

COMUNICACION

Y

ENTREVISTA

INTRODUCCION

Queremos estudiar las entrevistas, con padres y con alumnos, a nivel de tutor, como un instrumento de comunicación muy eficaz, como una parte imprescindible de la labor de tutoría y que debe ser sometida, naturalmente, a unas técnicas, si se quiere buscar la eficacia.

La entrevista técnica, formal, no es un pasar el rato en amigable compañía, para descansar de nuestra labor docente. La entrevista es el punto álgido de nuestra labor, donde se concretizan nuestros métodos y donde se puede empezar a recoger los frutos de la larga siembra de meses de labor pedagógica.

Con la entrevista podemos rectificar errores, trazar nuevas rutas, desbrozar senderos nuevos eficaces.

Desde el principio queremos

dejar claro que hablamos de la entrevista formal, no de los contactos esporádicos en patios y pasillos o a la salida del aula. Ni hablamos del consejo fugaz, de la palabra al oído de Don Bosco, que tanto valor pedagógico puede tener, por otra parte...

Hablamos de la labor dura, importante, del contacto directo con el educando o su familia, que debemos preparar, someter a un esquema, desarrollar de acuerdo a unas técnicas precisas, ceñir al rigor de un tiempo medido y controlar por todos los medios precisos, en busca de su eficacia.

Entrevistas rigurosamente llevadas quemarán nuestras energías más que las horas de clase. Entrevistas inconscientemente

prolongadas nos harán perder el tiempo —nuestro tiempo y el del visitante— infructuosamente.

Generalmente se nos presentarían cuatro tipos de entrevista, todos ellos importantes:

La simple entrevista encaminada a contactar con nuestro cliente para conocernos, tomar datos, para planear las actividades futuras, para ponernos a su disposición. Parece fácil, pero no lo es. Exige una actitud tremendamente abierta y una habilidad y una comunicabilidad fuera de lo común. De esta primera impresión puede depender la eficacia de nuestra labor futura. Si fallamos por las prisas o damos una impresión equivocada de postura burocrática, nos va a costar rectificar en el futuro.

Por

Modesto García Barrientos

Psicólogo Escolar de Centros Privados, Madrid

Entrevista-diagnóstico. Tenemos que aclarar la realidad de alguna situación de nuestros alumnos. ¿Qué le pasa a este muchacho? ¿Por qué no rinde? ¿A qué viene esta actitud anómala en clase? ¿Por qué ha bajado de repente? ¿Qué está influyendo en él para que muestre una conducta tan insoportable?

Entrevista periódica, para que el alumno tenga ocasión de expresarse y poder hacer conjuntamente una evaluación del rendimiento o situaciones especiales.

Por fin, una cuarta, importantísima: la entrevista terapéutica.

Sí, todo tutor debe intentar curar, de acuerdo a sus medios; enderezar, encauzar. Los casos especiales deben ser tratados por técnicos, pero la mayoría de los desarreglos deben ser arreglados por el responsable directo, el profesor o tutor.

Siguiendo las técnicas que quiera, de acuerdo a sus propias teorías y a los postulados de que parte en la concepción del ser humano y los fines que se proponen en educación: Williamson, Ellis, Albert, el psicoanálisis, Rogers... Carl R. Rogers está de moda. Aunque no comulgamos con muchas de sus teorías psicopedagógicas, aceptamos sus posturas ante la entrevista y el consejo orientador, por lo que le seguiremos en estas líneas, que queríamos que fueran más prácticas que técnicas.

TIPOS DE CONSEJOS

El consejo directivo. Tradicional y no excesivamente eficaz. Generador de rebeldías y causa de muchos fracasos educativos. Al no dejarle al alumno opción se coarta su libertad y no se le

permite el desarrollo armónico y responsable de su ser. Puede darse el caso de algún momento crucial en el que sea conveniente ejercer este tipo de consejo. Pero siempre por tiempo limitado y esporádicamente.

