CE 02 249

Hola, buenas noches. Con esta sintonía comienza cada jueves Revista de Ciencias de la Educación, un programa semanal elaborado por profesores de la UNED y personal técnico del Centro de Diseño y Producción de Medios Audiovisuales. En esta ocasión el programa está dedicado especialmente a los alumnos de quinto curso y vamos a empezar dentro de un momento con el tema la entrevista en educación, una cuestión que nos presenta el profesor de orientación personal y educativa.

Aproximadamente a las diez y cuarto, una hora menos en la comunidad canaria, claro está, abriremos un tiempo para sistematización educativa y para educación permanente, un tiempo con orientaciones prácticas para estos alumnos de quinto curso y en el intermedio, en el medio de estas orientaciones, daremos también información sobre el próximo Congreso Nacional de Pedagogía. Esto será todo en la revista de esta noche, así que vamos ya con el primer espacio del programa. La entrevista puede considerarse como un elemento esencial en todo el quehacer educativo y como medio que debe realizarse en un marco adecuado, tanto desde el punto de vista del entrevistador como desde el punto de vista del entrevistado, teniendo en cuenta las circunstancias de tiempo y lugar.

Para conjugar estos elementos y obtener los resultados deseados, el orientador debe conocer una serie de técnicas. De ello nos van a hablar ahora el profesor de orientación personal y educativa Luis García Mediavilla y tres psicólogas que colaboran además en el programa de formación del profesorado de la UNED. Se trata de Nuria Río Pérez, Inmaculada Vidarte y Carmen Sazo.

Ciertamente que la técnica de la entrevista es muy importante dentro del encuadre de la educación. Dentro de esta entrevista hay dos personajes fundamentales, que son el entrevistador y el entrevistado. Por lo tanto, será de utilidad en tanto en cuanto se realice bien esta entrevista, teniendo en cuenta otros aspectos, además de las personas, y el modo de comunicarse de esas personas, entiendo yo.

Sí, la relación es muy importante en el tema de la entrevista. Entonces, bueno, yo creo que en la relación tiene que haber siempre un clima de mutua comprensión, ¿no?, sobre todo por parte del orientador. El orientador es el que debe dar un poco las pautas y las guías al chico que viene a la entrevista, ¿no? Entonces, bueno, en una relación no directiva, porque no nos interesa que el entrevistador o el orientador lleve la voz cantante como si dejáramos completamente.

Tiene que dar paso al chico para que hable. Bueno, lo que tú decías antes de la actitud no directiva es fundamental en la entrevista de estado de orientación debido a que el entrevistador, mediante esa actitud, facilita actitudes de aceptación por parte del entrevistado hacia la persona del entrevistador. Facilita una apertura hacia el diálogo, hacia ese clima de comprensión, de interacción entre las dos partes.

Facilita también lo que es el sacar información que necesita el entrevistador para poder orientar y dar unas metas, ¿no?, para poder aconsejar y dar decisiones al entrevistador. Sí, Inma, yo desde luego, como tú muy bien dices, acabas de decir las características de un orientador, de una forma ideal de un orientador, que son la espontaneidad, la aceptación y la comprensión. O sea, que son características que, sobre todo en educación, donde los problemas son tanto de tipo humano como formativo, yo creo que se deben de tener en cuenta, que se sienta, en principio, aceptado.

Independientemente, que bueno, que podamos estar más de acuerdo o menos de acuerdo, ¿no?, pero bueno, no le vamos a juzgar. Entonces, esto dentro de esta entrevista no directiva, yo creo que son unas cualidades que debemos tener en cuenta. Sí, sí, yo estoy de acuerdo totalmente con lo que dice Carmen.

Es decir, lo fundamental realmente es que exista una empatía, un grado de comunicación óptimo. Incluso, aunque parezca una contradicción, no es absolutamente necesario que siempre haya la comunicación verbal entre entrevistador y entrevistado. Lo importante es crear ese clima de mutua comprensión, como muy bien, repito, ha expresado Carmen al principio de su intervención.

