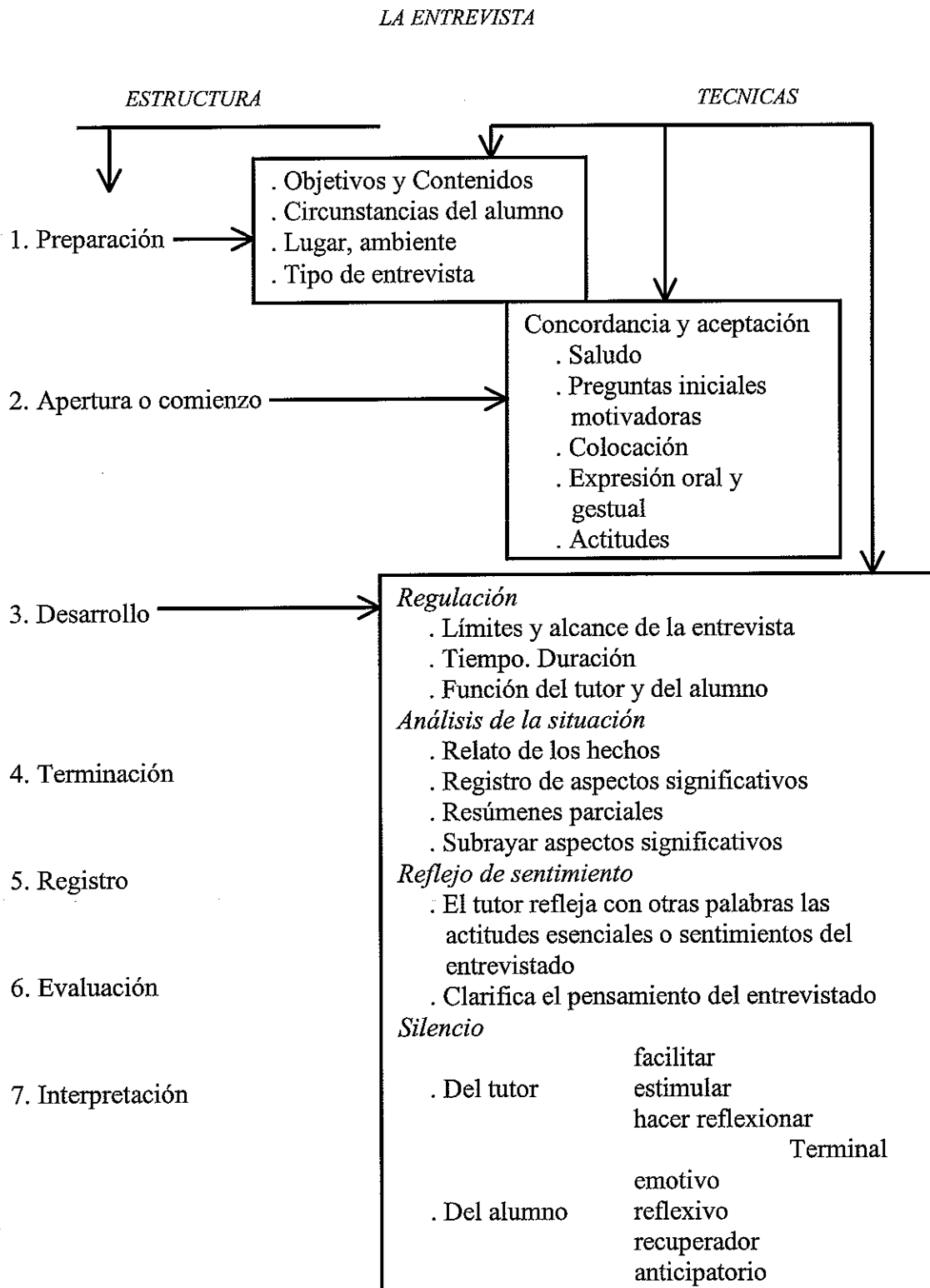
No basta simplemente con que el profesor *crea* que ha comprendido a sus alumnos. Hay que esforzarse por *hacerles ver que se les ha comprendido*. No se trata sólo de que el profesor se comuniqué o quiera a sus alumnos, sino en que éstos se sientan con confianza y queridos por aquél.

Condiciones fundamentales de la comunicación:

1. Toda comunicación debe estar encaminada a resguardar el autorespeto tanto del alumno como del profesor.
2. La comunicación de la empatía debe preceder a todo intento de información o consejo.