El método persuasivo es menos perjudicial, porque al final se le deja al cliente que él decida. Pero intelectualmente se lleva por donde nosotros queremos. Hay una especie de chantaje sólo explicable por una postura absorbente del educador, movido por la mejor voluntad. No razonable si queremos alejarnos de la idea de posesión excesiva en educación.

Más nos convence el tipo de consejo explicativo que defiende Williamson. Dar al alumno toda clase de datos en que se basa el diagnóstico de su situación concreta, la variabilidad de las soluciones y consecuencias, abrir ante él el abanico de sus posibilidades, casar éstas con sus ilusiones y pulsiones para que resuelva. Y que el trasvase de situaciones nunca sea nada violento, sino una continuación lógica, una maduración integrativa.

CUALIDADES DEL CONSEJERO

Rogers libera al profesor de las técnicas y reduce las cualidades específicas del consejero, tanto que acaba por desaparecer como tal y volver a convertirse en simple profesor. Profesor que se comunica con el alumno, que es capaz de establecer una relación auténticamente personal, con capacidad de aceptar al alumno sin reservas, sin evaluarle, sin querer poseerle.

Que pone al alumno en situación de liberación de sus tensio-

nes interiores por el clima que el consejero ha sabido crear. Pero que luego debe aprovechar para la terapia —no directiva— que ayude al alumno a desarrollar su propia potencialidad. Insistimos: no hace desaparecer la función del consejero, sino que eleva al profesor a la categoría de consejero como función complementaria e imprescindible de su misión pedagógica.

Exige, además de esas posibilidades de comunicación, que sea auténtico, genuino, capaz de empatía, para comprender el mundo personal y privado del alumno, como si fuera su propio mundo. Llegar a la profundidad etimológica de la simpatía, sufrir con.

Tener una visión optimista, pero no ingenua, de la naturaleza humana.

Aceptar al cliente fiándose de él, para crear un clima propicio, pero sin traicionarle alabando lo censurable de sus actitudes, traición en la que se está cayendo frecuentemente en la moderna pedagogía.

Evitar la dependencia total del alumno con respecto al consejero.

Saber que el alumno puede liberarse de muchas tensiones a través de la técnica de la transferencia, tan manejada por el psicoanálisis, pero no perder de vista que nuestra responsabilidad aumenta cuando el alumno ha puesto en nuestras manos el cheque en blanco de su libertad. Y que dejamos de ser educadores en cuanto hipotecamos la primera peseta de su capital.

Debe saber no sólo aceptar al alumno, simpatizar con él, establecer relaciones auténticamente personales, sino comunicarle esta actitud y que sea percibida

por el alumno. El fruto de la relación de ayuda estriba en que el alumno se sienta aceptado y comprendido.

PUNTOS CLAVE

Puntos clave de la comunicación educador-alumno son también el de la autenticidad. Autenticidad que no obliga al profesor a ocultarse a sí mismo los sentimientos que alberga respecto a sus discípulos. Ya sean positivos o negativos. Pero sí le obliga a manifestar a sus alumnos estos sentimientos cuando esta comunicación pueda mejorar las relaciones mutuas. No obliga tampoco al educador a ser profundamente auténtico en todo momento. La autenticidad es una actitud y como tal no se basa en la ausencia total de momentos auténticos. El profesor no es libre de expresar lo que le dé la gana en clase, en aras de la autenticidad. La enseñanza es para los alumnos, no para el profesor. Por ejemplo, con alumnos tímidos, muy sensibles, el profesor tendrá que abstenerse de un cierto tipo de respuestas auténticas.

