

ORIENTACIONS GENERALS PER DUR A TERME ENTREVISTES TUTORIALS¹

La relació interpersonal en l'entrevista

La comunicació constitueix el factor essencial en l'entrevista educativa. Per aconseguir una comunicació eficaç cal fer ús d'unes estratègies i habilitats que poden ser apreses mitjançant l'entrenament.

La comunicació, en el context d'una trobada entre el tutor i l'estudiant, obliga a fer referència a una sèrie d'aspectes essencials per entendre i millorar l'intercanvi comunicatiu de l'entrevista. Aquests aspectes són:

1. El llenguatge, verbal, no verbal o paraverbal, que fa possible l'intercanvi de coneixements i informa de les actituds.
2. Les actituds, sempre presents en la relació interpersonal, permeten crear un clima en l'entrevista i en la relació tutorial.
3. El marc de l'entrevista, és a dir, el lloc on es realitza i el temps que se li dedica.

Llenguatge verbal

El llenguatge verbal té importància cabdal en l'entrevista per la informació que proporciona de la persona entrevistada i pel significat de les paraules en relació amb el context en què es diuen. L'evolució de l'entrevista, el que es diu i el que es vol dir, la interpretació de les paraules del tutor o la tutora, són aspectes a tenir en compte i a controlar.

Per a això, és important que el tutor o la tutora efectui la preparació necessària mitjançant:

- Concretar, si pot ser per escrit, les informacions essencials que es desitgen transmetre en el curs de la conversa.
- Efectuar preguntes, bé peticions directes d'informació o bé preguntes indirectes del tipus “Explica'm més coses sobre això”; “Sí, de veres?”.
- Fer comentaris que transmetin informació d'un mateix respecte a interessos, aficions, opinions....Alguns exemples podrien ser: “M'agrada el meu treball”; “No m'agrada aquesta situació”. Aquesta informació del tutor o tutora provoca, per empatia, una reacció de confiança i bona comunicació amb l'entrevistat.
- Fer comentaris de reforç donant a entendre que aprova, que està d'acord o que comprèn el que l'alumne/a acaba de dir o que hi està d'acord amb frases del tipus “M'agrada parlar amb tu”, “Sí, ja ho sé”; “Beníssim”.
- Comprovar, mitjançant preguntes o afirmacions, si la informació donada ha estat ben interpretada.

¹ Adaptat de *La entrevista tutorial*. Instituto Politécnico Nacional. México
<http://www.bioteconologia.upibi.ipn.mx/index.php>

- Resum verbal i/o escrit dels aspectes tractats i dels compromisos adquirits, si n'hi hagués.

Llenguatge no verbal

En la comunicació, el llenguatge verbal es combina amb llenguatges no verbals i paraverbals. La falta d'acord o la contraposició entre aquests llenguatges dificulta i, de vegades impossibilita la comunicació.

El llenguatge no verbal es manifesta a través del contacte visual, del to emocional, de l'actitud corporal, de la proximitat a l'espai, del gest i de l'aparença externa.

- El contacte visual es comprova amb el percentatge de temps durant el qual l'entrevistador mira directament als ulls a l'entrevistat mentre li està parlant o l'escolta. Com més gran sigui el percentatge, més afavorida serà la conversa.
- El to emocional s'expressa a través de l'expressió facial i del llenguatge paraverbal (entonació, modulació i volum de la veu). L'adequació afectiva del tutor o la tutora es considera apropiada si es mostra càlid, cordial, interessat. L'absència de to emocional o l'excessiva èmfasi produeixen efectes similars en l'entrevistat i dificulten la comunicació.
- L'actitud corporal, la postura de la columna vertebral, el to muscular, la posició en asseure's, tot això informa sobre l'actitud general davant l'entrevista.
- La proximitat i la disposició dels mobles a la sala és un altre factor que influeix en la comunicació. Quanta més proximitat i menys mobles interposats entre les persones hi hagi, major caràcter confidencial tindrà l'entrevista; per contra, situar-se darrere de la taula o l'escriptori pot ser una bona opció quan es pretén establir certa distància en la relació.