La entrevista en sí misma

Estructuración



Preparar la entrevista

- Saber *por qué* vamos a hablar con el alumno. Conocer bien el tema que queremos tratar.
- Buscar información y examinar la que tenemos sobre el sujeto que entrevistamos.
- Tener un mínimo esquema de cómo se va a desarrollar la entrevista y de los puntos que queremos tratar en ella.
- Hacer una serie de anotaciones después de la entrevista.

Aunque es más accidental, ayuda a la entrevista el que ésta tenga lugar en un *ambiente* cómodo, sencillo, que favorezca la intimidad y comunicación. Lo mejor, despacho privado.

La *situación espacial* y el grado de ansiedad están muy relacionados. La distancia física entre entrevistador y entrevistado juega un papel de acercamiento o alejamiento (Unos 40 ó 50 cms.).

Aspecto acogedor del entrevistador.

¿Cómo comenzar?

- *Técnicas de concordancia y aceptación.*
- Intentar reducir la ansiedad. Acogida cordial.
- Charla introductoria. Unos minutos de charla intrascendente sirve para relajar a las personas.
- Dar y recibir información. Es diferente la entrevista querida y pedida por el alumno a aquella otra en la que el tutor le llama. Parece que siempre es positivo, el dar a conocer al muchacho algo positivo que se sabe de él; el hecho de que lo conozca el tutor produce satisfacción en el alumno.
- Preguntas iniciales. Mejor preguntas de final abierto, (evitar los “sí”, o “no”), que provoquen respuestas descriptivas.

Buena pregunta: ¿qué tal te va con los compañeros de tu clase?

Mala pregunta: ¿tienes problemas con los compañeros de tu clase?

Las preguntas iniciales deben tener a:

1. Definir la situación, el problema y objetivo de la entrevista.

2. Centrar la situación en términos de presente y pasado. "Historia del problema".
3. Evitar diagnósticos precipitados, no adelantar los acontecimientos. Evitar etiquetar al individuo o a las situaciones.

Desarrollo de la entrevista

- *Técnicas de regulación y Análisis de situación.*
 - Hacer hablar al entrevistado y dejarle hablar.
 - Capacidad de escucha (Escucha de forma inteligente y crítica).
 - Dirigir la conversación hacia los temas o puntos que previamente hemos considerado como importantes a tratar.
 - El alumno debe sentirse cómodo y seguro de que no será molestado.
 - El entrevistador debe dar la impresión de que dispone de todo el tiempo necesario y que este tiempo está consagrado exclusivamente al sujeto.
 - El entrevistador debe expresar algunas "relaciones" con el sujeto (Conocimientos, aficiones, experiencias comunes,...)
 - Todas las vacilaciones, ideas, sentimientos son recibidos por el entrevistador con interés y de forma tolerante.
 - Ningún juicio (condena o aprobación debe ser manifestado).
 - Deseo sincero de ayuda, consejo... por parte del entrevistador.

Algunas técnicas

Técnica del reflejo del sentimiento

La técnica del reflejo procede de la corriente denominada <<psicoterapia no directiva>> o <<centrada en el cliente>> elaborada por C. Rogers.

El entrevistador que la utiliza intenta expresar con otras palabras las actitudes esenciales o sentimientos que subyacen en las palabras del entrevistado y actúa a modo de espejo donde se reflejan dichas actitudes.

Con la técnica del reflejo se puede ahondar en la conciencia del entrevistado hasta llegar a los sentimientos cuyo análisis conduce, sin duda, a una mejor comprensión de sus ideas y experiencias.

El papel del tutor es exactamente el de un espejo. El espejo refleja fielmente los movimientos, actitudes, emociones, del que tiene delante, pero sin sentirlos realmente. Quiere decirse que si una persona llora ante un espejo, el espejo refleja el llanto, pero no

llora. Por otra parte, la persona que está ante un espejo se ve en él, y eso también es fundamental en la relación tutor-alumno/padres.

El tutor refleja los sentimientos del sujeto, y el sujeto, al verse reflejado en el tutor, siente la impresión de que es comprendido y de que el consejero participa en sus ideas, sentimientos y emociones.

Para llegar a esta situación de participación el tutor deberá:

Permitir los sentimientos y actitudes del alumno.

