CE 02 250

De las técnicas de la entrevista en educación, nos están hablando tres psicólogas, Nuria Río Pérez, Carmen Zazo e Inmaculada Vidarte, en un espacio que coordina el profesor de Orientación Personal y Educativa, Luis García Mediavilla. A mí me parece que en el sustrato, el contenido interno, podríamos resumirlo en que realmente en cuanto a preparación de entrevista, entrevista en general y la entrevista va al entrevistador evidentemente, tiene que haber una preparación remota, tiene que haber de la propia persona, ser competente y tener unas cualidades que podíamos comentar aquí también y además esa preparación próxima, inmediata, que es dentro de lo que se puede aproximar a una entrevista estructurada, la preparación ambiental también que hemos dicho algo y podemos decir otras cosas más acerca de ello, aunque eso quizás sea más polémico y pienso que en general hemos diseñado como tres etapas que pueden darse dentro de la entrevista, que es una de iniciación, otra de realización y por fin la finalización de la entrevista. Me parece a mí que quizás más o menos hemos tocado estos puntos básicos dentro de la entrevista.

En relación a las tres etapas de la entrevista, yo creo que estamos todos de acuerdo que no hay que ser rígidos a lo mejor en la etapa inicial, en la etapa de desarrollo, en la etapa de finalización, pero sí a lo mejor un poco de estructura para hacer una pequeña presentación siempre es importante y tomar contacto con la otra persona, luego ya cuando se empieza un poco esa relación se empieza a preguntar, se empieza a contestar, se empieza un diálogo y al final ya pues una despedida y ahí es donde se da pie para un nuevo contacto, se da una serie de pautas, una serie de soluciones, entonces sin ser rígidos en las tres etapas pero bueno siempre llevando un orden lógico. Sí, sí, vale esto Nuria, pero lo que pasa es que a veces si el entrevistador tiene mucha verborrea, le gusta hablar demasiado, realmente en esta primera etapa que yo llamaría de iniciación de la entrevista, que comprende el saludo y realmente se trata de romper el hielo que puede haber en el inicio de una comunicación entre dos personas o varias, pero fácilmente si realmente por querer romper este hielo discurre nuestra conversación excesiva con excesivo tiempo sobre temas, bueno temas que no se relacionan con nada, con la entrevista como puede ser pues la salud, el buen tiempo, el traje que llevas, en fin, trivialidades de alguna manera de todo ese tipo, pues fácilmente nos podemos perder un tiempo precioso de entrevista, quiero decir que ese primer clima de iniciación para romper el hielo tiene que ser relativamente corto, para entrar suavemente en el tema o tratar de entrar en el tema que se ha de discurrir a lo largo de la entrevista. Sí, en eso estoy de acuerdo porque hay muchas veces que te pones a hablar y ya te pierdes y no pasas a lo que es la entrevista en sí, a dejar hablar a la otra persona a que te cuente y te puedas poner su problema, lo que decía antes Carmen, a que tú puedas sacar de allí el tema, el por qué va, a que la persona se sienta comprendida o aceptada o que vea que puede contar tu problema, porque si solamente hablas, hablas, hablas o el otro habla, habla, habla, llega un momento en que dices bueno, yo qué hago aquí, qué hace este hombre aquí, porque hemos hablado del tiempo, no he dicho nada, este hombre me va a aceptar, me va a comprender, ahí se pueden producir dudas del entrevistado por parte del orientador, en cambio si el orientador intenta reflejar el sentimiento

del entrevistado, empieza a transmitirla, más que transmitirle lo que es reflejar los sentimientos del entrevistado, a reflejarse los, devolvérselos como si fuera un espejo, entonces esa comunicación se puede llegar a, se puede llevar a cabo y establecer y puede que el entrevistado pueda exponer su problema, que nos acabe contando el por qué va allí, el por qué está o qué es lo que le pasa, aunque para esto hay que tener mucho cuidado con una serie de errores.

Sí, sí, perdona Inmaculada, justamente me gusta mucho, yo llamaría esto de reflejar el sentimiento, el problema de captar el sentimiento es lo que se llama justamente la técnica del reflejo, llega un momento en que realmente trascendemos a las palabras y nos hacemos un poco con el sentimiento, tratamos de hacernos con el sentimiento de la persona con la cual nos estamos comunicando, esto ya entra dentro de la técnica del reflejo, que creo que es lo más sustancial de una entrevista. Sí, y también el entrevistador se tiene que acomodar un poco a la persona, entonces tiene que adecuarse un poco a su personalidad y a sus características y sobre todo a los fines, esto podría ser otra técnica también, aparte de la del reflejo, como decís, la técnica de la concordancia, donde el entrevistador se acomoda en la medida de lo posible a la otra persona. Todas estas técnicas yo creo que también hay que conocerlas, porque a lo mejor sabemos hacer una entrevista pero un poco en plan informal, pero si vamos conociendo toda una serie de técnicas pues siempre vamos a tener más recursos para saber hacerla bien.

