

CE 02 83

Seguimos con Revista de Ciencias de la Educación. Esta noche dedicamos el programa a la entrevista en Educación, de ello nos habla el profesor de Orientación Personal y Educativa, Luis García Mediavilla. En la primera parte de la revista, nos ocupamos de algunos aspectos de la entrevista, que de algún modo la definen como una situación de comunicación social dinámica y estructurada, caracterizada por establecerse principalmente por medio de la palabra, ser asimétrica y estar basada en un informe, con el propósito de obtener y dar cierta información, y ayudar al entrevistado a desarrollar una cierta actitud ante la entrevista, ante sí mismo, ante el tema y ante el entrevistador.

Tres son los elementos esenciales y constitutivos de la entrevista en Educación, entrevistador, entrevistado y la relación interpersonal. También hablamos de una triple división de la entrevista, atendiendo a su finalidad, a la técnica empleada y a las personas que en ella intervienen. Nos vamos a centrar ahora en el modo de realizar una entrevista desde el punto de vista técnico.

¿Qué técnicas conviene emplear en las distintas etapas de la entrevista, en su iniciación, realización y finalización, profesor García Mediavilla? Sí, efectivamente, la entrevista en sus tres etapas exige la utilización de ciertas técnicas, que pueden ser técnicas de concordancia, que podríamos explicar brevemente a continuación, técnicas de reflejo, de afectación, de estructuración y de silencio. Aunque parezca paradójico, efectivamente, el silencio es una técnica en la entrevista. Iniciaré el camino con las llamadas técnicas de concordancia.

Empezamos ya por explicar la primera. De entrada, quiero decir que las técnicas del entrevistado son, hasta cierto punto, entrevistador, mejor dicho, hasta cierto punto, personales, ya que debe utilizar las más adecuadas a su personalidad, características del entrevistado y fines de la entrevista. Toda técnica es muy limitada si no hay comprensión plena de lo que se pretende y de la importancia de las actitudes fundamentales del entrevistado.

Creo que tan peligroso como carecer de técnicas es ser demasiado consciente de las técnicas, por eso he insistido en los valores de la persona. O, en otros términos, estar excesivamente atento a la utilidad de fórmulas. Las técnicas hay que conocerlas y asimilarlas para que en los procesos de relación, comprensión y análisis del entrevistado se establezcan sin gran esfuerzo y, además, que pueda el entrevistador centrar su atención en los problemas del entrevistado, los problemas personales, que esta es la finalidad básica de una orientación personal.

¿Y cuál es el sentido de la concordancia como técnica de la entrevista en educación? Llamamos técnicas de concordancia al conjunto de elementos que permiten establecer una relación personal de cordialidad, concordancia, cordialidad, con el entrevistado y un clima, además, de mutua confianza. Su finalidad es facilitar la comunicación y construir vías de relación interpersonal. Concordancia significa, brevemente, condición de comprensión o interés mutuo sobre objetivos comunes.

El entrevistador establece concordancia cuando la entrevista revela sus actitudes de aceptación del entrevistado y su profundo interés por él. ¿Qué medios serían los más adecuados para hacer más operativa la técnica de concordancia? Empezaría, quizás, conservando un poco el orden natural de toda entrevista, señalaría como medio la iniciación de la misma. Comprende el saludo, lo que realmente el comportamiento que cualquier persona tiene con otra cuando pretende entablar una relación de comunicación personal y serena.

Comprende el saludo y la primera relación verbal. Es aconsejable, en todo esto, recibir al entrevistado dándole la mano y saludándole su nombre, pero sin que sea excesivamente artificial. Inmediatamente, sin que se produzca un silencio incómodo, el orientador debe iniciar la conversación tratando un tema trivial o cortés para facilitar la comunicación, ya que es difícil enfrentarse o exponer problemas íntimos o personales así de golpe.

El orientador, además, debe ayudar a superar los primeros obstáculos que, por retraimiento o inseguridad, puede presentar el entrevistado. Las ventajas de esta inicial conversación es doble. De una parte, sirve para romper el hielo y, de otra, permite al entrevistado comenzar a percibir la actitud del entrevistador.

Su eficacia, sin embargo, está en función de su brevedad, ya que no es conveniente que la relación inicial se prolongue y desvíe hacia la charla. Como veis, esto es muy variado, también. Y, aunque algo ya nos ha dicho antes, ¿qué se puede decir del mobiliario, la luz, la colocación del entrevistado y del entrevistador? Bueno, es evidente que los despachos, muy lujosos y con múltiples aparatos, pueden dificultar la necesaria relación.