Aceptar las actitudes emotivas expuestas, lo cual no significa aprobación o desaprobación, sino comprensión y respeto. No hay que juzgar ni criticar, sino ofrecer una actitud comprensiva y ver al cliente tal como él se ve a sí mismo.

Reflejar los sentimientos del interlocutor. El tutor podrá reflejar, bien *sentimientos* (adoptando una actitud conveniente), bien *ideas* (por medio de pausas y preguntas de rebote).

Una manera de ayudar a los alumnos a comunicar sentimientos es expresar los nuestros con respecto a él, a su trabajo o a su actitud con el centro.

• *Técnica del silencio.*

A lo largo de la entrevista se suelen producir silencios, unos provocados otros no. Este silencio puede venir del entrevistado o del entrevistador. El tutor debe saber interpretar los silencios. Nos comunicamos también en el silencio y con frecuencia este no es sinónimo de vacío de comunicación. Es más, no sólo debe interpretarse sino que debe hacer uso de él.

El silencio en el tutor responde a una actitud no directiva y tiene por finalidad:

- que el entrevistado se sienta aceptado al comprobar en él un interés y un respeto por lo que dice; esto lo estimula a seguir hablando y a centrarse en el tema, reflexionando y ahondando en el mismo y sintiéndose responsable;
- servirle a él mismo para ajustar el ritmo de la entrevista, adaptándose a la mayor o menor rapidez que el entrevistado imprime a su exposición.

En el desarrollo de cualquier conversación, también en la entrevista el silencio se produce de forma natural en distintos momentos de su desarrollo. Es importante que el tutor distinga y valore los diferentes silencios que suelen producirse y cuya significación es la siguiente:

1. *Terminal*. Es el silencio que se produce cuando el entrevistado acaba de exponer una idea o un tema.

2. *Emotivo*. Surge como consecuencia de determinados sentimientos que afectan vivamente al sujeto y que no puede o no se atreve a expresar.
3. *Reflexivo*. Se manifiesta cuando el entrevistado piensa sobre lo que acaba de decir. Este silencio es particularmente importante porque ayuda al proceso de clarificación de los hechos y de sus causas.
4. *Recuperador*. Tiene por objeto descansar brevemente del esfuerzo que, a veces, supone la narración de determinados temas o hechos en los que la personalidad del entrevistado se encuentra muy comprometida. Con este silencio el sujeto puede recuperar ánimos para seguir adelante o pasar a otro tema.
5. *Anticipatorio*. Con este tipo de silencio el sujeto está solicitando del entrevistador una ayuda, un apoyo a sus argumentaciones, una información que complete sus lagunas, un estímulo, un compromiso, etc.

Dos estrategias: o qué hacer cuando surge el problema

** Mensajes tú – mensajes yo.*

Cuando nuestros alumnos no escuchan o cooperan, puede deberse a que enviamos “mensajes tú” en vez de “mensajes yo”. Los “**mensajes tú**” son declaraciones que generalmente ofenden: culpan o critican. Estos mensajes a menudo provocan ira, vergüenza, dolor y sentimientos de ineptitud. Los adolescentes pueden tomar declaraciones como “eres insoportable” o “no usas el cerebro” como testimonios de su carencia de valor como persona. Cuando los adultos hablan a los adolescentes de esta forma, en realidad lo que tratan es de culparlos por sus sentimientos. Desgraciadamente muchos adolescentes se han acostumbrado a esperar recibir recordatorios, críticas y acusaciones. Al cumplir sus objetivos, sólo logramos reforzar sus objetivos de conducta inadecuada.

Los “**mensajes yo**” son una alternativa frente a los mensajes tú. Un mensaje yo simplemente comparte nuestros sentimientos y preocupaciones y comunica que confiamos en que nuestros adolescentes respeten nuestros sentimientos. Cuando empleamos mensajes yo ni criticamos, ni culpamos. Al usar mensajes yo reafirmamos que somos responsables de nuestras propias emociones que tenemos el control de nuestros sentimientos. En vez de decir “Me haces sentir mal”, decimos “Me siento desanimado”.