El lloc on es desenvolupa l'entrevista ajuda a crear un determinat clima. Per a una bona interacció, és necessari un espai tranquil i amb una adequada distribució dels mobles.

Llenguatge paraverbal

Es compon d'una sèrie de característiques com volum, ritme, to de la veu, repeticions, enllaços, sons i silencis, que complementen el llenguatge verbal.

Aquest llenguatge té una doble funció: millorar la percepció del llenguatge verbal i manifestar sentiments, emocions i actituds del que parla.

- Volum: influeix en la regulació de la conversa, expressa la invitació a participar-hi a través de l'elevació de to en acabar el torn propi, en els silencis que insten a l'entrevistat a parlar, a mostrar desig d'intervenir, etcètera.
- El ritme del llenguatge té gran influència en la comprensió, mentre que el volum i el to de veu ajuden en la percepció del missatge.
- El to és el que més es comunica: els sentiments, l'estat d'ànim, les actituds, queden reflectides en la veu.

A través del llenguatge paraverbal es produeixen els senyals d'aprovació, de comprensió, sobre allò que l'interlocutor està comunicant. Això produeix la sensació de sentir-se escoltat i comprès.

Respecte al llenguatge paraverbal, en tota entrevista el tutor ha de tenir en compte els punts següents:

1. La regulació del volum i el to de veu de l'entrevistador té una repercussió directa sobre l'entrevistat, permet donar a conèixer la part emocional i d'actituds cap a l'estudiant.
2. Un entrenament adequat per saber com i quan s'han de fer les pauses en la conversa, com es convida a participar en la conversa, pot ajudar el tutor o tutora a fer més participativa l'entrevista.
3. És convenient, al llarg de la conversa, efectuar senyals paraverbals d'aprovació del que s'ha dit, per demostrar l'interès.

L'actitud del tutor

L'actitud que el tutor pren davant l'entrevistat és fonamental. El grau en què és conduïda l'entrevista pot ajudar o entorpir la interacció alumne-tutor.

L'absència de dirigisme atorga a l'entrevistat la possibilitat d'autodeterminació i llibertat personal. Es pretén que l'estudiant aprengui a solucionar els seus problemes amb ajuda del tutor, però sense dirigir la seva conducta.

Per evitar l'actitud directiva és necessari que el tutor conegui les actituds bàsiques en la relació interpersonal.

Classificació de les actituds bàsiques

La classificació de Dorra i Mollet (1970) descriu sis actituds possibles:

- Decisió o resolutiva.
- Enquesta o exploradora.
- Ajuda o tranquil·litzadora.
- Avaluació o valorativa.
- Interpretació o clarificadora.
- Comprensió o empàtica.

Al llarg d'una entrevista tutorial es combinen i succeeixen diverses actituds del tutor. Aquestes sis actituds es poden resumir en dues grans línies: directives i no directives.

Entre les actituds directives es troben la resolutiva, valorativa, interpretativa i tranquil·litzadora. Entre les no directives, la clarificadora i l'empàtica.

1. L'actitud de decisió o resolutiva.

Consisteix a donar una solució a l'entrevistat en funció del punt de vista del tutor. El tutor/a fa un judici de valor de la situació i indica a l'estudiant com s'ha de solucionar el problema. El missatge que es transmet és: "Pens i decidesc per tu".

Es pot comunicar a l'entrevistat de forma imperativa mitjançant frases com aquestes:

- "El que passa és que no estudies prou, has de programar el teu horari"

o de vegades en forma de consell:

- "T'aconsell que"

- “Suggeresc que”

Aquesta actitud tendeix a crear dependència en els estudiants. Inhibeix a la persona de la responsabilitat de prendre les seves pròpies decisions, amb l'assumpció de les conseqüències dels seus actes.

2. *L'actitud d'enquesta o exploradora*

Consisteix a demanar gran quantitat d'informació complementària que permeti conèixer millor el problema. Les preguntes solen ser del tipus:

- “Et passava això abans?”

- “Com t'has temut d'això?”

El simple fet de desitjar aprofundir en un aspecte concret del tema tractat pot ser interpretat com que aquest punt és més important o essencial en aquesta situació, segons el criteri del tutor/a.