El local debe ser sencillo, entiendo, de tal modo instalado que no llame la atención en ningún aspecto, que el sujeto se encuentra a gusto allí. Más importante que los elementos materiales es la especial colocación del entrevistado y entrevistador. Aquí existen también unas teorías muy interesantes.

Existe, pues, una disposición de cada cara que se dice, el entrevistador frente al entrevistado y la mesa entre ambos. De esta manera, esta postura, es criticada por algunos, ya que estiman que la mesa es una barrera a la comunicación. ¿Por qué símbolo de autoridad? Bien, ahí está esa posibilidad.

Otro procedimiento es el lateral. El entrevistador, sentado tras la mesa del despacho, coloca al entrevistado al lado de la izquierda. Se afirma, algunos practican esta forma, se afirma que facilita una comunicación más íntima que la anterior y la suficiente seguridad emocional del entrevistado.

Y, finalmente, para no alargar excesivamente, porque hay muchas variables, señalo el sistema lineal. El entrevistador se coloca delante de la mesa al lado del entrevistado. ¿Y qué colocación cree que es la más conveniente? Bueno, esto de las ventajas depende un poco del hacer de cada uno.

Pero, por mi propia experiencia, parece, o aconsejaría, la primera colocación. Ya que, entre nosotros, la mesa, aún siendo símbolo de autoridad, es muy aceptada por ser un apoyo material de comunicación en donde ésta se realiza. Parece incluso aumentar la seguridad, la simple posibilidad de apoyarse sobre la mesa, de colocar las manos, de tener algo encima, da una cierta seguridad.

No obstante, conviene advertir que, entrevistado y entrevistador no deben situarse frente a la luz. Esto sí que es importante y que ésta debe ser suficiente. La utilización cómoda, de sillas o sillones, parece mejorar esta relación.

Después de hablar de las técnicas de concordancia, cuya finalidad es facilitar la comunicación y construir vías de relación interpersonal, vamos a hablar de la técnica del reflejo. ¿De qué se trata? Se trata de que quede reflejado el sentimiento del entrevistado, sin lo cual sería imposible llegar a la percepción de comprensión. Es un intento, por parte del entrevistador, de aflorar los sentimientos yacentes, las actitudes emocionales en las palabras del entrevistado.

En este caso, o en este momento, el orientador debe darse cuenta, no sólo del contenido o significado de cada una de las palabras que se dice, sino también del sentido enlazado en ellas, que subyace dentro de esas palabras expresadas por el orientado. Los significados de las palabras admiten valoración, poseen verdad o falsedad también. Los sentimientos no son buenos o malos, no.

La clasificación de los sentimientos conduce a la clarificación de las ideas. Creo que este es un punto muy importante, esta técnica del reflejo. Entonces, la técnica del reflejo, del conocimiento del sujeto a través del lenguaje empleado o de su forma de expresarse, podría constituirse como elemento básico para conocer al entrevistado.

El reflejo del sentimiento ayuda a penetrar bajo la superficie de la conciencia hasta llegar a los sentimientos, percibirlos mejor y tratarlos más eficazmente. Esta es una técnica que se centra en el elemento subjetivo de lo que dice el entrevistado. En ella, el entrevistador hace despejo de las actitudes del entrevistado para que éste se comprenda mejor y muestre a la vez en aquellos aspectos que debe comprometerse.

El reflejo se puede dividir en inmediato, sumario y terminal. Reflejo inmediato es el que se realiza inmediatamente, como la misma palabra indica, después de haber sido expresado un sentimiento del entrevistado. El reflejo sumario implica unir varios sentimientos que han sido expresados por el entrevistado, y el terminal es como un resumen de esos sentimientos o aspectos importantes de la entrevista.

El reflejo parece que es una técnica difícil, pero que se puede llegar a dominar por la comprensión de su significado y alcance, y claro, está con la práctica. ¿Pero qué errores son más frecuentes al utilizar esta técnica? Sí, efectivamente, también aquí hay un maremal de aspectos o de errores que se pueden contemplar casi tantos como entrevistadores o situaciones de entrevista, pero señalamos quizás los más específicos. Uno de los errores puede

ser el típico del estereotipo, que se comete cuando el orientador emplea con repetición una frase ya hecha.

Otro tipo de error se me ocurre la regulación. Es un error muy frecuente en los entrevistadores, como es poco expertos, en realidad. Consiste en esperar que el entrevistado termine de hablar antes de utilizar el reflejo.