Sí, Luis, y además, para crear el clima de mutua comprensión, a lo mejor teníamos que evitar que fuera no muy asimétrica la entrevista, ¿no?, que el entrevistador no tenga mucha preponderancia a la hora de hablar los dos. Que él, bueno, lo que decía antes, paso a que el chico pueda hablar todo lo que quiera y al mismo tiempo que obtengamos también los datos que necesitamos, que no sea una pura charla, que venga el entrevistado a contarnos algo y nosotros no recojamos lo que nos interesa realmente y no detectemos a lo mejor el problema. Sí, sí, claro, y además es curioso porque justamente en esta situación de entrevista, el que realmente desempeña, el que no tenía que desempeñar un papel preponderante, es el entrevistador, porque está en un clima de mayor seguridad y esto creo que se ha de tener muy en cuenta.

No sé lo que os parecerá a vosotras. Bueno, sí, porque normalmente el que viene a exponerte el problema está muchas veces, como dijéramos, o sea, piensa, bueno, ¿qué va a pasar?, ¿qué es lo que va a ocurrir?, o ¿qué es lo que me va a comprender?, ¿me va a aceptar?, ¿o voy a poder expresar? Y entonces ahí está el entrevistador, el papel que él tiene que hacer, o sea, que mediante la entrevista lo que tiene que hacer es obtener los datos acerca del entrevistado, el valorar su capacidad por medio de las respuestas orales, lo que nos va diciendo, luego tiene que proporcionar información, tiene que saber sacar información de esa persona, pero no, como decías antes, Luis, o sea, de una manera preponderante, diciendo, bueno, yo estoy aquí, ¿no?, y luego tiene que observar también, o sea, la apariencia, los gestos, la conducta del entrevistado y también tiene que poder evaluar la personalidad, ¿no? Sí, o sea, que es que, claro, según lo que estamos hablando, Inma, la entrevista, o sea, tiene una cantidad de finalidades, o sea, bueno, primero, sino que más nos interesa, es como si queramos, extraer información, contenidos, o bien nos interesa más, bueno, pues ayudarle en un problema

personal humano, entonces, claro, va a ser distinto a la técnica que empleemos, ¿no?, y luego también que nos va a dar muchos datos, pues un poco de, con sus palabras, de su personalidad, de su situación, bueno, mediante también, no solamente el lenguaje verbal, sino el no verbal, nos va a dar bastante, bastante, un aspecto bastante global de esa persona, ¿no? Sí, yo creo que estamos todos de acuerdo en que la entrevista es un instrumento muy útil, ¿no?, y además, también, precisamente por eso, por la facilidad de adaptación que tiene a muchas situaciones, a lo mejor nos podemos encontrar con una situación que necesitamos obtener unos datos y con unos test o con otro tipo de instrumento recogida de datos, no podemos, pero la entrevista es un instrumento que se adapta fácilmente a todas las situaciones. Sí, pero yo creo, Nuria, que tenemos también que indicar un poco el objetivo de este tipo, o el tipo de entrevista, es decir, que hay, una de las finalidades puede ser esta de reportar datos, adquirir datos, otra sería, o puede ser facilitar actitudes de apertura y aceptación, y otra podía ser, quizás, pues, descubrir rasgos de comportamiento para poder ayudar al sujeto.

Bueno, yo esto lo diría dentro de un clima de una entrevista educativa dirigida a un escolar o a una persona que tenga un cierto número de dificultades, que fundamentalmente creo yo que es el objetivo de nuestra entrevista como profesionales de la educación, pero quizás para que no se preste esto a confusión, hay otros tipos de entrevista que no llevan este cariz educativo, sino más pragmático, como puede ser una entrevista de tipo profesional, de selección profesional. Sí, como tú bien dices, Luis, hay varios tipos de entrevista, entonces la de selección pues tiene unas características diferentes, porque va, tiene un objetivo, en fin, que es, vamos, diferente a lo que podría ser la de orientación. Va a la elección de un candidato, entonces ahí a lo mejor la sinceridad o la cordialidad o el estar a gusto en la entrevista es una cosa más difícil de conseguir, ¿no? Así como en la de orientación se pretende ayudar al orientado, en la otra se pretende un poco ir a obtener unas ideas muy concretas.