3. *L'actitud d'ajuda o tranquil·litzadora*

Consisteix a llevar importància a la situació, disminuint la intensitat del problema a través de la comparació, per donar a entendre que no és una situació especial, sinó una cosa habitual.

- “A tots ens succeeix això en algun moment de la vida”.

De vegades s'expressa a través de la implicació del tutor en el problema:

- “Llavors, tots ho solucionarem.”

Desplaçar el problema, posant el temps com a aliat, és una altra manera de manifestar aquesta actitud:

- “És massa aviat per tractar això; d'aquí a uns mesos segur que se soluciona per si mateix”.

El missatge que es transmet és: “Et preocupes de coses sense importància”. La comunicació no s'afavoreix, ja que l'entrevistat no se sent comprès. No capta l'interès de l'entrevistador en relació amb la seva situació.

4. *L'actitud d'avaluació o valorativa*

Consisteix a jutjar el comportament de l'altra persona. Els valors de l'entrevistador són la base d'aquest judici, sense tenir en compte les diferències amb els de l'interlocutor.

Les característiques d'aquesta actitud es reflecteixen en frases com les següents:

- “És falsa la teva apreciació sobre els estudis”

- “És un problema greu i està bé que tinguis consciència d'això”

El missatge que rep l'interlocutor és: “No tens criteris per avaluar la situació; has de valorar-la com jo t'indico”. Aquesta actitud afavoreix molt poc la comunicació, ja que el judici de valor efectuat impedeix que la persona se senti compresa i pugui comunicar els seus veritables sentiments.

5. *L'actitud d'interpretació o clarificadora*

Tendeix a indicar a l'altre com ha d'interpretar la situació, basant-se en la competència com a expert en el tema, en els coneixements i en l'experiència del tutor. Es donen nous coneixements sobre el tema i s'assenyala de quina manera s'ha d'explicar.

És una manera d'imposar el judici del tutor o tutora, de manera més suau que en l'actitud valorativa, però sense grans diferències quant a la imposició de criteris. Les frases que acostumen mostrar aquesta actitud són:

- “Encara que tu creguis que estudies prou, en realitat has de comprendre que no totes les hores d'estudi les aprofites”

El missatge que es transmet és: “Com a expert en el tema, aclararé la situació”.

Aquesta actitud pot ser d'ajuda quan coincideixen les interpretacions del tutor o tutora amb la de l'estudiant. Pot també succeir que entorpeixi la comunicació si no concorden les opinions o si es comuniquen de manera massa accelerada, sense donar temps al fet que l'interlocutor pugui fer la seva pròpia interpretació de la situació.

6. *L'actitud comprensiva o empàtica*

Consisteix a intentar captar i comprendre els sentiments de la persona en aquella la situació. El tutor comprèn de quina manera se sent i es veu a si mateix l'alumne, en aquest moment intenta ficar-se en la pell de l'altre i prendre consciència de les idees expressades per ell.

Aquesta actitud implica comunicar a l'interlocutor el que ha comprès del seu món interior, tant per verificar el que ha captat com per fer que l'entrevistat prengui consciència dels seus propis sentiments i pugui progressar en la presa de decisions.

El tutor fa de mirall, reflectint els sentiments expressats en la conversa. Per a això utilitza la tècnica de repetir les mateixes frases o unes altres molt similars a les que ha pronunciat l'entrevistat, per exemple:

- “Estàs preocupat perquè no aconsegueixes complir el teu horari d'estudi”

- “Tens por que els teus pares s'enfadin en rebre les notes”

Aquesta actitud no implica aprovació ni desaprovació, sinó que és un fidel reflex de les expressions i sensacions rebudes (Rogers, 1972).

El missatge que es transmet és: “Pots expressar els teus sentiments i valors, pots prendre les teves pròpies decisions”.

Quan una persona se sent atesa, compresa i no es fa cap crítica ni valoració, es poden expressar els sentiments i es millora la capacitat per solucionar problemes (Tausch i Tausch, 1981).

