**LA ENTREVISTA TUTORIAL**

El siguiente tema ha sido extraído del libro: *La tutoría, organización y tareas*, de Pere Arnaiz y Sofía Isús (Barcelona, Graó, 1998).

Si bien el tema y el libro en general están dirigidos a tutores de primaria y secundaria, gran parte de lo que se menciona se aplica y es de utilidad para los tutores universitarios.

**LA RELACIÓN INTERPERSONAL EN LA ENTREVISTA:**

**EL JUEGO DE LA COMUNICACIÓN**

La comunicación constituye el factor esencial en la entrevista educativa. La capacidad de comunicación, innata en ciertas personas, se compone de unas habilidades que pueden ser aprendidas. Para el entrenamiento de las habilidades conversacionales hace falta definir todas las conductas componentes, analizar su efecto y enseñar a manifestarlas durante las interacciones en la entrevista.

El intercambio intencional de mensajes significativos en el contexto de un encuentro entre el tutor y el estudiante, los padres o los profesores obliga a hacer referencia a una serie de aspectos esenciales para entender y mejorar la fluidez y el dinamismo de la entrevista. Estos aspectos son:

**1.** El lenguaje, en todas sus vertientes –verbal, no verbal, paraverbal–, que hace posible el intercambio de conocimientos e informa de las actitudes.

**2.** Las actitudes, siempre presentes en la relación interpersonal, permiten crear un clima en la entrevista y en la relación tutorial.

**3.** El marco de la entrevista, en referencia al lugar en donde se realiza y el tiempo que se le dedica.

**Lenguaje verbal**

El lenguaje verbal tiene importancia capital en la entrevista por la informa­ción que proporciona sobre el lenguaje interno de la persona entrevistada, pero sobre todo por la significación de las palabras en acomodación al contexto, según las personas que intervienen en la conversación. La evolución de la entrevista, lo implícito de la conversación, lo que se dice y lo que se quiere decir, la interpreta­ción de las palabras que ha dicho el tutor o la tutora, siempre serán aspectos a tener en cuenta y a controlar. El nivel sociocultural del entrevistado puede influir en esta comunicación verbal, pero no es la única variable.

Los códigos lingüísticos que se derivan de estas características han de hacer posible que la información que se desea transmitir sea interpretada correctamen­te. Pero también hay que estimar la información que realmente repercute en la persona que escucha, en función de la actitud en esa conversación. Nos lo mues­tra Dorra y Millet (1970), en el cuadro siguiente.

|  |
| --- |
| Lo que se quiere decirLo que se diceLo que se oyeLo que se escuchaLo que se entiende |

Para ello es importante que el tutor o la tutora, respecto al lenguaje verbal, efectúe la preparación necesaria mediante:

* Concretar, a ser posible por escrito, las informaciones esenciales que se desean transmitir en el curso de la conversación.
* Efectuar preguntas conversacionales, es decir, peticiones directas de información o preguntas indirectas del tipo «Cuéntame más acerca de esto»; «¿Sí, en serio?».
* Verbalizar comentarios autorreveladores que transmiten información de uno mismo respecto a sus intereses, aficiones, opiniones, preferencias. Algunos ejemplos podrían ser: «Me gusta mi trabajo»; «A mí me costaba mucho concentrarme a estudiar»; «No me gusta esta situación». Esta in­formación del tutor o tutora, que no tiene por qué ser muy personal ni de sentimientos íntimos, provoca, por empatía, una reacción de confianza y buena comunicación con el entrevistado.
* Hacer comentarios de refuerzo dando a entender que uno aprueba, que está de acuerdo o que comprende lo que el entrevistado o entrevistada acaba de decir. Estos comentarios siempre deben describir los sentimien­tos reales del tutor o tutora; en caso contrario, aún dificultan más la co­municación. Los cumplidos que proporcionamos pueden ser directos, con frases del tipo «Me gusta hablar contigo» o «Debes jugar muy bien al baloncesto», pero también se puede reforzar a través de expresiones como «Sí, ya sé»; «Estupendo».
* Prever el *feedback* con el entrevistado o entrevistada, mediante preguntas o afirmaciones que permitan comprobar si la información dada ha sido in­terpretada en el sentido que se pretendía.
* Resumen verbal y/o escrito de los aspectos tratados y de los compromisos adquiridos, si los hubiere.

**Lenguaje no verbal**

En la comunicación, el lenguaje verbal se combina continuamente con lenguajes no verbales y paraverbales hasta el punto de que la falta de acuerdo o la contraposición abierta entre estos lenguajes produce los mensajes cruzados que dificultan y, a veces, imposibilitan la comunicación. En un mensaje cruzado, ver­balmente damos una información que se contradice con el lenguaje no verbal, por ejemplo, cuando ejerciendo el rol de tutor en un aula, ante una situación con­flictiva que comprendemos y hasta la consideramos con cierto sentido del humor, decidimos manifestar la desaprobación para prever posibles complicaciones de disciplina. Verbalmente desaprobamos la conducta, pero el verdadero sentimien­to del tutor se manifestará en el lenguaje no verbal, pocas veces controlable.