A lo mejor, Inma. Sí, o sea, quería decirte una cosa, Nuria, en estadounidenses de la selección o admisión, bueno, es que según, según, puedes clasificar la entrevista según la finalidad que tú quieras, ¿no? Y también según la técnica que emplees, porque luego está el cómo estructuras tú una entrevista, porque no es lo mismo hacer una entrevista estandarizada, que es en plan cuestionario, en el que es todo muy rígido, hacer una entrevista libre, en el que hablan dos personas, que ahí tienes el problema de que se puede desorganizar, de no sacar ninguna información, ningún dato, porque te vayas por las ramas, o sea, tienes que ser muy hábil para poder extraer de ahí una información, o también el planificar, o sea, en la entrevista planificada es la que más me parece, o sea, la mejor, ¿no?, en el sentido este de la orientación, ya que tienes un área o un tema, aunque no hay que quitar la entrevista libre, en plan desorganizado, pero en la entrevista planificada tienes un área de cuestiones en las que tú más o menos vas a centrar el tema, vas a poder hablar, y puedes recoger la información, o sea, no se te desborda, y puedes facilitar el que la persona pueda hablar, el que sea espontáneo, el que haya una mutua aceptación y una interacción. Sí, estoy de acuerdo con esto de la entrevista planificada, ciertamente que sí, y con ella se pueden marcar algunas ventajas, pues, por ejemplo, que se tiene una información más ajustada a lo que se pretende, que se pueden obtener mayor

número de datos acerca del entrevistado, observar quizás, de alguna manera, por sus gestos, su conducta, su manera de percibir la reacción del entrevistado, incluso hacer una evaluación del valor de la personalidad, pero dentro de un clima formativo, yo soy muy partidario también de la entrevista informal, es decir, de esa que, bueno, que la realizas en un pasillo, o en un bar, o en algo que realmente no ha sido previsto, en un enmarque, se habla mucho de la estructura de la entrevista, del enmarque físico, del despacho, y todo aquello, pero yo creo que eso sobra la hora de comunicarse cuando realmente hay un clima de aceptación, y cuando realmente el entrevistado se da cuenta que lo que persigue el entrevistador, o lo que pretende el orientador, es precisamente ayudarle en las dificultades que puede tener el sujeto que se acerca al orientador, así que, por lo tanto, evidentemente que, como dice muy bien Inmaculada, esto es así, que de alguna manera hay que preparar la entrevista, pero vamos, no siempre, no siempre.

Bueno, yo considero que hay que dejar un margen, o sea, de espontaneidad, porque si la planificas mucho, como tú dices, pasa eso, que se pierde la aceptación, la espontaneidad, la condescendencia, la cordialidad que tiene que tener el entrevistador frente al entrevistado, pero hay veces que se te desparraba el asunto, sobre todo cuando empiezas, un poco, el hecho de empezar el entrevistador. Yo, Inmac, en general, bueno, estoy de acuerdo contigo, y pienso que quizá en la parte de orientación escolar soy más partidaria de una entrevista, dejamos libre, ¿no?, por ver, un poco, cantidad de cosas que pueden surgir, que de alguna manera, a lo mejor, nos las perdemos, llevándolo tan estructurado, ¿no?, pero, de todas maneras, un poco, por nuestra experiencia, vamos viendo cómo cada caso es distinto, o sea, que un poco la experiencia te lo va dando, cómo tienes que ajustarte, de dónde tienes que, depende del niño, bueno, del adolescente, que te venga a consultar algo, su problemática, su personalidad, entonces, cómo le tienes que, bueno, que dirigir más, o simplemente lo que necesitas es hablar, aunque no te diga nada relevante, ¿no?, pero necesita hablar, o un padre, ¿no?, entonces, que eso, yo creo que nos lo va dando, un poco, la experiencia, el saber, a veces, cuando hay que estar horas, simplemente, escuchando, sin abrir la boca, o cuando debes de, bueno, pues de dirigir un poco más el asunto, ¿no? Sí, y con lo que tú estás diciendo ahora, Carmen, también, a lo mejor, conviene decir que, claro, que hay entrevistas que tenemos más de una persona, ¿no?, podrían ser entrevistas que tenemos la familia, o los padres, que vienen a acompañar al chaval, y otras entrevistas que son individuales, o que serían, bueno, llamarlas duales, que está el entrevistador y el orientador. También, a lo mejor, el clima en estos dos tipos de entrevistas es diferente.

