

CE 02 82

Buenas noches a todos los que os incorporáis ahora a nuestro programa. Esto es ya Revista de Ciencias de la Educación. Un espacio semanal elaborado por profesores de la sección de Ciencias de la Educación de la UNED y que esta noche corresponde al Departamento de Pedagogía Experimental y Orientación.

Dedicaremos esta hora a las técnicas de la entrevista en Educación, un tema de especial importancia para los que estudiéis la asignatura Orientación Personal y Educativa de la Especialidad de Orientación. El profesor Luis García Mediavilla será quien nos hable de las claves para realizar una correcta entrevista en Educación. Pero antes de hablar del tema de esta noche, quiero decirte una vez más que los que hacemos este programa, Revista de Ciencias de la Educación, pretendemos que te resulte útil para el desarrollo de tus estudios, de tu actividad profesional.

Para acercarnos más a lo que tú esperas del programa, para que realmente te resulte interesante, te sugerimos que nos envíes tu opinión, tus sugerencias para mejorar nuestra revista. Puedes llamarnos a los teléfonos de Madrid 2 44 25 00 o bien 2 44 08 03. Recuerda, 2 44 25 00 o bien 2 44 08 03.

Y no olvides el 91 delante si nos llamas desde fuera de Madrid, recogeremos tu mensaje. También puedes escribirnos a Revista de Ciencias de la Educación, Dirección Técnica, UNED, Madrid 28 040. Tendremos en cuenta todas tus sugerencias para mejorar el diseño de nuestro programa, para acercarte a los contenidos que te resulten más interesantes.

Ahora vamos ya con la entrevista en Educación. 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 del entrevistado, teniendo también en cuenta las circunstancias de tiempo y lugar. De las técnicas de la entrevista en Educación, nos va a hablar ahora el profesor de Orientación Personal y Educativa, Luis García Mediavilla.

Vamos a empezar por conocer algunos aspectos de la entrevista. Sí, de alguna manera casi podíamos definirla con estos aspectos. Se trata, por lo tanto, de una situación de comunicación, comunicación dinámica y además estructurada.

Y esta comunicación está caracterizada por establecerse principalmente por medio de la palabra. Tiene que ser asimétrica y estar basada en un informe. Y además, pues con un objetivo, con un propósito.

El propósito sería el de obtener y dar cierta información y ayudar al entrevistado a desarrollar una cierta actitud ante la entrevista, ante sí mismo y además ante el tema propuesto y el mismo entrevistador. Si le parece, quizás sea conveniente aclarar algunos de los términos expuestos. Sí, precisamente se ha indicado anteriormente que la entrevista se establece

básicamente sobre la palabra o por medio de la palabra.

Claro, hay otros muchos medios de información y de realización interpersonal como pueden ser gestos verbales o no verbales o los gestos simplemente o ademanes, etc., por medio de los cuales las personas entienden perfectamente. La entrevista, además, he indicado que es asimétrica. En este caso, en la entrevista, el entrevistador ocupa, en cierto modo, una situación privilegiada acerca del entrevistado.

Precisamente es él quien dirige el proceso de la entrevista y parece ser que lleva algunas ventajas desde el punto de vista relacional. Por lo que nos está diciendo, parece que la comprensión es un elemento básico de la entrevista. ¿No es así? Yo creo que sí.

Lo básico, lo principal en una entrevista es que el entrevistador sea capaz de crear un clima de mutua comprensión que permita al entrevistado percibir las actitudes de comprensión y de aceptación del entrevistador sin que le quede absolutamente nada oculto o con interrogantes. ¿Se puede hablar, entonces, de una interacción en esta relación personal entrevistado-entrevistador? Sí, sí, así es. En realidad se trata del intercambio o la intercomunicación de un grupo de personas en la que cada uno queda inmerso en el proceso de interacción dentro de su clima especial y esto tiene que facilitar realmente la comunicación entre unos y otros.