Los “mensajes yo” se concentran en los sentimientos que el profesor tiene respecto al comportamiento del alumno no en el maestro o en el alumno como individuos. Al expresar sentimientos es esencial *separar la acción* de aquel que la ejecuta. Para hacer esto, el esfuerzo debe concentrarse en la acción y no en las personas

mismas. Al usar la palabra *cuando* transmite que está molesto sólo con un comportamiento en particular. “Cuando encuentro la puerta sin cerrar”, “Cuando llegas dos horas tarde”, son frases que se refieren a acciones específicas. Señalan el comportamiento que nos preocupa sin culpar a nadie. La siguiente parte del mensaje yo describe cómo nos sentimos cuando nos enfrentamos a una acción molesta “Me siento enfadado”, “Me molesto”, etc. No es la acción en sí lo que nos altera, sino las *consecuencias* de la acción para usted, para los demás o para el adolescente. Por tanto, *los mensajes yo* tienen una forma determinada, que es:

- . Descripción del comportamiento que encuentra molesto.
- . Expresión de sus sentimientos (maestro) acerca de las posibles consecuencias del comportamiento.
- . Expresión de las consecuencias del comportamiento que lo molesta.

Este tipo de mensajes puede proporcionar una fórmula para expresar sentimientos y resolver problemas que pertenecen al tutor y al alumno a la vez. Después de esto es posible que se abra un diálogo entre alumno y tutor.

Esta técnica puede ser de gran ayuda pero conviene no abusar de ella en nuestras entrevistas. Si enviamos un *mensaje yo* cada vez que el chico/a hace algo molesto o inadecuado rápidamente se acostumbrará a él y no le prestará atención.

* *Exploración de alternativas*

La comunicación eficaz implica más que atención reflexiva y mensajes yo. Estos métodos ayudan a los alumnos a sentirse mejor y a encontrar una perspectiva razonable, pero no siempre solucionarán un problema o resolverán un conflicto. En este momento, el tutor puede decidir explorar alternativas.

La exploración de alternativas tiene dos usos: *1º ayudar a los tutores a auxiliar a los alumnos con dificultades* y *2º ayudar a los tutores a negociar soluciones para los conflictos con los alumnos*. Hacer preguntas respetuosas y efectivas es la clave para la exploración de alternativas.

Las *preguntas*, como las respuestas a lo que escuchamos, pueden considerarse abiertas o cerradas. Una pregunta cerrada requiere una respuesta de sí o no y no es posible que mantenga la conversación. Las preguntas abiertas, por el contrario, generalmente comienzan con dónde, cuándo, qué, quién, cuál o cómo. Tienden a que continúe la conversación, porque piden información que los maestros necesitan para ayudar u orientar. El mero hecho de que una pregunta comience con dónde, cuándo, qué, quién, etc., no garantiza que sea una pregunta abierta. El tono de voz, la actitud no verbal y la intención son cruciales. El hacer preguntas abiertas no garantiza siempre la comunicación, sin embargo, las probabilidades de que exista son mayores.

Las preguntas *qué* a menudo funcionan mejor que las preguntas *cómo*. Por ejemplo, en vez de preguntar “¿Cómo van las cosas?” puede preguntar “¿Qué está pasando con...?”

Las preguntas cerradas no siempre son ineficaces, a veces son necesarias. En los casos en los que se necesita saber si el adolescente quiere hablar de una problema: “¿Quieres hablar de eso?” o necesita ver si el alumno quiere contemplar alternativas: “¿Te gustaría hablar acerca de algunas posibles soluciones a este problema?”. Los compromisos y acuerdos son importantes: “¿Estás dispuesto a ...?” “¿Quieres que hablemos nuevamente de eso la semana que viene?”. Por otra parte, una pregunta *por qué*, puede ser abierta cuando se emplea para explorar los motivos de otra persona: “¿Has considerado por qué hace ella eso?”

** Exploración de alternativas cuando el problema es del alumno*

La exploración de alternativas no es una forma elegante o sutil de dar consejos y no quiere decir que resuelva los problemas de los adolescentes. El consejo a menudo no es “aconsejable” puede ser un intento de control, puede ser una forma de crear dependencia y puede ser en la mayoría de los casos la mejor forma de hacer defensivo al que lo recibe, además de no ser siempre eficaz por diversas razones. La exploración de alternativas es una forma de ayudar a los adolescentes a examinar las opciones disponibles para solucionar un problema. Hay cinco pasos en el proceso:

1. Comprender y aclarar el problema. Identificarlo.
2. Explorar alternativas.
 - Torbellino de ideas.
3. Evaluar las posibles alternativas.
4. Escoger una solución.
5. Compromiso por parte del adolescente y fijar un momento de evaluación.