Este lenguaje no verbal se manifiesta a través del contacto visual, del tono emocional, de la actitud corporal, de la proximidad en el espacio, del gesto, de la apariencia externa...

El contacto visual se comprueba con el porcentaje de tiempo durante el cual el entrevistador mira directamente a los ojos al entrevistado mientras le está hablando o escuchando. Cuanto mayor sea el porcentaje más favorecida será la conversación.

El tono emocional se expresa a través de la expresión facial y del lenguaje paraverbal (entonación, modulación y volumen de la voz). El grado de este tono determina el afecto apropiado según la situación en que se está interactuando. La adecuación afectiva del tutor o la tutora se considera apropiada si se muestra cáli­do, cordial, interesado. La ausencia de tono emocional o el excesivo énfasis pro­ducen efectos similares en el entrevistado, dificultando la comunicación.

La actitud corporal, la postura de la columna vertebral, el tono muscular, la posición al sentarse, todo ello informa sobre la actitud general ante la vida y, de modo especial, ante la entrevista. La autoobservación del entrevistador y la obser­vación del entrevistado, proporciona información valiosa para la interacción.

La proximidad en el espacio y la disposición de los muebles en la sala es otro factor que influye en la comunicación. Cuanta más proximidad y menos muebles interpuestos entre las personas, mayor carácter confidencial tendrá la entrevista; por el contrario, el situarse tras la mesa o escritorio puede ser una buena opción cuando se pretende establecer cierta distancia en la relación.

El lenguaje no verbal facilita la comunicación en la entrevista, por lo que el tutor o la tutora tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

* La autenticidad del orientador u orientadora es la mejor garantía para la coherencia entre el lenguaje verbal y el no verbal.
* La autoobservación del lenguaje no verbal propio permite detectar las habilidades conversacionales que están poco desarrolladas y que se pueden entrenar.
* Al observar el contacto visual, el gesto, el tono emocional y las demás va­riables que componen el lenguaje no verbal del entrevistado, obtenemos información de sus actitudes, permitiendo adaptar las interacciones a lo largo de la sesión.
* El lugar en donde se desarrolla la entrevista ayuda a crear un determina­do clima. Para una interacción adecuada es necesario un espacio tranqui­lo y con una adecuada distribución de los muebles.

**Lenguaje paraverbal**

Se compone de una serie de características del volumen, ritmo, tono de la voz, así como de las repeticiones, enlaces, sonidos y silencios que complementan el lenguaje verbal.

Este lenguaje tiene una doble función: mejorar la percepción del lenguaje verbal y manifestar sentimientos, emociones y actitudes del que habla.

Influye en la regulación de la conversación, expresando la invitación a participar en ella a través de la elevación de tono al acabar el turno propio, en los si­lencios que instan al entrevistado a hablar, en mostrar deseo de intervenir, etc.

El ritmo del lenguaje tiene gran influencia en la propia comprensión de éste, mientras que el volumen y el tono de voz, con las cadencias monótonas o vivaces, ayuda en la percepción del mensaje.

Pero la parte emocional es la que más se comunica en este lenguaje no verbal. Los sentimientos, el estado de ánimo, las actitudes, quedan reflejadas de ma­nera fiel en la voz.

A través de este lenguaje paraverbal se producen las señales de aprobación, de que se ha oído lo que se acaba de decir, que se entiende o aprueba lo que el in­terlocutor está comunicando. Esto produce la sensación de sentirse escuchado, de interés por parte de la otra persona.

Respecto al lenguaje paraverbal, en toda entrevista el tutor deberá tener en cuenta lo siguientes puntos:

**1.** La regulación del volumen y el tono de voz del entrevistador tiene una repercusión directa sobre el entrevistado, permitiendo dar a conocer la parte emocional y de actitudes hacia el estudiante o los padres.

**2.** Un entrenamiento adecuado de cómo y cuándo hacer las pausas en la conversación, de cómo se invita a participar en la conversación, puede ayudar al tutor o tutora a hacer más participativa la entrevista.

**3.** Es conveniente, a lo largo de la conversación, efectuar señales paraverbales de aprobación de lo que se ha dicho, para demostrar el interés que se tiene.

**LA ACTITUD DEL TUTOR**

La actitud que el tutor toma ante el entrevistado es fundamental. Además del aprecio y calor que se demuestra a través de los lenguajes descritos, el grado en que sea conducida la entrevista puede ayudar o entorpecer una relación.

Los docentes suelen dirigir a los niños y adolescentes en su quehacer educativo de un modo continuo y a veces innecesario. La mayoría de las veces, esta en­trevista está en contradicción con la conducta que desearían practicar. La actitud dirigista a veces se traslada también a la relación interpersonal, tanto en el trato con los estudiantes como con los padres.

La ausencia de dirigismo otorga al entrevistado la posibilidad de autodeterminación y libertad personal. No se pretende controlar, ni dar órdenes o manda­tos, sino que aprenda a solucionar sus problemas con ayuda del entrevistado, sin adoctrinarle ni interpretar su conducta, sin manipularle ni convencerle.

Para evitar esta actitud directiva es necesario que el tutor conozca las actitudes básicas en la relación interpersonal.