Se dice que con el propósito de obtener y dar cierta información en toda entrevista se da un aspecto informativo y otro comprensivo de la personalidad del entrevistado. ¿Realmente cuál es aquí el papel del entrevistador? Básicamente es ayudar al entrevistado. Por supuesto que el entrevistador no es ningún zagorí o cosa parecida, no adivina.

Es un especialista que selecciona, que analiza, que interpreta los datos que el entrevistado le ha comunicado. Por esto se dice además que el propósito de la entrevista es precisamente el de obtener los datos precisos para que sirvan de provecho al entrevistado. El afán del entrevistador por ayudar al entrevistado a desarrollar una actitud, digamos, tridimensional durante la entrevista ante sí mismo sobre el tema y frente al entrevistador, como nos indicaba hace un momento, este afán no condiciona la conducta del sujeto.

Bueno, esto podría ser así, pero en este momento nosotros postulamos una actitud no directiva en el entrevistador. De ahí que deba atender más a señalar metas, a aconsejar decisiones, a facilitar actitudes de apertura y aceptación, que es la base del enriquecimiento y potenciación personal del entrevistado. ¿Y qué ventajas representa el ejercicio de la entrevista en educación? Una de las muchas ventajas que la entrevista presenta es su facilidad de adaptación tanto a todo tipo de personas como a la diversa finalidad que con ella se pretende.

La entrevista en educación sirve, por una parte, para sintetizar el conjunto de datos obtenidos de una persona, dándoles un sentido personal y no meramente descriptivo. Y, por otra parte, la entrevista sirve también para descubrir rasgos de comportamiento observables en esta situación peculiar que es la propia entrevista. Bien, llegados a este punto, profesor García Mediavilla, ¿cuáles son los objetivos de la entrevista en educación? Pienso que esta labor de

síntesis es correcta.

Diría que, en general, se considera que la entrevista responde a estos cinco objetivos. Proporcionar información, obtener datos acerca del entrevistado, valorar su capacidad por medio de sus respuestas orales, observar su apariencia, gestos, conducta y hacer posible una evaluación de su personalidad. Parece claro que, según el objetivo que se pretenda, así será el tipo de entrevista.

¿Cómo podrían clasificarse las entrevistas, profesor García Mediavilla? Ciertamente, como en casi todo, caben muchas divisiones. Pero yo voy a establecer una triple división, atendiendo a su finalidad, a la técnica y a las personas que en ella intervienen. Dado que este programa se dirige principalmente a estudiantes, estudiantes que en un futuro próximo pueden ser orientadores, educadores, vamos a entretenernos en cada uno de estos aspectos.

Primero nos centraremos en la finalidad de la entrevista. ¿Qué tipos de entrevista podemos encontrar? Efectivamente, esto es muy amplio, pero resumiendo la multitud de finalidad que pueden darse, yo diría que el fin de la entrevista, el básico, lo que se pretende, y en este contexto nuestro, obliga a una serie de matizaciones y a distinguir, entre otras, los siguientes tipos de entrevistas. Podemos encontrarnos con una entrevista de admisión o selección, cuyo fin, lo dice la misma palabra, es localizar el grado de idoneidad del candidato a un puesto de trabajo.

Implica localización, acopio de datos, facilitar información, establecer un clima de cordialidad y aceptación. Por supuesto que esta clase de entrevista, como educador, he de decir que entraña serias dificultades para establecer un clima de sinceridad y cordialidad por parte del entrevistado. De aquí, ciertamente, de este resultado, puede depender el futuro profesional e incluso vital del sujeto.

En cambio, la entrevista llamada de orientación, que es la peculiar del orientador, cuyo fin es el propio entrevistado, pretende ayudar al orientado para la resolución de sus problemas humanos y formativos, en función de sus actitudes, rasgos, para favorecer la integración y adaptación escolar, personal, social, etc. Es, pues, una técnica de apoyo en la línea de los criterios y motivaciones. Aquí podríamos meter, si se quiere, la orientación personal.