Aspectos a evitar en el desarrollo de la entrevista

1. Prisa o interrupciones en la entrevista.
2. Adelantarnos y dar al entrevistado la pista o respuesta que esperamos obtener de él sin dejarle otra opción: “¿verdad que preferirías hacer esto en lugar de esto otro?”
3. Hablar excesivamente el entrevistador.
4. Hacer esperar demasiado, utilizar un tono de voz duro, hostil, o bien hacer preguntas que tienen o parecen tener doble intención, más contenido del que tienen, etc... condiciona la entrevista.
5. Tomar notas durante la entrevista.

6. Dar la sensación de que no se está escuchando.
7. Evitar la pedantería: frases, vocabulario...
8. Evitar juzgar por las apariencias. Todo entrevistador tiene una imagen, un modelo, de *cómo deben ser* las personas. Ese modelo, a veces de forma inconsciente, le sirve de referencia para juzgar a sus alumnos.
9. Tendencia al “sermoneo”, sobre todo con algunos alumnos.
10. Atender sólo a un tipo determinado de alumnos.

Terminación de la entrevista

La terminación debería coincidir con el fin del tiempo asignado; pasos a seguir:

- Hacer una síntesis de la entrevista.
- Posible plan de actuación.
- Despedida.

Registro de la entrevista

Muchos datos e informaciones recibidos en la entrevista se pierden o se olvidan por no registrarse oportunamente, y como la finalidad de esta técnica es conocer y utilizar posteriormente ese conocimiento del alumno para ayudarle u orientarle, esta ayuda puede perder eficacia.

1. Registro *narrativo* – Tomar notas rápidas en la entrevista y reproducir éstas posteriormente.

Cuestionario

2. Registro – Ficha Escala de estimación
Lista de control
3. Registro magnetofónico – Siempre que esté de acuerdo el alumno.
4. Registro posterior a la entrevista.

Evaluación

Por parte del tutor de cómo se ha realizado cada entrevista.

Por parte de los alumnos de cómo ha sido la relación que ha mantenido con el tutor.

Interpretación

En una buena interpretación de la entrevista hay que tener en cuenta una serie de circunstancias que concurren en ella:

- . Si es una entrevista inicial o periódica.
- . Si se conoce o no al alumno.
- . El estado físico y psicológico del tutor.
- . El estado físico y psicológico del alumno.
- . Los aspectos materiales.
- . La distinción entre hechos reales e impresiones.
- . Diferenciar entre hechos esenciales y secundarios.
- . El motivo por el que tiene lugar la entrevista.
- . De quien partió la iniciativa de la entrevista.
- . El efecto "halo".

Para terminar advertir al tutor que debe evitar el *optimismo* excesivo por el aparente éxito de la entrevista, puesto que la mejora observada en el alumno puede deberse a otras causas y no a esta técnica. Ni el excesivo *pesimismo* pues los resultados pueden ser lentos. El éxito dependerá fundamentalmente de su actitud serena y equilibrada y en la confianza que deposite en el alumno, creyendo que tiene capacidad para superar las situaciones conflictivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ARTIGOT, M.: *La tutoría*. ICE Univ. Complutense, Madrid, 1973.
- BACKBURN, K.: *La función tutorial*. Narcea, Madrid, 1978.
- BLEGER, J.: *Temas de psicología (entrevista y grupos)*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1971.
- BOY, y PINE, G.: *El consejero escolar*. Narcea, Madrid, 1976.
- HARGREAVES, D.: *Las relaciones interpersonales en la educación*. Narcea, Madrid, 1977.
- JIMENEZ, F. y PINZON, M.: *Técnicas psicológicas de asesoramiento y ayuda interpersonal*. Narcea, Madrid, 1983.
- LAZARO, A. y ASENSI, J.: *Manual de orientación escolar y tutoría*. Narcea, Madrid, 1986.
- NAHOUM, Ch.: *La entrevista psicológica*. Kapelusz, Buenos Aires, 1961.
- ROGERS, C.: *Orientación psicológica y psicoterapia*. Narcea, Madrid, 1983.
- ROMAN, J.M. y PASTOR, E.: *La tutoría*. CEAC, Barcelona, 1984.
- TAUSCH, R. y TAUSCH, A.M.: *Psicología de la educación*. Herder, Barcelona, 1981.