**Clasificación de las actitudes básicas**

En psicología se clasifican las actitudes entre terapeuta y cliente. Estas clasificaciones también sirven para las situaciones entrevistador-entrevistado, en todas las áreas po­sibles. La clasificación de Dorra y Millet (1970) describe seis actitudes posibles de:

* Decisión o resolutiva.
* Encuesta o exploradora.
* Ayuda o tranquilizadora.
* Evaluación o valorativa.
* Interpretación o clarificadora.
* Comprensión o empática.

La clasificación de las actitudes siempre implica hacer una división artificial y fragmentaria de la realidad. A lo largo de una entrevista tutorial se combinan y suceden diversas actitudes del tutor, por lo que de algún modo podríamos resu­mir estas seis actitudes en dos grandes líneas: directivas y no directivas.

Entre las actitudes directivas se encuentran la resolutiva, valorativa, interpretativa y tranquilizadora. Entre las no directivas, la clarificadora y la empática.

**1.** *La actitud de decisión o resolutiva*

Consiste en dar una solución al entrevistado, siendo elaborada en función del punto de vista del entrevistador. La persona hace un juicio de valor de la situación e indica al estudiante o a los padres cómo se debe solucionar el problema.

Se puede comunicar al entrevistado de forma imperativa mediante frases como éstas:

– «Lo que sucede es que no estudias suficiente, debes programar tu horario...»

O a veces en forma de consejo:

 – «Te aconsejo que...»

 – «Sugiero que...»

Algunas veces se expresa claramente el proceso del pensamiento realizado por el tutor cuando dice algo así:

 – «En tu lugar, yo haría...»

En todas las situaciones, el tutor o tutora se proyecta en la situación del otro, analiza el problema según sus puntos de referencia y toma la decisión. El mensaje que se transmite es: *«Pienso y decido por ti».*

Esta actitud tiende a crear dependencia en los estudiantes o padres inseguros, puesto que es el tutor quien soluciona el problema sin intervención del inte­resado. Inhibe a la persona de la responsabilidad de tomar sus propias decisiones, con la asunción de las consecuencias de sus actos.

En los estudiantes o en los padres y madres con una personalidad madura, crea una actitud de rechazo y de interrupción de comunicación al sentirse mani­pulados y sin libertad en la toma de decisiones.

**2.** *La actitud de encuesta o exploradora*

Consiste en solicitar gran cantidad de información complementaria que permita conocer mejor el problema. Las preguntas suelen ser del tipo:

 – «¿Te sucedía esto antes?»

 – «¿Cómo te has dado cuenta de ello?»

Esta actitud puede ser captada por el entrevistado como una simple deman­da de información neutra y sin ningún problema. Pero también puede ser interpretada como un mensaje del tipo: *«El problema es más importante de lo que te imaginabas»*.

El simple hecho de desear profundizar en un aspecto concreto del tema tratado puede ser interpretado como que ese punto es más importante o esencial en esa situación, según el criterio del entrevistador.

**3.** *La actitud de ayuda o tranquilizadora*

Consiste en quitar importancia a la situación, disminuyendo la intensidad del problema del entrevistado a través de la comparación con otras personas, para darle a entender que no es una situación especial, sino algo habitual.

 – «Lo que sientes es más frecuente de lo que crees.»

 – «A todos nos sucede esto en algún momento de la vida».

A veces se expresa a través de la implicación del tutor en el problema:

 – «No te preocupes, ya hablaré con tus padres...»

 – «Entre todos lo solucionaremos...»

Desplazar el problema, poniendo el tiempo como aliado, es otro modo de manifestar esta actitud:

– «Es demasiado pronto para tratar esto; en unos meses seguro que se soluciona por sí solo...»

El mensaje que se transmite a nivel profundo es: *«Te preocupas de cosas sin importancia».* La comunicación no se favorece, puesto que el entrevistado no se sien­te comprendido. No capta el interés del entrevistador en relación a su situación.

**4.** *La actitud de evaluación o valorativa*

Consiste en juzgar el comportamiento de la otra persona, en evaluar en sentido moral lo que está bien y lo que está mal. Los valores del entrevistador son la base de este juicio, sin tener en cuenta las diferencias con los del interlocutor. En realidad, se pide al entrevistado que analice su problema según la escala axiológi­ca del entrevistador. Se le indica cómo debe justipreciar la situación, qué valores morales debe aplicar.

Las características de esta actitud se reflejan en frases como las siguientes:

 – «Es falsa tu apreciación sobre los estudios...»

– «Es un problema grave y es bueno que tengas conciencia de ello...»

El mensaje que recibe el interlocutor es: *«No tienes criterios para evaluar la situación; debes valorarla como yo te indico».* Esta actitud favorece muy poco la comuni­cación, puesto que el juicio de valor efectuado impide que la persona se sienta comprendida y pueda comunicar sus verdaderos sentimientos.

**5.** *La actitud de interpretación o clarificadora*

Tiende a indicar al otro cómo debe interpretar la situación, basándose en la competencia como experto en el tema, en los conocimientos y en la experiencia del tutor.

Es un intento de clarificar el problema, de analizarlo según la opinión del tutor. Se dan nuevos conocimientos sobre el tema y se señala de qué manera se debe explicar.