Otro punto clave: la aceptación incondicional. Aceptar a los alumnos sin condiciones no significa que hay que cerrar los ojos a sus defectos. Entrega incondicional de tiempo, conocimientos, cualidades y ser entero del profesor. La entrega se va adquiriendo gradualmente. La aceptación lleva consigo el estar en esa disposición. En el último grado de la aceptación el profesor comunica al alumno esa aceptación incondicional. Respetando su valor personal y sus derechos como ser libre. Sin que este interés genuino profundo se encuentre incontaminado con evaluaciones de sus actos. Se coro-

na con un deseo positivo de compartir tanto las alegrías y aspiraciones del alumno como sus depresiones y fracasos. Y otro: la comprensión empática. No es ni pura identificación afectiva, ni simple comprensión simpática. El profesor se sitúa junto al alumno, siente con él desde dentro de él. Se esfuerza por meterse dentro del mundo afectivo y conceptual del alumno y trata de considerarle como si fuera su propio mundo.

Este estar dentro del alumno sin dejar de estar fuera le permite percibir los movimientos íntimos del alma del muchacho, sin, por eso, sentirse abrumado por la experiencia. Porque el profesor se rebaja en algunas de esas experiencias. Y los muchachos quieren profesores intachables, puntos de referencia para la inestabilidad, las zozobras en las que se debaten. Quieren que la conducta intachable, sin debilidades, de sus educadores sea norte para su conducta. En el fondo detestan a los adultos que les imitan en sus cosas para ganárselos. Frecuentemente los educadores jóvenes vienen cayendo en este defecto por afán de identificación con los educandos.

NORMAS PRACTICAS PARA LAS ENTREVISTAS CON LOS ALUMNOS

Deben ser espontáneas por parte del alumno. Pero en bastantes casos habrá que "forzar suavemente" al muchacho. Y hacerlas habituales, para que el alumno vaya a vernos con naturalidad. Que no se conviertan en un echar broncas a los traviesos y malos estudiantes. La sala de entrevistas no debe ser ni un juzgado de guardia ni una sala de

fiesta, donde se fuma gratis. Debe ser una sala de trabajo y sana convivencia.

Clima.—Crear un clima apropiado: sala, comodidad, simpatía. Sin prisas. Que vea el educando que le dedicamos un tiempo precioso nuestro y que lo hacemos con agrado. Aunque la entrevista sea "formal" no queremos, con ello, decir que debe ser ni pesada ni ceremoniosa.

Esquema.—Si no lo tenemos siempre preparado y a la vista, corremos el riesgo de perder el tiempo y que se nos olviden cosas importantes. Dirigir nosotros las entrevistas y no dejarnos llevar por las circunstancias y las improvisaciones. Mejor que preguntas, "sugerencias", para que el alumno se vaya abriendo. Cada uno tendrá el esquema conveniente, según el tipo de alumno. En ese esquema no deben faltar los siguientes conceptos: aptitudes mentales, familia, fratría, ambiente socioeconómico en que se mueve, salud, rendimiento, reglamentación y métodos de estudio, dificultades en clase, relaciones con los compañeros, problemas de personalidad y carácter, dificultades especiales por las que atraviesa, de acuerdo con su edad; tiempo libre: sesiones de T. V., lecturas, visitas, películas, etc.

Respeto a la intimidad del sujeto.—Hay que entrar con prudencia. "Con pasos como besos"... que decía el poeta. Respetando su preciosa intimidad. Nada violento. Que nunca pueda sospechar afán de meternos en su interior porque sí o por mera curiosidad. Estar muy atentos a las reacciones sugerentes. La mayor parte de las veces no se necesita esperar a la respuesta. Decirles abiertamente que necesitamos esos "datos" para poder conocerles y así ayudarles mejor.

Tiempo.—Debe marcarlo la naturaleza del problema y lo complicado del caso. No debemos prolongar las entrevistas innecesariamente. Lo bueno, si breve, dos veces bueno. Que sepa el alumno que hay tiempo limitado para evitar divagaciones. Y pensar también en los que esperan. Citar para otra sesión alumnos que presenten problemas inesperados y largos de tratamiento.