Es, además, un medio, este tipo de entrevista de orientación, para mejor elección de estudios, técnicas y métodos de aprendizaje, aquellos que sean más apropiados a sus posibilidades. Y aquí cabe pensar en la orientación escolar. Y, por fin, puede resultar la entrevista de orientación, o puede ser una ayuda en la decisión de la actividad profesional más adecuada a las condiciones o preferencias individuales, en donde se tengan mayores posibilidades de lograr mejor rendimiento social en general, mayor satisfacción.

Y aquí cabría la posibilidad de la orientación profesional. Según los casos, variará de alguna forma el modo de entrevistar. ¿Qué aspectos hacen cambiar la técnica de la entrevista? La elección del procedimiento empleado depende, efectivamente, del fin que se pretenda, de las

circunstancias y de las características de la persona entrevistada, y, además, de la propia personalidad del entrevistador.

Según el procedimiento empleado, ¿de qué tipos de entrevista podríamos hablar? Tenemos la entrevista libre. Se trata de una conversación desorganizada, esporádica, informal, como consecuencia de una serie de impresiones subjetivas que se comunican unos a otros, entre el entrevistador y el entrevistado. Esta técnica, por ser una conversación en la que se tratan diversos asuntos según van surgiendo, tiene la ventaja de facilitar la aceptación, confianza y espontaneidad del entrevistado.

Pero, por su escasa estructura, presenta los inconvenientes de requerir mucho tiempo. Además, corre el riesgo de que se produzcan omisiones o prejuicios. Y, sobre todo, necesita una gran habilidad por parte del entrevistador.

Por lo que acaba de decirnos, entendemos que existe otro tipo de entrevista, más preparada, que no presenta los inconvenientes de la entrevista libre. Diría que se trata de la entrevista estandarizada. Por este mismo tipo de entrevista, el entrevistador determina previamente un repertorio de preguntas, sin tener en cuenta las características personales de cada entrevistado.

Este tipo de entrevista, estandarizada u organizada, presenta la ventaja de realizarse con relativa rapidez y, además, facilita la objetividad de interpretación. Pero, sin embargo, sus inconvenientes pueden sobrepasar a las ventajas en algunos casos, ya que dificulta el informe y posibilita que el entrevistado dé respuestas demasiado escuetas. En general, podemos decir que la excesiva rigidez de las preguntas, no adaptadas a las diferencias individuales, hace que este tipo de entrevistas pierda una buena parte de sus propiedades y eficacia.

¿Existe alguna otra variante? Bueno, pondríamos como interesante la entrevista planificada. En ella se establece de antemano el área de cuestiones que hay que tratar, el cual sirve de guía al entrevistador, para obtener o integrar la información posible sobre el entrevistado. Hay que tener en cuenta que las cuestiones de cualquier planificación pretenden o deben pretender abarcar el mayor número de datos significativos y coordinar a la vez la amplitud de los temas tratados, facilitando, por lo tanto, la interpretación de esos mismos temas.

Vamos a centrarnos ahora en el sujeto mismo de la entrevista, en la persona. Bueno, efectivamente, yo creo que este núcleo básico conviene tener en cuenta, a la hora de planificar la entrevista, el número de personas que intervienen en la misma. Y estas pueden ser las entrevistas según el número de personas colectivas, se llaman así, lo dice la misma palabra, porque interviene más de un entrevistador.

Individuales, necesita poca explicación, pero entiendo que, en mi opinión, podría llamarse también duales, porque son dos, entrevistado y entrevistador, los que participan. Y en el caso de las entrevistas con más de un entrevistador, ¿cómo se pueden llevar a cabo? Bueno, pues muy bien, esta pregunta es interesante. Puede ser el caso en que varias personas reunidas van

entrevistando una después de otra al mismo sujeto.