Com utilitzar les actituds en l'entrevista tutorial

La utilització d'una tècnica o una altra depèn de diversos factors. La naturalesa del problema serà el primer factor que caldrà analitzar. En una entrevista per recollir informació de la situació i d'actituds de l'alumne es pot utilitzar l'actitud predominantment directiva, mentre que en una sessió d'orientació individual serà necessari utilitzar actituds no directives que permetin dirigir els esforços a analitzar les

dificultats de l'estudiant, prendre consciència de la situació i decidir les seves pròpies solucions.

En les entrevistes de diagnòstic amb estudiants es poden alternar ambdues actituds, directives i no directives, mentre que en les de resolució de problemes el model preferible és la no directiva.

Segons el moment de l'entrevista, es pot utilitzar una o una altra manera de conduir-la. Mentre que en la primera part d'una entrevista, en la qual recaptem informació, s'aplicarà el model directiu, en la segona part, quan desitgem que l'estudiant prengui consciència de les motivacions o de certes actituds, ens situarem en el model no directiu.

Estructura de l'entrevista

Perquè una entrevista sigui efectiva s'ha de donar una estructura bàsica de preparació, desenvolupament i conclusió.

Fase preparatòria

En la fase de preparació serà necessari determinar alguns aspectes:

1. Respecte a l'alumne

- Grau d'identificació de les característiques generals de l'alumne/a, com nivell cultural, capacitat d'escolta, interessos, situació familiar. La informació anticipada sobre els alumnes que sean entrevistats permet accedir de manera més directa a la comunicació, adaptant des del principi el vocabulari i l'actitud sense necessitat de fer una exploració prèvia. El risc de la informació recollida amb anterioritat és que el tutor o tutora es creï expectatives davant l'entrevista, i que, si no es té la suficient agilitat per comprovar en els primers minuts l'autenticitat d'aquesta informació, la situació resultant no propiciï una bona comunicació.
- Si l'entrevista és per iniciativa pròpia de l'estudiant o del tutor o tutora. El clima de l'entrevista acostuma a ser molt diferent segons la petició sigui del tutor o tutora o de l'alumne. Amb massa freqüència, només es convoca a una entrevista els estudiants quan hi ha problemes greus. És necessari programar les entrevistes de manera sistemàtica, no a mesura que vagin apareixent dificultats. Si convocam els estudiants per resoldre problemes, també es pot fer per constatar la bona marxa del curs o simplement per conèixer millor els estudiants.
- Actitud que s'espera de l'estudiant. En programar l'entrevista, generalment s'en fa una prospectiva, imaginant l'actitud o les possibles actituds dels entrevistats. Aquestes valoracions, útils quan ajuden a preveure situacions en la comunicació, han de tenir-se en compte com el que són, previsions de futur, que hem d'anar confirmant al llarg de l'entrevista, estant sempre disposats a canviar l'actitud en funció del que s'observa en l'alumne entrevistat.
- Relació prèvia entre els interlocutors. La relació establerta amb anterioritat, si n'hi hagués, també s'ha de tenir en compte, tant per recollir la informació obtinguda en altres ocasions com per reflexionar sobre els possibles canvis de l'entrevistat i del mateix tutor. La situació que s'analitza en l'entrevista sempre és diferent a altres d'anteriors, ja que les persones han evolucionat durant l'espai de temps entre l'entrevista anterior i l'actual.

2. Respecte al tutor

- Domini de les habilitats dialogants i valoració de les pròpies limitacions davant el tracte amb estudiants. Quan el tutor o tutora es coneix bé a si mateix, respecte al tracte social, pot actuar de manera més coherent i equilibrat en l'entrevista.
- Expectatives davant la situació que desitjam plantejar a l'entrevista. Pensar que podem solucionar un problema facilita a l'entrevistat la cerca d'alternatives i solucions. Per contra, unes pobres expectatives respecte al tema tractat i a la seva possible solució, amb bastant probabilitat bloquejaran les solucions i impediran la comunicació correcta.
- Elecció de l'actitud bàsica que cal mantenir durant l'entrevista. Recordem la necessitat d'anar modificant l'actitud segons la resposta i l'actitud que vagi prenent l'estudiant.
- Situació afectiva del tutor, transmesa a través del llenguatge paraverbal i no verbal. El cansament del final del semestre, les situacions personals conflictives, el malestar entre l'equip de professors, solen ser mals companys en les entrevistes. Quan el tutor/a es trobi en situacions d'aquest tipus, encara que no pugui deixar de convocar entrevistes, ha de saber relativitzar les seves pròpies reaccions i tenir en compte la seva susceptibilitat.
- Dades objectives de l'itinerari educatiu de l'estudiant. A més de l'històric acadèmic de l'estudiant, és útil el registre anecdòtic de fets esdevinguts. La variabilitat de les dades registrades i la seva mateixa naturalesa permeten observar l'itinerari i comprendre millor el moment actual, en funció del passat.