Esto no es verdadero problema cuando el entrevistado, a través de sus palabras, expresa mucho contenido y poco sentimiento, pero pueden aparecer sentimientos que, al quedar sin reflejo, no se utilizan. Y otro error, para terminar y ser más breves, es el error de selección. Entre las palabras del entrevistado, el orientador, en su actitud de observador practicante, selecciona aquellas que considera que llevan implícitas mayor calidad de sentimiento y más necesidad de clarificación.

Claro, esto puede indicar que el entrevistador selecciona aquellos elementos que estima de mayor interés, pero no siempre corresponden, efectivamente, con la dinámica interna de la entrevista. Y como se trata de interpretar palabras, gestos, sentimientos, ¿no existe el peligro de una falsa interpretación? Sí, efectivamente. Todo lo que sea interpretar, y más interpretar sentimientos, por ahí está rondando la falsificación o posible falsificación.

Hay un error de contenido o significado. Es equivocado reflejar el contenido. Hay que prescindir de las palabras empleadas por el entrevistado en favor de los sentimientos expresados, lo cual no es fácil, claro está, y hace falta mucha práctica.

Puede darse el error de significado, por el cual el entrevistador debe reflejar, en realidad, para que no haya este error, de acuerdo con el significado preciso de lo dicho por el entrevistado, sin añadir o limitar nada más. Y error de lenguaje. En la entrevista debe emplearse el vocabulario más apropiado al entrevistado, con el propósito de facilitar la mutua relación y comprensión.

Y de esto hay que estar plenamente seguros, porque realmente la misma palabra puede significar distinta cosa en distintas personas. Antes de pasar a otra técnica de la entrevista, una última cuestión sobre la técnica del reflejo. ¿Cuáles son las ventajas más significativas de su aplicación? Pueden expresarse más o menos así.

El reflejo del sentimiento es una técnica que ayuda al entrevistado a sentirse profundamente comprendido y aceptado. Hace, además, que el entrevistado llegue a deducir que los sentimientos son las causas de la conducta. Puede estimular la aceptación de la propia responsabilidad y la participación del entrevistado en el proceso de la entrevista.

Ayuda también a la autodirección. Incluso a posibilitar la elección. Clarifica el pensamiento del entrevistado de modo que le permita comprender su situación más objetivamente.

Y, por fin, podríamos indicar, su eficacia depende de la habilidad del orientador o del entrevistador para reconocer el sentimiento expresado. Vamos ya con la técnica de aceptación.

¿Cuál es la importancia que entraña el concepto de aceptación en la relación entrevistado-entrevistador, profesor García María Villa? Esto sí realmente es importantísimo, en que hay una empatía entre ambos.

Hemos hablado de las técnicas de concordancia o conjunto de medios para establecimiento de un informe y de una relación personal. Sin embargo, esta concordancia, comprensión e interés mutuos en objetivos comunes, aunque necesaria, es insuficiente. Se precisa de otros medios que faciliten la entrevista.

La aceptación es expresión de las actitudes de condescendencia del entrevistador. Es un conjunto de técnicas dinamizadoras y estimulantes. Teniendo en cuenta que el entrevistador también está sujeto a una observación minuciosa y constante por parte del entrevistado, ¿qué es lo que habría que cuidar de una manera especial? Esto, como en las técnicas y las formas de hacer, son muy variables.

De momento, a raíz de tu pregunta, se me ocurren la expresión facial y movimientos significativos de afirmación del entrevistador como una manifestación de verdadero interés. Se nos conoce un poco en la cara si afectamos o no afectamos una situación. El tono e inflexiones de voz pueden decir al entrevistado el grado en que el entrevistador lo afecta o no.

Por eso, cuando el entrevistador habla excesivamente bajo, por ejemplo, y el entrevistado debe esforzarse para oírle, la relación interpersonal se obstaculiza. Por el contrario, si el entrevistador habla demasiado alto, suele producir la impresión de escasa sensibilidad a las expresiones del entrevistado. Son aspectos que conviene cuidar.

La distancia, también, entre el entrevistado y el entrevistador y la postura de éste constituyen un tercer grupo de elementos significativos para el entrevistado. Las posiciones relajadas del entrevistador suelen ser tomadas como expresiones de desinterés por el entrevistado. En fin, hay mil aspectos que, luego, con la práctica, se pueden ir mejorando cada uno, personalmente, según su propia experiencia.