También relacionarlo, un poco, con las entrevistas de selección. Aquí, en lugar de haber un entrevistador solo, podría haber varios entrevistadores, ¿no?, que a lo mejor se van turnando, y cada uno pregunta lo que le interesa, o que están todos los entrevistadores, al mismo tiempo, con el entrevistado. Sí, vamos, participo de lo que dice Nuria, no obstante, yo creo que, al multiplicar las personas, se pierde en intimidad.

Incluso, aunque estas personas son muy íntimas, ¿no?, como puede ser, pues, los padres, el hijo, el tutor, el orientador, es decir, un vis-a-vis, una comunicación entre dos personas, siempre es mucho más íntima. Un poco esto, con lo que ha dicho antes Carmen, sobre, y me ha

encantado que lo haya dicho, como buena profesional que es, que estamos, el orientador tiene que estar dispuesto a escuchar, y a escuchar largamente, y por supuesto, nunca cortar. Podrá haber momentos determinados en que, bueno, por imperativos del tiempo, aquello a determinar, pero dejando siempre un gusto agradable, como un deseo, en el entrevistado, de que se puede entablar una nueva entrevista en un tiempo previsto.

Normalmente, el que va a hablar con el orientador, pues, lleva un problema, y ese problema no lo suelta al principio, necesita un tiempo, un clima de comprensión, de afectación, de cordialidad, y quizás puede ser, en algunos casos, en que después de hablar durante una hora con esa persona, ella nos cuente justamente el por qué venía a esa entrevista, precisamente. Y sería una lástima que por precipitación del orientador, pues, cortase esa posible situación de ayuda a la persona, dándole soluciones sobre temas a los cuales no ha venido a tratar. No sé qué os parecerá, quizás, Nuria, nos puedes decir algo.

Sí, el entrevistador tiene que tener unas características peculiares, ¿no?, para dar esa oportunidad de no cortar al otro. Entonces, lo que decía antes Inmaculada, que tenía que tener características de espontaneidad, de aceptación, de condescendencia, ¿no?, no tener una actitud muy directiva con otra persona, y tiene que ser cordial, ¿no?, tiene que dar facilidad para que la relación interpersonal se produzca. Entonces, bueno, todo esto se aprende un poco sobre la experiencia, ¿no?, quien tenga oportunidad de trabajar en este tema, o si no, bueno, pues, también con una formación docente.

Bueno, la formación docente yo pienso que es básica, ¿no?, pero también el hecho de poder soltarte a veces es necesario, y también lo que es la cualidad personal de cada uno, porque si uno no es natural, espontáneo, pues, bueno, te costará mucho más, será desde luego una preparación que tú tengas que hacer. Con una persona que sea espontánea, que sea natural, es más fácil que pueda establecer una comunicación y una relación interpersonal al principio, ¿no? Eso no quita que el entrevistador, cuando tenga que, el orientador en la entrevista, no sea espontáneo ni tenga que aceptar a los demás. Luego, como decía Luisa antes, que no era, no está de acuerdo en preparar mucho el ambiente, que el ambiente tenía que ser espontáneo, la relación ha de ser también espontánea, o sea, que a veces una mesa sí que ayuda, pero el tener una mesa adelante, pero no necesariamente hay que poner una mesa adelante, o el ambiente ha de ser agradable y grato, pero a veces el ambiente no solamente se consigue preparándolo, sino el siendo y el estando y el entrevistando a la persona, ¿no?, el aceptándola.

Y luego el contenido, el contenido, bueno, lo puedes preparar, pero, como decía Luisa, hay que dejar que la persona se exprese, ¿no?, que nos llegue a decir el por qué va ahí, o el poder darle la oportunidad de poder volver y que nos cuente su problema, el poder estar, ¿no? Sí, a mí eso último que has dicho me parece muy interesante, eso de que lo exprese, ¿no?, y nosotros tener cuidado, porque a veces se nos puede pasar por alto de reflejar, reflejar que le comprendemos, o sea, reflejar que hemos captado su sentimiento, ¿no?, que no somos algo exterior a él, sino que ese sentimiento está ahí y nosotros somos capaces de reflejarlo, se lo ponemos para que él, de alguna manera, se sienta más aceptado y, bueno, y nos sienta como que no tenga que

estar con nosotros un poco poniendo una cara y una actitud, sino tal cual es.