Es un modo subrepticio de imponer el juicio del tutor o tutora, de manera más suave que en la actitud valorativa, pero sin grandes diferencias en cuanto a la imposición de criterios. Las frases que acostumbran mostrar esta actitud son:

– «Aunque tú creas que estudias suficiente, en realidad debes comprender que no todas las horas de estudio las aprovechas...»

– «Podría pensar que su hijo está a gusto en casa; lo que en realidad sucede en la adolescencia es que no se comunica bien con los padres...»

El mensaje que se transmite es: *«Como experto en el tema, voy a clarificar la situación»*.

Esta actitud puede ser de ayuda cuando coinciden las interpretaciones del tutor o tutora con la del estudiante o la de los padres. Puede también suceder que entorpezca la comunicación si no concuerdan las opiniones o si se comunican de manera demasiado acelerada, sin dar tiempo a que el interlocutor pueda hacer su propia interpretación de la situación.

**6.** *La actitud comprensiva o empática*

Consiste en intentar captar y comprender los sentimientos de la persona ante la situación. El educador comprende de qué modo se siente y se ve a sí mismo el interlocutor en ese momento. Intenta meterse «en la piel» del otro y tomar conciencia de las ideas expresadas por él.

Esta actitud implica comunicar al interlocutor lo que ha comprendido de su mundo interior, tanto para verificar la exactitud de lo captado como para hacer que el entrevistado tome conciencia de sus propios sentimientos y pueda progre­sar en la toma de decisiones.

El tutor hace de espejo, reflejando los sentimientos expresados en la conversación. Para ello utiliza la técnica de repetir las mismas frases u otras muy simila­res a las que ha pronunciado el entrevistado; por ejemplo:

 – «Estás triste porque no consigues cumplir tu horario de estudio.»

 – «Tienes miedo de que tus padres se enfaden al recibir las notas.»

Esta actitud no implica aprobación ni desaprobación, sino que es un fiel re­flejo de las expresiones y sensaciones recibidas. Se enmarca en la no directividad de Rogers (1972).

El mensaje que se transmite es: *«Puedes expresar tus sentimientos y valores, puedes tomar tus propias decisiones.»*

Cuando una persona se siente atendida en su mundo interior, se siente profundamente comprendida y no realiza ninguna crítica ni valoración; permite que se expresen los sentimientos y mejora la capacidad de funcionamiento psíquico para solucionar problemas por sí misma, según Tausch y Tausch (1981). La per­sona se abre más al interlocutor, entablando un contacto más estrecho con su pro­pio yo y clarificando los sentimientos al explicarse a otra persona.

Es el modo más efectivo de conocer aspectos personales significativos sin acudir a pruebas ni cuestionarios de personalidad.

**Cómo utilizar las actitudes en la entrevista tutorial**

La utilización de una técnica u otra depende de diversos factores.

La naturaleza del problema será el primer factor que habrá que analizar. En una entrevista con padres, para recoger información de la situación familiar y de actitudes del hijo se puede utilizar la actitud predominantemente directiva, mien­tras que en una sesión de orientación individual, con un estudiante será necesario proponer actitudes no directivas que permitan dirigir los esfuerzos a analizar sus dificultades, tomar conciencia de su situación y decidir sus propias soluciones.

En las entrevistas de diagnóstico con estudiantes se pueden alternar ambas actitudes directivas y no directivas, mientras que en las de resolución de proble­mas el modelo preferible es la no directiva.

La personalidad del entrevistado/a también determina el tipo de entrevista. Con personas inhibidas o agresivas, la entrevista se debe enfocar hacia cauces directivos.

Según el momento de la entrevista, se puede utilizar una u otra manera de conducirla. Mientras que en la primera parte de una entrevista, en la que recaba­mos información, se aplicará el modelo directivo, en la segunda parte, cuando de­seemos que el estudiante o los padres tomen conciencia de las motivaciones o de ciertas actitudes, nos situaremos en el modelo no directivo.

La personalidad del tutor también influye en la elección. Según la forma­ción psicológica y el propio modelo educativo, unos tutores tienden más al mode­lo de encuesta, y otros, al comprensivo o cualquier otro. El perfeccionamiento del tutor debe incluir este apartado referente a modificar esta tendencia personal, sin olvidar que para hacer este cambio de actitud se precisa tiempo y un buen entre­namiento en las habilidades conversacionales.

**Observación de la conducta del entrevistado**

En el curso de una entrevista, tan importante es la actitud que toma el profesor o la profesora como saber observar la actitud que toma el entrevistado para poder adaptar la forma como se comunica el mensaje del tutor o tutora.

El lenguaje verbal es un indicador, pero no el único, y ante ciertas situacio­nes, no precisamente el que proporciona más información.

Cuando la actitud de estudiante o de los padres es de colaboración y de diálogo abierto, el indicador más fiable de la información puede ser este lenguaje verbal, pero cuando se observan tensiones o inquietudes en el acto de comunica­ción, es imprescindible acudir al lenguaje paraverbal y no verbal como fuente esencial para determinar la verdadera actitud.

