

Prof. M. Angeles de la Caba Collado
Orientación Educativa y Social. Campus Virtual. OCW. Universidad del País Vasco. UPV/EHU

M. Angeles de la Caba Collado

Departamento de MIDE (Sección de Orientación)

Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación

Universidad del País Vasco UPV-EHU

Correo electrónico: marian.delacaba@ehu.es

PRACTICA 6

ANALISIS DE ENTREVISTA

Tarea

La tarea consiste en analizar una entrevista entre madre y tutora para valorar las habilidades de comunicación que utiliza la tutora, desde el punto de vista de las estrategias de facilitación. Después, es necesario plantear una conversación alternativa.

Entrevista a analizar

Miren, la madre de Jone, está preocupada porque durante las últimas semanas ésta se comporta de forma extraña. Se muestra reservada y, si no es para ver la televisión o ir al cine, no sale de su cuarto. Ante los comentarios y bromas de sus hermanos responde a la defensiva, atacándoles. A menudo termina llorando en su cuarto y cuando su madre le pregunta qué le sucede tan sólo obtiene por respuesta un “déjame en paz”. Últimamente le cuesta levantarse a las mañanas y varios días ha llegado tarde al instituto. Aunque hasta ahora había ido muy bien en el colegio, está empezando a suspender. La madre de Jone ha pedido una cita a la tutora para hablar.

A continuación, tienes un modo de abordar la entrevista, para que la valores desde el punto de vista de las habilidades de comunicación de la tutora.

Madre: Bueno... (algo nerviosa y titubeante), no sé cómo empezar. Durante las últimas semanas veo que Jone muestra una actitud un tanto extraña. Está como ensimismada, parece que no se interesa por nada ni por nadie. Además ya sabe que sus notas... ha empeorado. La verdad es que estoy... bueno... no sé qué pensar.

Tutora: Bueno (mirando unos papeles), su rendimiento escolar verdaderamente ha disminuido. Su capacidad (mirando otros papeles), según los resultados de sus pruebas psicotécnicas es normal. Pero, como ya le comenté el mes pasado, le cuesta atender y concentrarse en las clases. Veamos, ¿cuánto tiempo emplea en casa para estudiar a diario?

Madre: Pues, una hora o así, aunque a veces se va a su cuarto y... no sabría decirle si...

Tutora: ¿Suele ver la televisión con frecuencia o salir por ahí los días laborables?

Madre: No, desde que empezó a suspender no le dejamos.

Tutora: Bien, bien..., pero ¿ya están encima de ella para que termine sus tareas?

Madre: Pues sí, pero ultimamente por más que le digo...

Tutora: En cuanto a lo de que su conducta es algo extraña, tiene que tener usted en cuenta que la adolescencia es una edad muy conflictiva pero que, después de la tormenta, la lluvia escampa.

Estoy segura de que, si ustedes están encima de ella, se esforzará más. De lo contrario, si sigue así, en Junio va a tener problemas para aprobar.

Madre: No, si de eso ya me hago cargo... le hemos prohibido ver la televisión, ir al cine... Pero, como le digo, parece que no oye lo que le decimos...no sé... yo estoy tan preocupada.

Tutora: No le de más importancia de la que tiene. Ya le digo que lo que pasa es que todos los adolescentes son reservados.

Madre: Ya bueno, pero ¿podría usted hablar con ella?

Tutora: Sí claro y, si le parece, me encargaré yo misma de que los profesores de las asignaturas que ha suspendido le pongan ejercicios complementarios para reforzar su aprendizaje.

Guía de trabajo

- 1.- Describir las condiciones de eficacia de la escucha activa
- 2.- Analizar las estrategias de comunicación utilizadas, desde el punto de vista de la escucha activa. Utiliza la tabla de “facilitadores y obstáculos de la comunicación”
- 2.- Plantear una entrevista alternativa, modificando las intervenciones de la tutora para ejemplificar el buen uso de las estrategias de facilitación de la comunicación

ELEMENTOS QUE FACILITAN Y DIFICULTAN LA COMUNICACIÓN

ELEMENTOS FACILITADORES	OBSTACULOS
Elegir el momento y lugar adecuado	Elegir el lugar y momento adecuado
Mandar mensajes de escucha activa con el código verbal	Mandar mensajes de no escucha con el código no verbal
Dejar expresar el punto de vista del otro	Interrumpir sin dejar terminar de hablar
Asegurarse de que se ha entendido el punto de vista del otro (Parfrasear, traducir lo implícito pidiendo confirmación)	Interpretar
Preguntas abiertas	Preguntas cerradas
Separar en las peticiones, demandas y críticas la conducta de la persona sin etiquetar o descalificar	Etiquetar y descalificar
Adecuar el código, la información y el contenido a las necesidades de la otra persona, sin juzgar sus intenciones o razones	Juzgar las intenciones y motivos de la otra persona
Defender el punto de vista personal sin atacar al otro	Culpar al otro directa o indirectamente
Empatizar con los motivos de la otra persona	