Seguimos con las técnicas de la entrevista en educación. Ahora, con las técnicas de estructuración. ¿Qué nos puede decir de ellas, profesor García Mediavilla? Pues sí, ante la consulta, el sujeto mantiene una actitud de cierta expectación que puede dificultar el proceso de relación interpersonal si el entrevistador no le proporciona cierta información sobre la naturaleza, límites y fines de la entrevista.

Al conjunto de elementos que establecen los límites y el alcance de la entrevista, llamamos técnicas de estructuración. La estructura viene a ser como una etapa, un mapa de ruta, y una relación de las responsabilidades y papeles que corresponde al entrevistado y entrevistador. Muchas de las resistencias y fracasos en las entrevistas, precisamente, tienen por causa la ignorancia o confusión del individuo sobre lo que va a hacer en ella.

El uso que se dará de sus informaciones y el tiempo que durará la misma, etc. Hay otros

aspectos que se pueden contemplar. Por lo que nos está diciendo, deducimos que en la estructuración de la entrevista existen dos elementos, uno implícito y explícito el otro.

Sí, sí, sí. Por el implícito, el ejercicio profesional, desde el orientador y el papel que se suele asignar a su actividad, automáticamente establecen límites que son, generalmente, comprendidos por el entrevistador. En cambio, en el explícito, consiste en las específicas informaciones del orientador para explicar y limitar el proceso de consulta.

Esto último se conoce como estructuración formal. Creo que la estructuración es muy útil para evitar, desde el principio, los malentendidos sobre la consulta y eficacia de la misma. Es un medio de que se va al orientador para aumentar la seguridad de la relación.

Insistimos que es un medio y no un fin en sí mismo, ya que con ello se pretende que el entrevistado asuma el papel y responsabilidad que la entrevista le corresponde y espera del orientador solo lo que éste honestamente le puede dar, que es proporcionarle datos, ayuda, consejos, etc. Nos encontramos ante una técnica que también entraña serias dificultades. ¿No es así? Bueno, pienso que sí.

Creo que la mayor dificultad con que se tropieza se refleja en el cuándo y en el cuánto de la estructuración. Al principio de la entrevista debe extremarse la cautela, ya que un exceso de límites puede interpretarse como parte del sujeto o, por parte del sujeto, como una actitud directiva del entrevistador y el modo rígido y preconcebido de actuación a la que debe someterse. Por el contrario, una insuficiente estructuración da por resultado una fuerte resistencia del entrevistado, ya que, por muy paradójico que parezca, los límites bien definidos le proporcionan un avance en la entrevista.

En muchos centros educativos el orientador es al mismo tiempo profesor. ¿Qué ocurre entonces? ¿Cómo pueden compaginarse estas dos funciones? Efectivamente, en ciertas instituciones, el entrevistador frecuentemente desempeña también los papeles, o un papel dual, o a veces más que dual incluso. De una parte, actúa como consultor u orientador, de otra, como profesor o jefe de estudios, lo cual, claro, significa que desempeña un papel de autoridad crítica y juzgadora como docente, además de consultar o de orientador, que precisa de la aceptación, actitud no crítica, del entrevistado.

En tales circunstancias, es muy probable que los alumnos no sepan, a ciencia cierta, dónde termina el profesor y dónde comienza el orientador. Este es el problema. No es, por lo tanto, conveniente tal dualidad.

En todo centro, creo que hay una tarea sobrada para una dedicación plena a la orientación de los alumnos. Pienso que, para que la entrevista sea eficaz, el entrevistado debe afectar la naturaleza del proceso de realización interpersonal. En primer término, ha de afectar su responsabilidad en la entrevista.

El orientador debe permitir que el sujeto se exprese y, sólo cuando muestre conceptos

equivocados acerca de la entrevista, papel, duración, etc., o se oriente con dificultad para proseguir, debe ayudarle por medio de la estructuración. Pero la labor, evidentemente, está ahí, en el sujeto. Para completar las técnicas de la entrevista, aunque parezca paradójico, vamos a referirnos a la técnica del silencio.

Profesor García Mediavillas, ¿cuál es el sentido de la técnica del silencio? Pues muy interesante, claro, efectivamente. Parece ser que el silencio es lo contrapuesto a la comunicación, y en la entrevista no es así. El silencio es una técnica importante.

Distinguiría entre el silencio del entrevistador y el silencio del entrevistado. El silencio del entrevistador, cuando es resultado de una profunda actitud de afectación, es una técnica, creo que, muy útil. Facilita la expresión del entrevistado, aumenta la comprensión de la afectación, estimula la reflexión y penetración.