En algunas ocasiones, especialmente cuando el entrevistado tiene dificultades para aceptar la situación sobre la que pretende informar el tutor, la observación de los diversos lenguajes permite detectar la verdadera actitud y evitar situaciones ten­sas, como las que se producen cuando la información comunicada es interpretada de modo distorsionado y en función de los intereses del estudiante o de sus padres.

Ante una actitud resolutiva o valorativa de los padres, el tutor debe proceder con mucha prudencia al comunicar datos del estudiante, para evitar que la infor­mación dada sea utilizada de modo poco adecuado y en lugar de ayudar a la reso­lución del problema se contribuya a aumentar la tensión familiar y a la pérdida de confianza entre padres e hijos.

Cuando la actitud de los padres tiende a ser tranquilizadora, será conve­niente advertirles del mensaje que se transmite con esa actitud e intentar que promuevan situaciones de la vida cotidiana en las que el hijo deba desempeñar responsabilidades adecuadas a su edad y madurez, para favorecer la autoconfianza y el saber asumir las consecuencias de sus actos.

Ante una actitud exploradora de los padres, es conveniente hacerles obser­var que al aumentar la edad va acentuándose la falta de comunicación de experiencias personales, y que es normal que en la adolescencia no se desee comunicar con los padres o profesores. La actitud exploradora es interpretada como una falta de respeto a la intimidad del chico o chica.

Una alternativa adecuada a esta actitud es enseñar a los padres a tomar una actitud empática a través de la comunicación de sus experiencias cotidianas en el trabajo, la familia o cualquier otra situación que hayan vivido durante el día. En numerosas ocasiones, cuando los padres explican experiencias o sentimientos propios, por reacción empática el hijo tiende a manifestar también sus sentimien­tos y a comunicar experiencias.

Cuando la entrevista es con los estudiantes, el tutor debe tener presente que si el alumno, por alguno de los lenguajes, manifiesta una actitud de no comuni­carse, toda acción tutorial sólo tiende a empeorar la situación, o como mucho, a perder el tiempo. El tutor se tranquiliza cuando ha comunicado aquello que creía necesario, pero si el mensaje no ha sido recibido, debido a la falta de actitud re­ceptiva del estudiante, la entrevista no ha sido útil.

**ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA**

Para que una entrevista sea efectiva se debe darle una estructura básica de preparación, desarrollo y conclusión de la misma.

**Fase preparatoria**

En la fase de preparación será necesario determinar algunos aspectos, que comentamos a continuación.

**1.** *Respecto al entrevistado o entrevistada (estudiantes o familia)*

* Grado de identificación de las características generales del entrevistado, como nivel cultural, capacidad de escucha, intereses, situación familiar. La información anticipada sobre las personas que van a ser entrevistadas permite acceder de modo más directo a la comunicación, adaptando desde el principio el vocabulario y la actitud sin necesidad de hacer una ex­ploración previa. El único riesgo de esta información recogida con anterioridad es que el tutor o tutora se cree expectativas ante la entrevista, y que, si no se tiene la suficiente agilidad para comprobar en los primeros minutos la autenticidad de esa información, la situación resultante no propicie una buena comunicación.
* Si la entrevista es por iniciativa propia o del tutor o tutora. El clima de la entrevista acostumbra ser muy distinto según sea a petición del tutor o tutora o de la familia. Con demasiada frecuencia, sólo se convoca a una entrevista a los estudiantes o a los padres cuando existen problemas graves. Es necesario programar entrevistas de modo sistemático, no a medida que vayan apareciendo dificultades. Si convocamos a los estudiantes o padres para resolver problemas, también debemos hacerlo para constatar la bue­na marcha del curso escolar o simplemente para conocer mejor a los es­tudiantes.
* Actitud que se espera del estudiante o de los padres. Al programar la entre­vista, generalmente se hace una prospectiva de ella, imaginando la actitud o posibles actitudes de los entrevistados. Estas valoraciones, útiles en cuanto ayudan a prever situaciones en la comunicación, deben tenerse en cuenta como lo que son: previsiones de futuro, que debemos ir confirmando a lo largo de la entrevista, estando siempre dispuestos a cambiar la actitud en función de la observada en el entrevistado.
* Relación previa entre los interlocutores. La relación establecida con anterioridad, si la hubiere, también se debe tener en cuenta, tanto para reco­ger la información obtenida en otras ocasiones como para reflexionar so­bre los posibles cambios del entrevistado y del mismo tutor. La situación que se analiza en la entrevista, siempre es distinta a otras anteriores, pues­to que las personas han evolucionado durante el espacio de tiempo entre la entrevista anterior y la actual. La información recopilada permite acce­der mejor al problema al conocer aspectos de su procedencia, pero no por ello se debe creer que se repite una situación dada.