3. Respecte a qüestions materials

- Previsió del temps dedicat a l'entrevista. És molt necessari fixar un temps límit en cadascuna. Si es disposa de poc temps, cal fixar els minuts de durada, la qual cosa ajuda a evitar la sensació de pressa; i si es disposa de temps suficient, també ajuda a delimitar millor el tema que s'hi hagi de tractar, evitant repetir innecessàriament aspectes ja tractats i no al·ludint a altres qüestions no previstes, ni pertinents.
- Determinació de l'espai físic on s'hagi de fer. Una entrevista requereix un àmbit tranquil, que permeti comunicar-se sense interrupcions.

Desenvolupament de l'entrevista

No podem restringir l'entrevista tutorial a un sol tipus. La seva finalitat pot ser la recollida de dades, orientar a l'entrevistat, proposar solucions, etc., però totes guarden una estructura bàsica. Durant el desenvolupament de l'entrevista és necessari distingir diverses fases:

1. Plantejament del problema i descripció dels objectius de l'entrevista

- Clara exposició dels objectius de l'entrevista. La persona entrevistada en tot moment ha de conèixer els objectius que s'ha proposat el tutor.
- Exposició del problema o de la situació que hagi de tractar-se. El tutor o tutora ha de descriure amb claredat la situació, animant l'alumnat perquè exposi la seva visió del tema.

2. Fase exploratòria per recollir dades

- Descripció detallada de les dades que han conduït al problema o situació. L'anàlisi de les possibles causes, realitzada des de la perspectiva de l'entrevistat i de l'entrevistador, permet observar la coincidència o divergència en la manera d'interpretar el tema, iniciant-se el primer contrast de parers que facilitarà la possible solució.
- Observació de la reacció de l'entrevistat a l'exposició segons els seus diversos llenguatges. La informació obtinguda permet anar acomodant les actituds del tutor al procés personal de l'estudiant o els pares.
- Petició de verbalitzar l'opinió de l'entrevistat sobre el problema o situació descrit. Demanda explícita de dades que complementin la informació oferta. Pot ajudar l'elaboració d'una guia o pauta de les qüestions essencials que calgui analitzar.
- Demanda implícita d'informació a través de diverses metodologies, com la descripció de situacions al llarg d'un dia habitual, o l'observació de les relacions interpersonals (manifestes en la descripció de conductes).

3. Propostes d'alternatives de solució del problema plantejat

1. Descripció d'alternatives de solució, ja sigui per part del tutor o tutora que pren la iniciativa o a través de la petició directa d'alternatives a la persona interessada.
2. Valoració de les alternatives proposades i reflexió d'avantatges i inconvenients segons la situació.

4. Elecció de solucions i final d'entrevista.

- Determinació de la solució per part de l'entrevistat i expressió verbal d'aquesta.
- Anàlisi de les conseqüències derivades de l'opció presa. Prendre una decisió implica comprometre's en certes actituds o estratègies. És important verbalitzar aquestes conseqüències perquè l'entrevistat sigui conscient del que s'ha triat.
- Anotació de les resolucions i del pla traçat en presència de l'entrevistat. Prendre nota d'allò de què s'ha parlat i especialment de les conclusions i els compromisos presos en una manera de reafirmar la solució i d'afavorir el compromís de la persona. A posteriori, les dades es podran utilitzar com a avaluació de l'entrevista i per reenfocar el tema si fos necessari.
- Fixació de l'entrevista següent. Gairebé sempre és interessant fixar la nova entrevista, ja que delimitar el temps és una altra manera d'afavorir l'acció i fer un seguiment del problema.