Parece, según la experiencia que hay sobre el tema, que el número óptimo de entrevistadores es de tres, aunque puede llegar hasta cinco. Me permito, pues, indicar qué opinión me merece este sistema. Este sistema permite reducir los posibles defectos de prejuicios y subjetivismos de un solo entrevistador.

Claro, que tratándose de una entrevista de orientación, presenta como contrapartida el inconveniente de no posibilitar un ambiente tan íntimo como la entrevista individual. Y, en consecuencia, el entrevistado actúe con menos naturalidad. Otra variante consiste en una conversación general entre el entrevistado y varios entrevistadores, cada uno de los cuales intenta obtener respuestas o cuestiones que juzga de interés.

Y luego, ya al finalizar la entrevista, los entrevistadores discuten los valores o las valoraciones otorgadas por el entrevistado. Creo que esta modalidad suele emplearse con alguna frecuencia para la selección profesional. Y no es aconsejable, por supuesto.

Al contrario, quizás es aconsejable en la orientación personal centrada en el individuo. ¿Y puede combinarse la entrevista individual con la colectiva? Sí, por supuesto que sí. Incluso pudiera tener alguna de estas dos modalidades.

Por ejemplo, entrevista a una persona por dos entrevistadores, en donde uno formula las preguntas y otro anota sus impresiones. Entrevistas individuales sucesivas por diferentes entrevistadores que dirigen su atención sobre diferentes temas. Después, posteriormente, es un poco lo que he dicho anteriormente, se recopilan los datos obtenidos y las opiniones de cada uno de los entrevistadores y se elabora un resultado conjunto.

Esta modalidad, insisto, suele utilizarse con cierta frecuencia en selección profesional. Casi es para lo único que realmente se puede aconsejar este tipo de entrevista. Vamos a repasar los objetivos de la entrevista en educación.

Proporcionar información. Obtener datos acerca del entrevistado. Valorar su capacidad por medio de sus respuestas orales.

Observar su apariencia, gestos, conducta. Hacer posible una evaluación de su personalidad. Recordamos también que cabe una triple clasificación de la entrevista, atendiendo a su finalidad, a la técnica empleada y a las personas que en ella intervienen.

La elección del procedimiento empleado en la entrevista depende del fin que se pretenda, de las circunstancias y características de la persona entrevistada y de la propia personalidad del entrevistador. Conocemos ya varios aspectos de la entrevista. Vamos a concretar un poco más.

¿Cuáles son los elementos constitutivos de la entrevista, profesor García Mediavilla? Sí, creo que son tres los elementos fundamentales. Entrevistador, entrevistado y la relación. Creo que estos elementos, entrevistador, entrevistado y relación, son esenciales y constitutivos de toda

entrevista.

En el entrevistador podemos distinguir actitudes, características, personales, formación y experiencia. Aspectos muy importantes. Aunque sea brevemente, detendré un poco el pensamiento en la actitud o actitudes que debe cuidar con mayor empeño el entrevistador.

Y sin dar mayor importancia a una que a otra, señalo la espontaneidad. Las respuestas del entrevistador y en general sus orientaciones deben ser producto espontáneo de la comprensión del entrevistado. Su actitud es el resultado de su preparación, experiencia, ética, madurez, etc.

Otra actitud que señalo, y la última de momento, es la aceptación. Se trata de que sea espontánea y altruista por la que se intenta el bienestar de otra persona. Es una actitud no crítica ni juzgadora.

Se respeta a la persona tal como es y se le supone potencialmente capacitado para responsabilizarse con su propia vida. La aceptación espontánea del entrevistador implica al entrevistado en el proceso de la entrevista. Crea un clima psicológico estimulante y reduce las actitudes defensivas.

Aceptar no es, por supuesto, aprobar ni participar en los criterios del entrevistado. Tampoco es neutralismo ni tolerancia, nada de esto. La aceptación es una actitud positiva hacia el entrevistado simplemente.