**2.** *Respecto al tutor*

* Dominio de las habilidades dialogantes y valoración de las propias limitaciones ante el trato con chicos o chicas estudiantes o con padres. Cuando el tutor o tutora se conoce bien a sí mismo respecto al trato social, puede actuar de modo más coherente y equilibrado en la entrevista.
* Expectativas ante la situación que deseamos plantear en la entrevista. La esperanza de poder solucionar un problema facilita al entrevistado la búsqueda de alternativas y soluciones. Por el contrario, unas pobres expecta­tivas respecto al tema tratado y a su posible solución, con bastante proba­bilidad bloquearán las soluciones e impedirán la comunicación correcta.
* Elección de la actitud básica que hay que mantener durante la entrevista. Aunque ya hemos recomendado unas actitudes del tutor, recordamos la necesidad de tomar una actitud esencial que se irá modificando según la respuesta y la actitud que vaya tomando la persona entrevistada.
* Situación afectiva del tutor en ese momento, transmitida a través del lenguaje paraverbal y no verbal. Es necesario valorar la situación personal del tutor para prever reacciones y sentimientos que podrían desencadenarse durante la interacción. El cansancio del final de trimestre, las situa­ciones personales conflictivas, el malestar entre el equipo de profesores, suelen ser malos compañeros en las entrevistas. Cuando el tutor/a se ha­lla ante situaciones de este tipo, aunque no pueda dejar de convocar en­trevistas, debe saber relativizar sus propias reacciones y tener en cuenta su susceptibilidad.
* Datos objetivos del itinerario educativo del estudiante. Además del histo­rial académico y personal del estudiante, es muy útil el registro anecdóti­co de hechos acaecidos, distinguiéndolos de la valoración que haga el tu­tor o tutora. La variabilidad de los datos registrados y su misma naturaleza permiten observar el itinerario y comprender mejor el momento actual, en función del pasado.

**3.** *Respecto a cuestiones materiales*

* Previsión del tiempo dedicado a la entrevista. Es muy necesario fijar un tiempo límite en cada una. Si se dispone de poco tiempo, hay que fijar los minutos de duración, lo cual ayuda a evitar la sensación de prisa; y si se dispone de tiempo suficiente, también ayuda a delimitar mejor el tema que vaya a tratarse, evitando repetir innecesariamente aspectos ya trata­dos y no aludiendo a otras cuestiones no previstas, ni pertinentes.
* Determinación del espacio físico donde vaya a realizarse. Una entrevista requiere un ámbito tranquilo, que permita comunicarse sin interrupcio­nes. El pasillo, la zona de juego, suelen ser espacios inadecuados utiliza­dos en las entrevistas con alumnos. Por respeto hacia la persona y para fa­cilitar el desarrollo de la entrevista, se debe buscar un despacho, una zona tranquila.

**Desarrollo de la entrevista**

No podemos restringir la entrevista tutorial a un solo tipo, puesto que a ve­ces su finalidad es la recogida de datos, orientar al entrevistado, proponer soluciones, etc., pero todas guardan una estructura básica. Durante el desarrollo de la entrevista es necesario distinguir diversas fases:

**1.** *Planteamiento del problema y descripción de los objetivos de la entrevista*

– Clara exposición de los objetivos de la entrevista. La persona entrevistada, en todo momento debe conocer los objetivos que se ha propuesto el tutor.

– Exposición del problema o de la situación que vaya a tratarse. El tutor o tutora debe describir con claridad la situación, animando al entrevistado a que exponga su visión del tema.

**2.** *Fase exploratoria para recoger datos*

– Descripción detallada de los datos que han conducido al problema o situación. El análisis de las posibles causas, realizado desde la perspectiva del entrevistado y del entrevistador, permite observar la coincidencia o divergencia en el modo de interpretar el tema, iniciándose el primer contraste de pareceres que facilitará la posible solución.

– Observación de la reacción del entrevistado a la exposición según sus diversos lenguajes. La información obtenida permite ir acomodando las actitudes del tutor al proceso personal del estudiante o los padres.

– Petición de verbalizar la opinión del entrevistado hacia el problema o situación descrito.

– Demanda explícita de datos que complementen la información ofrecida. Puede ayudar la elaboración de una guía o pauta de las cuestiones esenciales que haya que analizar.

– Demanda implícita de información a través diversas metodologías, como la descripción de situaciones (que se hace a lo largo de un día habitual), observación de las relaciones interpersonales (manifiestas en la descripción de conductas).

**3.** *Propuesta de alternativas de solución del problema planteado*

– Descripción de alternativas de solución, ya sea por parte del tutor o tutora que toma la iniciativa o a través de la petición directa de alternativas al interesado o interesada.

– Valoración de las alternativas propuestas y reflexión de ventajas e inconvenientes según la situación.

**Elección de soluciones y final de entrevista**

* Determinación de la solución por parte del entrevistado y expresión verbal de aquella.
* Análisis de las consecuencias derivadas de la opción tomada. Tomar una decisión implica comprometerse en ciertas actitudes o estrategias. Es importante verbalizar estas consecuencias para que el entrevistado sea cons­ciente de lo que se ha elegido.
* Anotación de las resoluciones y del plan trazado en presencia del entrevistado. Tomar nota de lo hablado y especialmente de las conclusiones y com­promisos tomados es un modo de reafirmar la solución y de favorecer el compromiso de la persona. A posteriori, los datos se podrán utilizar como evaluación de la entrevista y para reenfocar el tema si fuera necesario.
* Fijación de la siguiente entrevista. Casi siempre es interesante fijar la nueva entrevista, puesto que delimitar el tiempo es otra manera de favorecer la acción y hacer un seguimiento del problema.