Regularidad.—Debe tenerse con cada tutelado una entrevista regular, por ejemplo una vez al trimestre. Y dejarle la puerta abierta para que pueda acudir a nosotros cuando de verdad lo necesite. En algunos casos no queda más remedio que sostener entrevistas a horas de clase, pero como norma y por razones obvias deberían hacerse en horas extra. Da buen resultado, a veces, hacerles desear la entrevista y citarles para el día siguiente. Cuando nos han esperado suelen venir más abiertos y mejor dispuestos a escucharnos.

Ficha.—Llevar una ficha con las entrevistas, problemas, soluciones de cada tutelado. Anotar en ella todos los datos interesantes. Para no repetirnos y que el alumno se dé cuenta de nuestro despiste. Aunque seamos tutores de un grupo reducido creemos imprescindible la ficha. No confiemos nada a la memoria.

- **Secreto.**—No hace falta insistir que nos obliga el secreto profesional, aunque el interesado no nos lo imponga expresamente. Podemos echar por tierra toda nuestra labor con una imprudencia. Que quede bien claro las cosas que nos confían y podemos hacer uso en conversaciones con los padres del alumno, por ejemplo, y aquellas que nos confían como secreto para el tutor.

En las evaluaciones se dejan caer cosas privadas y a lo mejor no todos los miembros del consejo de curso son tan discretos como era de desear. Y damos la impresión de que en vez de claustro de profesores somos reuniones de cotillas.

ENTREVISTAS CON LOS PADRES

Valen algunas de las observaciones que dábamos para los alumnos.

Otras específicas:

Concertar la cita.—No se tolere que nos aborden en el patio, delante de críos, con peligro de balonazos.

Se puede concertar por teléfono o tarjeta de visita. Esto nos obliga a no fallar nosotros; llevar un control, para no citar a varias personas a la misma hora. Dar contraorden a tiempo si fallamos nosotros por causas inesperadas.

Preparar la entrevista.—Mirar el expediente del alumno. Llevar documentos. No hacer el ridículo hablando a los padres de "otro".

Lugar, tiempo y ficha.—Valen las mismas notas que señalábamos más arriba.

Dirigir nosotros la entrevista.—Cuidar que los padres —las madres— no nos envuelvan. Ellas siempre piden "soluciones" inmediatas. Llevar un orden, para lo cual es imprescindible esquema y esquema riguroso. Dar nuestros datos, recoger los que los padres nos vayan proporcionando, anotarlos todos rigurosamente y luego, entre todos, buscar soluciones. Insistiendo que nosotros no disponemos antibióticos de acción fulminante. Que en educación se sigue la misma norma que en la conducción:

ni volantazos ni frenazos. Rectificar continuamente, suavemente, las desviaciones de la dirección.

ALGUNAS OBSERVACIONES FINALES

— Ponernos en el lugar del padre, que siempre encuentra disculpas para sus hijos. Y en el fondo ha de tomar "pose" porque siempre teme que sus palabras realistas puedan perjudicar al retoño mimado.

— Ser sinceros, sin ocultar la verdad, pero suavizando lo más posible.

— Volverles discretamente al tema cuando nos alejamos de él, haciéndoles ver que nuestro tiempo es precioso.

— Presentarnos como colaboradores suyos —"a ver, entre todos, qué podemos hacer"— y no como señores de horca y cuchillo.

— Salir por los fueros de la verdad. No adelantar juicios cuando carecemos de datos. Convencer a los padres que —"¡mi hijo nunca miente!"— aunque no mientan sus hijos, es grande el poder de fabulación, según las distintas edades.

— No dejar que ataquen a la dirección ni a otros compañeros, desviando la conversación o rogándoles que traten esos temas directamente con los interesados.

— Garantizar a los padres el secreto profesional y rogarles que ellos lo guarden delante de sus hijos.

— Cuidar no ser promotores del cotilleo, plaga de los centros educacionales y tan poco educativo.