La entrevista puede ayudar realmente al sujeto en la solución de sus propios problemas o a mejorar su situación. Y parece que las actitudes expuestas, la espontaneidad y la aceptación por parte del entrevistador pueden decidir el éxito o el fracaso de la entrevista. ¿Pero se pueden señalar otras actitudes del entrevistador que influyan de manera importante en los resultados de la entrevista? Señalo dos conceptos actitudinales más.

Uno, o una, es la condescendencia, que es el corolario de las actitudes no autoritarias del entrevistador. Condescender es acomodarse a los demás. La actitud de condescendencia se sitúa equidistante del dejar hacer y del dirigir.

En la otra se trata de la cordialidad. La realidad de esta actitud viene a significar facilitar la relación interpersonal. ¿Podemos hablar de unas características de la relación personal entrevistado-entrevistador? Bueno, esto es una maraña de posibilidades y de reacciones que fácilmente no se puede resumir.

Pero globalizando, diría que las características de la relación entrevistado-entrevistador, cada una de ellas es única, debido a múltiples factores tan diversos como pudieran ser las diferencias humanas. Tal particularidad hace difícil generalizar sobre la entrevista y casi imposible la reducción a una mera fórmula para fijar el modo de establecer la relación interpersonal. Cada entrevista es una especie de reto al entrevistador, ya que no puede prever todas las posibilidades o situaciones y reacciones del entrevistado.

No obstante, actuará con eficacia y acierto si conoce claramente su propia personalidad. Esto es importante. Si mantiene ciertas actitudes básicas hacia los demás, se respeta y si domina las técnicas fundamentales de la entrevista.

También es interesante. La relación, además, precisa que el entrevistado y el entrevistador tengan una responsabilidad compartida y complementaria al mismo tiempo. El orientador, al aceptar una entrevista, adquiere la responsabilidad de los resultados y, además, cierta disposición a compartir las dificultades del entrevistado.

No obstante, el entrevistador no tiene la responsabilidad de dirigir, de gobernar o señalar fines y metas al entrevistado. No es esa su misión. Pero hay otros aspectos que el entrevistador, el orientador, deba cuidar especialmente para obtener mayor provecho de la entrevista.

Bueno, ciertamente, claro. Entiendo que el entrevistador debe atender a una triple preparación personal, ambiental y de contenido. La preparación personal es doble.

De una parte, remota, la cual hace referencia a los estudios, conocimientos y experiencias del entrevistador. Y de otra, próxima o inmediata, que se refiere tanto a la adecuada forma física y equilibrio psíquico como a la específica preparación de la entrevista concreta e inmediata. En esta preparación inmediata, cabe también incluir la ordenación de los elementos materiales, que es importante, como local, instalaciones, temperatura, iluminación, etc., para favorecer la eficacia de la entrevista.

Llamemos, si se quiere a este quehacer, preparación ambiental. Y por fin, el orientador, que tiene una sólida formación y experiencia y que se haya en adecuadas condiciones físicas y psíquicas para realizar la entrevista, debe disponer, además, de datos previos sobre el entrevistado. Para facilitar la planificación de las zonas a estudiar.

Se trata, por lo tanto, de una preparación de contenido. Yo creo, sintetizando, que una entrevista bien preparada en los tres aspectos dichos anteriormente es más rica, más breve y más eficaz en los resultados. Entonces, para ser un buen entrevistador, se tendrá que tener una buena preparación, a la que no son ajenas ciertas técnicas.

Sí, sí, efectivamente, la adquisición de ciertas técnicas para la realización de la entrevista, aparte de las predisposiciones personales, tanto del entrevistado como del entrevistador, son básicas e importantes. Bien, pues, si le parece, profesor García Mediavilla, a las técnicas de la entrevista en educación dedicaremos la segunda parte de nuestro programa. Es el tiempo de las noticias.

Dentro de unos minutos, seguiremos con revista de ciencias de la educación.