

## La entrevista clínica en el ámbito educativo

Autora: Lic. María Eugenia Bazán

La entrevista es considerada el instrumento fundamental del método clínico.

Consiste en un encuentro entre dos o más personas con el fin de tratar un tema específico. Una de estas personas es un técnico que se supone posee un saber acerca de lo que acontece en el transcurso de la entrevista y la o las otras acceden a su intervención.

La entrevista psicológica tiene su especificidad en los fines que persigue, los fines son psicológicos, esto es, el estudio de variables psíquicas que se juegan en su campo, delimitado por ciertas constantes denominadas “encuadre de la entrevista” y que sirven de punto fijo para evaluar lo que se moviliza.

Lo que nos compete hoy es el estudio de la utilización de dicho instrumento en el ámbito de los contextos educativos.

La entrevista psicológica no es el único tipo de intervención que un psicólogo puede utilizar en el ámbito de las instituciones educativas, pero sí es su herramienta más específica y privilegiada. Incluso otros tipos de intervenciones de acción se sustentan en la observación y diagnóstico de situaciones institucionales y para ello es necesario elaborar entrevistas con los distintos actores institucionales.

Los psicólogos se incorporan en las escuelas de dos maneras, bajo proyectos específicos que guían su accionar o de manera más estable como miembro de un Gabinete Psicopedagógico. De una u otra manera su rol será la promoción de los procesos de enseñanza-aprendizaje y la prevención, de manera primaria, secundaria o terciaria, de los obstáculos que se produzcan en este proceso a fin de que las vinculaciones entre los miembros de las instituciones se reparen o conserven y cumplan con su objetivo principal: la enseñanza y el aprendizaje.

Este es nuestro objetivo de trabajo pero como se puede observar es absolutamente amplio y ambiguo y es por esto que se nos hace difícil discriminar qué acciones nos competen a los psicólogos en las escuelas y cuáles no son de nuestra incumbencia, cuáles constituyen nuestro límite.

En este sentido cuando hablamos de clínica en contextos educativos tenemos que diferenciar que no es el forzamiento de un dispositivo clínico al ámbito educativo, sino un accionar basado en un sustento teórico clínico, esto es de la lectura clínica que podamos hacer de los fenómenos que acontecen en dichos contextos. Entonces el dispositivo que sostenemos en el ámbito clínico no es

equiparable al ámbito educativo sino que cada uno conserva especificidades que le imprimen características distinguibles.

Cuando hablamos de una entrevista clínica en el ámbito educativo estamos diciendo que de acuerdo a características particulares de los contextos educativos vamos a realizar entrevistas como instrumento privilegiado, manteniendo ciertas constantes (encuadre) de acuerdo a dicho contexto y que vamos a ir estableciendo hipótesis y corroborándolas o no de acuerdo a observables que se vayan sucediendo en el campo, a fin de dar cuenta de lo que ha acontecido o acontece en dicho contexto, para poder elaborar estrategias que favorezcan la promoción o reparación de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Esto implica, por ejemplo, que si observamos la aparición de patologías de orden psíquico en la población entrevistada, esto se hará sólo con el objetivo de devolver un alumno a un docente y viceversa para reparar el vínculo y posibilitar los procesos de enseñanza aprendizaje y no a los fines puramente diagnósticos, mucho menos terapéuticos. Cuando esto sucede seguramente necesitaremos realizar una derivación al ámbito clínico pero la especificidad de la intervención del psicólogo en la escuela es, en este sentido, la elaboración de estrategias que lleguen a fines.

Es por esto que consideramos hay una clínica de los procesos de enseñanza-aprendizaje y de la cual la entrevista (clínica) sirve como herramienta fundamental e imprescindible.

Por entrevista clínica en los ámbitos educativos vamos a entender entonces a la reunión entre dos o más personas en donde se incluye un técnico de la psicología, en un contexto con fines educativos a fin de determinar cuáles son los conflictos que se suscitan y obstaculizan el proceso de enseñanza-aprendizaje a los fines de instrumentar una estrategia que favorezca dicho proceso. Cabe aclarar que el proceso de enseñanza-aprendizaje incluye por sí la idea de conflicto puesto que no hay aprendizaje que no sea resistencial, que no incluya una exigencia de trabajo de todas las partes involucradas y ahí justamente radica su importancia. El psicólogo no disuelve la tensión, esta tensión es necesaria, sino sólo cuando se ha producido una ruptura de la vinculación entre los actores en dicho proceso.