**El registro de la entrevista**

En los libros que tratan el tema es frecuente que se propongan diversos mo­delos de registro de la entrevista. Son fichas más o menos extensas que campos ce­rrados o semicerrados en donde anotar los diversos aspectos.

En la práctica de la tutoría se puede comprobar que la mayoría de tutores aca­ban por desechar cualquier tipo de ficha con campos cerrados a priori. El modelo que consideramos más práctico es la ficha sencilla, en donde recogemos los datos de identificación del entrevistado, el motivo de la entrevista, los acuerdos a que se ha llegado, la actitud general del entrevistado y la fecha de la entrevista siguiente.

Registrar los datos de la entrevista, con el formato que se crea más conveniente, es esencial. La información ha de ser recopilada en la ficha, pero de la ma­nera más objetiva posible, para que pueda ser utilizada por otros profesores y pro­fesoras y por los tutores de cursos posteriores. Un informe basado en la subjetivi­dad o que detallara demasiados aspectos podría constituir una falta de respeto a la intimidad del entrevistado. Más adelante tratamos este tema en profundidad.

|  |
| --- |
| Alumno/a …………………………………………………….. Año ....................Fecha ………….…… Entrevista solicitada por .............................................Asisten ……………………………………………………………………………..Tutor.................................................................................................................1. Motivos2. Aspectos tratados3. Conclusiones y compromisos4. Próxima entrevista |

**ASPECTOS ESENCIALES DE LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA**

**Padres y madres de estudiantes de Inicial y Primaria**

En general, los padres y madres de niños y niñas de estos niveles tienen numerosas expectativas respecto a la entrevista con el tutor. La mayoría de las veces las entrevistas son para intercambiar información del niño o la niña.

La familia espera del tutor cosas como las siguientes:

– Información sobre la adaptación de su hijo al centro educativo.

– Descripción de conductas sociales en el grupo de clase.

– Grado de aceptación de los compañeros.

– Nivel de aprendizaje individual y respecto al grupo.

– De modo específico, en la Educación Inicial se espera obtener informaciones sobre aspectos fisiológicos (control de esfínteres, alimentación, sueño).

– Indicaciones del tutor/a sobre modos de actuar ante situaciones problemáticas, si las hubiere.

El tutor o tutora espera de la entrevista:

– Obtener información general que le permita conocer y entender mejor al alumno o alumna en su proceso de aprendizaje, de socialización y de desarrollo personal.

– Obtener colaboración de los padres en los diversos objetivos afectivos, cognitivos y sociales que se proponen en clase.

– Incidir en la educación familiar cuando haya déficit que tengan consecuencias para el proceso de desarrollo de los niños y niñas (promover la responsabilidad, dar más independencia, mejorar la relación afectiva).

**Padres y madres de estudiantes de Secundaria**

La situación varía considerablemente respecto a la Enseñanza Primaria. Los padres de adolescentes ya conocen y han valorado la relación social de sus hijos, han realizado las primeras evaluaciones del potencial intelectual y del proceso de aprendizaje, han establecido unas pautas de conducta familiares más o menos es­tables y esperan del tutor o tutora:

– Información académica: rendimiento escolar, capacidades intelectuales, actitud ante el estudio.

– Indicaciones para establecer pautas de conducta de los progenitores ante problemas sociales o de personalidad. Esperan información sobre especialistas cuando se cree conveniente su intervención.

– Si el problema está relacionado con los estudios, esperan soluciones inmediatas a la situación.

El tutor de Secundaria utiliza las entrevista tutoriales para diversas finalida­des, en función de la problemática del estudiante:

– Informar del itinerario académico, solicitando colaboración cuando lo crea conveniente.

– Informar sobre problemas de conducta, para implicar a los padres en el proceso de desarrollo personal.

– Contribuir a la orientación personal y profesional corroborando con la familia la observación efectuada en clase.

– Intercambiar información para ayudar al estudiante en sus hábitos de estudio y trabajo personal.

**Algunas estrategias para dirigir la conversación**

**hacia objetivos propuestos**

En la entrevista con la familia, a veces se producen situaciones ambiguas o de cierto rechazo que se manifiestan a través de la dispersión de temas y en la difi­cultad de hablar de los objetivos propuestos.

Es conveniente que el tutor o tutora disponga de estrategias que permitan reconducir la situación y retornar a los objetivos que se proponían.

Las principales estrategias disponibles son las siguientes:

– Aplicar un pequeño cuestionario sobre aspectos relacionados con el tema a tratar.

– A través de la conversación, reiniciar el tema enlazándolo con algunos de los aspectos que se estén hablando.

– Interrumpir la conversación, recordando que al principio de la entrevista se determinaron los objetivos y que en ese momento no se están tratando.

Las habilidades sociales del entrevistador, en especial la asertividad, serán im­prescindibles para conducir la entrevista hacia los objetivos propuestos. Un correcto entrenamiento de la oposición asertiva permite comunicar los sentimientos de rechazo ante una actitud o comentario del entrevistado o entrevistada invitándole a cambiar de conducta sin que el tono, el estilo ni el contenido verbal sea hostil (Jeffrey, 1992).