Bueno, yo no exactamente una técnica, pero también hilando con esto que dices, se me ocurre cuando habláis del sentimiento, de la aceptación de esa persona, por ejemplo, qué pasa con el silencio, porque a mí muchas veces cuando me están contando algo, a veces me pasa que te pones un poco violenta, que no sabes que intentas salir por donde puedes, entonces yo nombraría otra técnica que sería la del silencio y es el que no importen los silencios, que a veces puede ser un motivo de reflexión para profundizar más sobre lo que se está hablando y un aumento de la comprensión, así como un poco más te sirve para adaptarte un poco sobre la marcha al entrevistado. Entonces, bueno, creo que es una cosa también a tener en cuenta. Sí, y puede, hay otro elemento importante que hay que tenerlo muy en cuenta, bueno, que es en todo el campo, el vasto campo de la educación, que es la comprensión del lenguaje.

A veces estamos hablando con las mismas palabras y queremos significar otra cosa distinta y es fundamental que realmente el concepto que queremos transmitir al entrevistador tenemos que estar seguros realmente de que nos ha captado eso que queremos transmitirle, pues lo que puede estar muy atento a un tipo de palabras físicas, al fonema simplemente, pero realmente el sentimiento que queremos expresarles no llega a captarlo. O a veces, como suele ocurrir en las discusiones, una entrevista no es una discusión ciertamente, ¿no? Es una comunicación pausada, tranquila, pero allá en el trasfondo realmente cada uno está exponiendo sus propias opiniones. Diríamos que es un poco una discusión no acalorada, tranquila, calmada y nos ocurre en la discusión, sobre todo, claro, en que cada uno transmitimos unas palabras y con esas mismas palabras queremos expresar un sentimiento distinto.

Bueno, pues esto que realmente la entrevista se puede dar, se ha de cuidar que realmente estemos seguros de que lo que queremos transmitir es bien captado por la persona a quien se transmite, que en este caso es el orientado. Sí, y que además elija a lo mejor realmente las palabras adecuadas, ¿no? Que el entrevistador siempre hace una pequeña selección, pues la selección que ese entrevistador hace que sea la acertada y estiben hecha, que no a lo mejor vaya a fijarse en datos que sean irrelevantes y que no sea el centro del problema. Sí, porque como bien decís, todo eso implica que el entrevistado no se sienta aceptado, que no pueda reflejarse, no se pueda utilizar la técnica del reflejo de forma adecuada, porque cuando tú estás, o sea, haces un espejo y reflejas los sentimientos del otro, si el otro ve que el lenguaje que capta o que tú le transmites no tiene nada que ver con lo que él está expresando, ahí se puede cortar toda la técnica, entonces ya no sacas información y ya lo ha roto la comunicación que estabas estableciendo.

Bueno, y lo mismo que decíamos antes, que existe esa comunicación verbal, pero que no siempre tiene por qué ser verbal en una entrevista, pues el sentimiento que puedes despertar en el entrevistado, es decir, no siempre ese sentimiento viene sugerido por una palabra, sino las expresiones externas del entrevistador, ¿no? Esa postura facial, esa mirada, esa tranquilidad, incluso las mismas manos, o no tranquilidad, eso lo capta perfectamente, el extender simplemente las manos sobre la mesa, pues ya da una sensación como de prisa, como de ponerlas debajo quizás, apoyando la punta de los dedos sobre el bordillo interior de la mesa, indica ya, pues como cansancio, como que ya está bien, es decir, todos esos gestos que de alguna manera pueden desarrollarse inconscientemente, los puede captar el entrevistador y cortar realmente, bueno, esa intimidad y esa cordialidad que tiene que haber en toda entrevista, es decir, por lo tanto, la expresión, los movimientos, los gestos son fundamentales realmente para la buena marcha de una entrevista. Hasta diría yo la posición física, es decir, la distancia. Sí, sí es cierto, porque una distancia, o sea, cuando uno se echa encima de alguien según cómo, eso puede implicar agresividad o simplemente que aceptes lo que está diciendo, el gesto de la cara, todo, incluso la distancia, o sea, una distancia muy larga, o sea, entre el orientador y el entrevistado, puede marcar muchísima diferencia, ¿no? Y puede sentir el entrevistado que no es comprendido, que no es escuchado, que no tiene nada que ver lo que él está diciendo con la otra persona, que le puede importar un ledo, ¿no? Y eso es fundamental, así como el tono de voz, o sea, un tono de voz muy alto puede implicar agresividad, cuando se habla muy rápido puede significar que no se ha entendido o que no se escucha o que se quiere terminar, cuando se habla muy despacio puede ser que la persona se esté aburriendo y diga, bueno, ¿qué pasa?, ¿no? Y que todo esto hay que cuidarlo un poco.