Creo que el entrevistador, con su silencio, permite al sujeto reflexionar sobre lo dicho y lograr una profundización y penetración en sus sentimientos. Y favorece la adaptación al tiempo expositivo del entrevistado. Permite ajustar la velocidad de la entrevista al entrevistado sin que éste necesite apersurarse o esforzarse en exceso en su exposición.

Lo que parece aún más paradójico es el silencio del entrevistado. ¿Qué puede significar? ¿Es bueno? ¿Es malo? Pues sí que es curioso, también, este silencio del entrevistado. Es decir, que aquel a quien se pregunta no responda.

Bueno, el silencio del entrevistado puede agruparse en dos zonas de significación básicas. El silencio negativo o de rechazo, por el que el sujeto muestra su resistencia o disconformidad con la situación entrevista, el momento que están realizando. Puede haber un silencio de afectación o positivo, también, que es consecuencia de la propia dinámica de la relación interpersonal.

Del silencio negativo, interesa destacar que la entrevista no puede iniciarse o continuar si previamente no se ha facilitado su afectación. De otro modo, puede transformarse en un mero interrogatorio. Es el auténtico silencio, aun con respuesta física.

En cuanto al silencio positivo, cabe añadir o señalar algunos significados que creo que son interesantes. Un significado es el llamado terminal. Es el silencio que surge al final de una exposición de una idea.

El emotivo es el silencio que indica que el sujeto experimenta un sentimiento particularmente doloroso que no se decide a expresar o que no puede expresar sin la ayuda del entrevistador. El silencio reflexivo, el sujeto piensa lo que ha dicho. El recuperador, las expresiones emocionadas del entrevistado le producen cierta fatiga de la que necesita rehacerse.

El entrevistador inexperto suele tener el irresistible deseo de interrumpir el silencio del entrevistado. Le parece que un minuto de silencio es excesivamente largo y se adelanta justamente a comunicar los propios sentimientos en lugar de esperar a la captación de lo que

le quiere expresar el orientado. El silencio del entrevistador quiere una previa actitud no directiva, es necesario.

Cuando el entrevistado se siente principalmente responsable en el proceso de la entrevista, ordinariamente habla más. Las técnicas directivas requieren una mayor participación verbal del entrevistador y las no directivas del entrevistado, son matices distintos. Después de este repaso a las técnicas de la entrevista en educación, técnicas que debe conocer todo orientador, que llamamos de concordancia, de reflejo, de aceptación, de estructuración y de silencio, vamos a poner punto final a este tema.

Profesor García Mediavilla, ¿nos podría resumir de forma muy breve el sentido de la entrevista en educación? De forma absolutamente esquemática, puesto que la pregunta exige una respuesta larga, diré que la entrevista, en definitiva, es una técnica, o bien conjunto de técnicas que debe asimilar el orientador y cuya eficacia está en función del grado en que las posea y también en la medida en que sepa ajustar estas técnicas a la necesidad real del entrevistado. Hasta aquí ha llegado hoy el tiempo dedicado a ciencias de la educación. Hoy con el profesor de orientación personal y educativa, Luis García Mediavilla, nos hemos acercado a la entrevista en educación centrándonos en las técnicas que debe utilizar el entrevistador, el orientador.

Técnicas que, como nos decía el profesor García Mediavilla, son hasta cierto punto personales, ya que el entrevistador debe utilizarlas más adecuadas a su personalidad, a las características del entrevistado y a los fines de la entrevista. En las dos próximas semanas no estaremos aquí con vosotros. En esos días que corresponden a las primeras pruebas personales, del 3 al 15 de febrero, en esta hora y hasta las diez y media de la noche, se emitirá un programa especial dedicado al curso de acceso a la universidad para mayores de 25 años.

Suerte en las pruebas personales. Recordad que debéis consultar el nuevo calendario para la realización de estas pruebas, ya que las asignaturas de quinto curso del plan de 1979 no están incluidas en el calendario que figura en la guía del curso. En el caso de los alumnos de orientación personal y educativa, la primera prueba personal se realizará en la primera vuelta el miércoles 5 de febrero a las 4 de la tarde, y en la segunda vuelta el miércoles 12 de febrero, también a las 4 de la tarde.

Si tienes alguna duda sobre las fechas de la prueba personal, consulta en los centros asociados en las tutorías o bien en el horario habitual de guardias para cada asignatura. Nada más. Buenas noches a todos y os esperamos el 20 de febrero en Revista de Ciencias de la Educación.

Haremos un análisis de las últimas reformas educativas.