**LA ENTREVISTA CON ALUMNOS Y ALUMNAS**

**Grados de aceptación en la relación tutor-alumno**

En la relación personal tutor-estudiante existe un conjunto de situaciones que a veces dificulta el diálogo y la comunicación.

En los más pequeños, la principal dificultad se debe a la falta de competen­cia comunicativa que, según Garbarino y cols. (1993), depende de la competencia psicológica para ser entrevistado, el grado de desarrollo cognitivo, el desarrollo del lenguaje y nivel de socialización.

La inclusión de funciones disciplinarias en la tarea de tutor puede dificultar la comunicación abierta y sincera por parte del estudiante. La situación de autori­dad, el rol que desempeña el tutor, crea distancias a veces insalvables.

La doble tarea de profesor de un área a la vez que tutor, facilita el conocimiento de los estudiantes, pero puede crear una ambivalencia poco aceptable en la comunicación de vivencias y experiencias.

La situación escolar en sí implica falta de espontaneidad en la relación entre las personas.

Ante estas limitaciones, se deben tener en cuenta estos aspectos:

– Las respuestas pueden estar influidas por lo que el entrevistado crea que vaya a pensar el tutor y por las consecuencias que se derivarán de aportar esa información.

– Es necesario adaptar el lenguaje y el contenido de la entrevista a la capacidad de comunicación del entrevistado.

– El retraimiento y el estado letárgico durante una entrevista suelen ser canales de comunicación para mostrar una situación de incomodidad o malestar ante la actitud que esté tomando el tutor.

– En el trato habitual con adultos, los niños suelen interpretar las preguntas más como una orden o exigencia que como una petición de información. En una entrevista tutorial, esto puede crear situaciones de presión y blo­quear la comunicación de los alumnos o alumnas.

**El deseo de ayuda abierta, encubierta o nula**

En la relación tutorial es importante detectar el deseo de ayuda por parte del alumno o alumna. Si esta ayuda no es deseada, se debe respetar su libertad y se podrá actuar sólo a nivel de los aspectos más superficiales, sin pretender acce­der a informaciones más profundas. Esto no siempre anula el efecto de la entre­vista, si se es respetuoso con los aspectos personales y se haga especial incidencia en los aspectos más técnicos y académicos.

La no aceptación de ayuda por parte del tutor no impide indicar otras vías de solución, como la elección de otros profesores o tutores del centro que puedan atenderlo.

En numerosas ocasiones, el estudiante desea ayuda, pero no lo manifiesta de ma­nera abierta. En cualquier caso, espera del tutor las actitudes siguientes:

– Empatía para establecer un contacto entre las diferentes visiones de la situación.

– Autenticidad en el trato, poniendo de manifiesto los sentimientos del tutor o tutora sin artificios ni actitudes paternalistas.

– Competencia para ayudarle a resolver problemas, proporcionando estrategias de solución sin imponer ninguna.

– Respeto en los aspectos más personales o de relación que no desea comunicar en ese momento.

– Obtener información sobre la opinión del tutor o tutora respecto al tema que se está tratando.

– Seguridad en sí mismo y en la manera de analizar el problema.

– Coherencia entre lo que expresa el tutor o la tutora y el modo de comportarse en la situación de clase.

– Confianza en las posibilidades de resolución y en las decisiones que toma el estudiante.

**El respeto a la libertad y la toma de decisiones**

En la fase de desarrollo y en la parte final de la entrevista, cuando se establecen acuerdos y pautas de comportamiento para solucionar los problemas que se han tratado a lo largo de la entrevista, se debe cuidar de modo especial el respeto a la libertad del estudiante.

La tendencia a tomar la actitud más directiva se acentúa en esta fase de la entrevista, intentando forzar al estudiante a tomar decisiones que pueden parecer las más adecuadas desde el punto de vista del tutor o tutora, pero que sin la aceptación libre por parte del estudiante, no tienen ninguna validez.

Aun en el caso en que el estudiante acepte las propuestas efectuadas por el tutor o tutora, si éstas no son interiorizadas e incorporadas como propias, es pro­bable que cuando el estudiante reflexione sobre el problema, sin la presencia tu­torial, examine el problema de otro modo y ya no considere válidas las decisiones tomadas.

La actitud no directiva es la más adecuada en esta fase de resolución, puesto que cualquiera de las otras actitudes descritas posiblemente sólo sirvan para cal­mar la ansiedad del tutor o tutora ante la situación, pero no para resolverla.

Cuando se puede alcanzar un acuerdo respecto al tema tratado, será conveniente el siguiente formalismo:

– Anotar ante el estudiante el acuerdo alcanzado y repetirlo en voz alta para confirmarlo.

– Describir la metodología y estrategias que se desarrollarán para alcanzar el objetivo, secuenciando las acciones.

– Distribuir las responsabilidades de manera clara y directa, así como los posibles controles de la situación.

– Confirmar la aceptación del estudiante de continuar la relación iniciada cuando ésta parece posible.

– Determinar los aspectos que haya que tratar en la entrevista siguiente.