Que duda cabe, Noema, que es necesaria la experiencia, ¿no? El tener experiencia, lanzarse a hablar con gente de diversas maneras y que se aprende, ¿no?, todo esto, y además se aprenda a observar, a observar todo esto de lo que estás hablando, de toda la comunicación no verbal, es una cosa a trabajar, yo creo. Sí, y quizás haya un cierto peligro también en un momento de la entrevista en que aparece una mayor dificultad. Es decir, entonces, cuando aparece esa mayor dificultad de comunicación, fácilmente el entrevistador toma las riendas y se convierte o toma

una actitud directiva, ¿eh? Claro, en este momento corta la espontaneidad y corta realmente en gran medida el valor de la entrevista.

Ese entiendo yo que es el peligro mayor. Cuando existe la dificultad de comunicación dentro de la entrevista es el que se note, ¿eh? Que el entrevistado note, el orientado en este caso note que realmente quien tiene delante ha tomado una, bueno, la iniciativa de dirección de la entrevista y puede herir la susceptibilidad de la persona. Sí, Luis, con esto que dices a lo mejor podríamos hablar también, cuando la persona del entrevistador coincide con un orientador o, bueno, cuando el orientador coincide con un profesor del aula, ¿no? Que son la misma persona la que hace la entrevista y al mismo tiempo es profesor del colegio cuando estamos en una entrevista con un chaval.

Entonces aquí el chaval a lo mejor tiene una imagen de ese profesor de una manera determinada que ya le predispone a estar menos cómodo. Sí, me gusta que Nuria haya sacado esto porque precisamente suele darse con bastante frecuencia. Es decir, en los centros, bien sea el coordinador o bien el tutor, es al mismo tiempo profesor de estos alumnos.

Y claro, tiene una doble imagen, la imagen como profesor o como coordinador, es decir, de alguna manera exigente de un tipo de disciplina. Y luego ya la otra actitud de la imagen de la persona que trata de ayudar a uno descontrolado totalmente de esa actitud rígida y directiva. Entonces el cambio de imagen, la dificultad sobre todo entraña por parte del chico, del orientado, más que del propio orientador.

A veces también la del propio orientador que tiene sus propios prejuicios acerca de ese orientado. Entonces este fenómeno se da con alguna frecuencia en los centros y sí que debía de aminorarse en lo posible, claro. Realmente para que la entrevista sea interesante y produzca sus efectos, se ha de dejar que el sujeto se exprese.

Y además que se exprese sólo cuando quiere y dentro de los límites que quiera. Y de alguna manera la estrategia del orientador está en facilitar al sujeto esa capacidad de expresión, ese margen de confianza. Y eso está ahí adentro de una posible técnica.

No tenemos más tiempo esta noche y tenemos que seguir adelante con el programa. Nuria Río Pérez, Carmen Zazo, Inmaculada Vidarte, gracias por haber estado esta noche con nosotros y acercarnos junto con el profesor García Mediavilla a las técnicas de la entrevista en educación. Pero antes de poner punto final a este espacio, profesor García Mediavilla, ¿en pocas palabras nos podría resumir el sentido de la entrevista? Bueno, 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 de la entrevista.

Bien, pues como hemos escuchado a lo largo de este espacio, estas técnicas se aprenden, pero son hasta cierto punto personales, ya que el entrevistador debe utilizar las más adecuadas a su

personalidad, a las características del entrevistado y a los fines de la entrevista. Sobre este mismo tema hemos dedicado una emisión el curso pasado, podéis consultarla en la fonoteca de vuestro centro asociado. El título era también la entrevista en educación y la fecha de emisión el día 19 de marzo del año pasado de 1987.

El autor, el profesor de orientación personal y educativa Luis García Mediavilla. Pasamos ahora a otras cuestiones, relacionadas también con quinto curso. En primer lugar, orientaciones para los alumnos de sistematización educativa.

Más tarde también os ofreceremos orientaciones, pero en este caso para la realización de los trabajos prácticos de educación permanente. Vamos a hablar de sistematización e innovación educativas. Bajo este epígrafe se engloban dos disciplinas.

De la primera parte, de innovación educativa, os hablábamos en el primer cuatrimestre del curso. De la segunda parte, sistematización educativa, os vamos a hablar ahora. Y con nosotros está la profesora María Ángeles Murga-Menoyo.

Buenas noches. Buenas noches. Nos puedes volver a explicar este matiz.

¿Por qué bajo este epígrafe dos asignaturas? Porque son asignaturas prácticamente. Pues la verdad es que efectivamente son dos disciplinas diferentes. Una de ellas, como tú has dicho muy bien, la innovación educativa.