El registre de l'entrevista

El model que consideram més pràctic és una fitxa senzilla, on recollim les dades d'identificació de l'entrevistat, el motiu de l'entrevista, els acords a què s'ha arribat, l'actitud general de l'entrevistat i la data de l'entrevista següent ([vegeu les fitxes Primera entrevista i Seguiment de tutories](#)).

Registrar les dades de l'entrevista, amb el format que es consideri més convenient, és essencial. La informació ha de ser recopilada en la fitxa, però de la manera més objectiva possible, perquè pugui ser utilitzada per altres possibles tutors. Un informe

basat en la subjectivitat o que detallà massa aspectes podria constituir una falta de respecte a la intimitat de l'alumnat.

La presa de decisions

En la fase de desenvolupament i en la part final de l'entrevista, quan s'estableixen acords i pautes de comportament per solucionar els problemes que s'han tractat al llarg de l'entrevista, s'ha de cuidar de manera especial el respecte a la llibertat de l'estudiant.

La tendència a prendre l'actitud més directiva s'accentua en aquesta fase de l'entrevista, intentant forçar l'estudiant a prendre decisions que poden semblar les més adequades des del punt de vista del tutor o tutora, però que sense l'acceptació lliure de l'estudiant, no tenen cap validesa.

Encara que l'estudiant accepti les propostes efectuades pel tutor o tutora, si aquestes no són interioritzades i incorporades com a pròpies, és probable que quan l'estudiant reflexioni sobre el problema, sense la presència tutorial, l'examini d'una altra manera i ja no consideri vàlides les decisions preses.

L'actitud no directiva és la més adequada en aquesta fase de resolució, ja que qualsevol de les altres actituds descrites possiblement només serveixin per calmar l'ansietat del tutor o tutora davant la situació, però no per resoldre-la.

Quan es pot aconseguir un acord respecte al tema tractat, serà convenient el formalisme següent:

- Anotar davant l'estudiant l'acord aconseguït i repetir-lo en veu alta per confirmar-lo.
- Descriure la metodologia i l'estratègia que es desenvoluparan per aconseguir l'objecte, seqüenciant les accions.
- Distribuir les responsabilitats de manera clara i directa, així com els possibles controls de la situació.
- Confirmar l'acceptació de l'estudiant de continuar la relació iniciada.
- Determinar els aspectes que calgui tractar en l'entrevista següent.

Referències bibliogràfiques

- DORRA, H.; MILLET, G. (1970). *Comment mener un entretien individuel*. Paris. Dunod.
- GARBARINO, J.; STOTT, F. (1993). *Lo que nos pueden decir los niños*. Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales.
- GOODALE, J. (1992). *La entrevista*. Madrid. Pirámide
- GORDILLO, Dt. V. (1984). *La orientación en le proceso educativo*. Pamplona. Ediciones Universidad de Navarra.
- JEFFREY, K. (1992). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao, Desclée de Bouver.
- MARROQUIN, M. (1982). *La relación de ayuda en Robert R. Carkhuff*. Bilbao, Mensajero
- NAHOUM, C. (1961). *La entrevista psicológica*. Buenos Aires, Kapelusz.
- PROSHASKA, L. (1964). *Pedagogía del encuentro*. Barcelona. Herder.
- ROGERS, C. (1972). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona. Piados.
- ROSALES, C. (1988). *Didáctica: núcleos fundamentables*. Marid. Narcea.
- SALZBERGER-WITTENBERG, I. (1980). *La relación asistencia*. Buenos Aires. Amorrortu editores.
- SCHORDERET, L. (1975). *La entrevista: su técnica*. Madrid Orinea.
- TAUSCH, R.; TAUSCH, A. M. (1981). *Psicología de la educación*. Barcelona. Herder.
- TOLBERT, E. I. (1981). *Técnicas de asesoramiento en orientación profesional*. Barcelona. Oikos-Tau.
- TYLER, L. (1983). *La función del orientador*. México. Trillas.