Y otra la sistematización, que estudiaremos a lo largo de este segundo cuatrimestre. ¿Por qué están bajo el mismo epígrafe? Pues en realidad yo creo que lo que se pretendió tal vez, al poner estas dos disciplinas unidas por una I, es demostrar que el enfoque desde el que se aborda su estudio, se pretende que sea un enfoque metodológicamente correspondiente a la teoría general de sistemas. Un enfoque sistémico.

Yo creo que esa es la razón. Yo no sé si habrá algún otro tipo de razones, tal vez. Pero vamos, yo no creo que lo fundamental sea por qué están las dos unidas en este momento bajo un mismo epígrafe, sino ver un poco qué es lo que nos va a aportar su estudio.

Bien, de la primera parte de innovación educativa, los alumnos ya rindieron cuenta en los exámenes, en las pruebas presenciales de febrero. Y en este momento yo creo que ya estarán a punto de recibir la nota. Pues yo creo que no solo estarán a punto, sino que probablemente algunos de ellos ya la habrán recibido.

Este año la verdad es que han llegado puntualmente las valijas y los exámenes los hemos tenido prácticamente a la vuelta, a nuestra vuelta. Entonces yo creo que si no han empezado a recibir los primeros las papeletas, estarán a punto de empezar. Bien, no vamos a hacer ningún comentario sobre las notas, porque cada uno recibirá la suya y en todo caso puede hablar contigo.

Sí, bueno, no solo recibirá la suya, sino que además lleva unas indicaciones sobre los

principales fallos que se han detectado en los exámenes. Por supuesto, el que no se dice nada, pues es que no hay nada especial que resaltar, pero vamos, todos ellos han recibido comentario de exámenes. De acuerdo, pues vamos a hablar de la segunda parte de la disciplina que corresponde a esta segunda parte del curso Sistematización Educativa.

¿Nos la presentas? Sí, esta es una disciplina que pretende ofrecer una visión global de lo que es la pedagogía, la educación y el sistema educativo. Esta visión global se trata de entenderla desde una metodología sistémica, desde un enfoque sistémico, es decir, desde la comprensión de que un sistema es un conjunto de elementos en una estrecha interrelación, que existen una serie de influencias, que cualquier modificación en uno de sus elementos produce modificaciones en los restantes y ese sentido de totalidad, de dinámico, de continua actividad dentro del sistema es lo que se pretende que sea el enfoque fundamental de la asignatura. Para ello, los dos primeros temas se dan las nociones fundamentales.

Por supuesto, no se extiende mucho la obra en esta cuestión, pero son nociones que permiten entender esta metodología sistémica y este enfoque globalizante de la cuestión. Desde esta perspectiva, lo que se hace es analizar la estructura fundamentalmente, analizar la estructura de nuestro sistema educativo institucionalizado. Para ello, la asignatura está organizada en tres grandes núcleos temáticos.

Uno primero, que aborda lo que son enfoques globales de la educación con temas como, por ejemplo, este primero que hacía referencia, estos dos primeros de los enfoques de las necesidades, el enfoque sistemático, sistémico, que hace referencia a la teoría general de sistemas y luego algunos otros temas que estudian lo que son sistemas educativos en los organismos internacionales de educación o bien los modelos españoles. O sea, que lo que se pretende no solamente es estudiar la estructura de nuestro sistema educativo en sus diferentes niveles, sino tener también una visión, aunque sea somera, de la situación internacional que permita comprender mejor nuestra propia situación y encuadrar nuestros niveles dentro de ese conjunto de los niveles de los restantes países. El segundo, un gran núcleo temático, se centra en los niveles educativos no universitarios, pues desde preescolar hasta GUP.

Y finalmente, el tercer núcleo se dedica a la universidad. Sí, el enfoque ya está marcado, ya nos has hablado de él, pero aunque están muy relacionados los objetivos, ¿nos podrías especificar un poco cuáles son los objetivos que se pretenden conseguir o que el alumno tiene que alcanzar con esta disciplina? Sí, bueno, los objetivos operativos están, yo creo que están bastante claros en la guía del curso, pero podemos recordarlos en este momento. Yo creo que se trata fundamentalmente de conocer los puntos esenciales de cada tema del programa.

Vamos, esto es una cuestión que es de tan obvia... Sí, programa además que tiene en esta guía del curso. Efectivamente, después que consigan lograr una cierta reflexión y que puedan interpretar textos de autores o textos sobre los sistemas educativos a nivel internacional. Quiero decir a este propósito que el libro de texto de las unidades didácticas contiene una

amplia documentación que yo creo que les va a ser muy útil para esta cuestión.

Y luego también, finalmente, el tercer objetivo operativo que señala también la guía, pues es que consigan aplicar a cuestiones prácticas esa síntesis, esa crítica personal o esa comparación entre distintas situaciones que les ha permitido lograr el estudio de la materia.