En ese sentido el objetivo es devolver un alumno a un docente, un docente a un alumno, un compañero a otro compañero, una escuela a cualquier integrante de la comunidad.

Especificidades de la técnica de la entrevista clínica en los ámbitos educativos:

Acerca de cómo se genera la situación de entrevista:

Las entrevistas pueden ser solicitadas por el profesional o por otro actor institucional: Padres, Docentes, Alumnos, Preceptores, Directivos, y las solicitudes de entrevista pueden ser formales o informales.

La demanda en los contextos educativos suele tener características desmedidas, abruptas, que comprometen al psicólogo en cuestiones que no tienen que ver estrictamente con su rol o en términos o plazos de tiempo urgentes. Esto deja al psicólogo en un lugar de impotencia. Es importante que frente a esto el psicólogo tenga en claro cuál es su rol específico y si bien puede tomar la demanda y disponer de tiempo para las entrevistas solicitadas, dicha demanda tiene que ser evaluada en cuanto qué es necesario hacer y a quién entrevistar.

Si sostenemos que el foco es un vínculo será entonces imprescindible entrevistar a todos los actores que participan del conflicto y no focalizar en un polo (alumnos por ejemplo). Esto favorecería que se ratifiquen las fantasías de quien demanda de que el problema no tiene que ver con él porque él lo solicita, mientras que es necesario incluir al demandante como parte del proceso, como también ratifica que el “problema” ha sido depositado en el psicólogo y es él quien debe resolverlo.

Pero para lograr eso es necesario tomar algo de esta demanda y generar una alianza de trabajo.

El que demanda nuestra intervención está incluido en la estrategia que debemos generar para lograr reparar el vínculo.

Además frente a la necesidad de urgencia en dar respuesta es necesario saber que la entrevista ya es parte de la estrategia de intervención, que la toma de conocimiento de lo que sucede ya genera cambios en los actores institucionales. Estamos sosteniendo esto: el conocimiento genera cambios de por sí. Sino, no seríamos escuela. Digo esto también porque sino pareciera como que la entrevista posterga un accionar hacia un futuro que nunca llega y mientras “sólo se escucha” el gabinete “no hace nada”.

La mera escucha de lo que le acontece a un sujeto que participa del proceso de enseñanza aprendizaje y que encuentra dificultades en dicho proceso, produce alivio.

Para poder demandar intervención es necesario que el que demanda haya detectado lo que él considera un conflicto y a su vez expresa que no puede solo con eso. Si encuentra a alguien que escucha, que no lo culpabiliza, que lo considera capaz de generar estrategias, en el mismo acto que es escuchado, lo fortalece, le brinda entidad a lo que le ocurre y le da la posibilidad de cuestionar y generar estrategias.

Acerca de las constantes del encuadre:

Es necesario contar con un espacio físico que se identifique como Gabinete y donde los sujetos puedan recurrir a solicitar la intervención. Y este espacio debe estar disponible como entidad diferente a la Dirección, por ejemplo.

El psicólogo que no posea este espacio dentro del contexto deberá generarlo.

La falta de espacio físico para un Gabinete en las Escuelas es un signo en la mayoría de los casos de que no está reconocida su función y es por eso que debe propiciarse su institución.

En cuanto al tiempo las entrevistas tienen duraciones variables generalmente no son excesivamente largas porque los tiempos institucionales no lo permiten así, por lo que son expeditivas en el sentido de que no ahondan en aquello que no compete a las dificultades en la enseñanza-aprendizaje.

El psicólogo que trabaja en las instituciones comparte el encuadre de la institución a la que pertenece. Esto no es poca cosa si se piensa que es algo que nos viene preestablecido, y que debemos apropiarnos de él para sentirnos cómodos en este marco.

A decir de Bleger el encuadre es una institución. La estipulación de constantes funciona como un aspecto mudo, no hablado, y en el cuál se depositan aspectos más arcaicos de la personalidad.

Cuando trabajamos en instituciones, la historia de la escuela, las expectativas de lo que debemos hacer por parte de los miembros de esa escuela, las percepciones que tienen los actores sociales del contexto donde está inserta esa escuela, sus normas y reglas, sus consensos implícitos, etc., funcionan como aspectos constantes pre-establecidos y que son parte del marco en donde se generan las entrevistas.

A su vez es sumamente necesario poder discriminarse de otros miembros de la escuela. Es necesario que el Gabinete funcione como un espacio diferente de la Dirección, diferente del Cuerpo Docente y de los padres y alumnos.

El rol del psicólogo debe ser explicitado si los actores sociales atribuyen expectativas que no condicen con nuestro rol. Esto es sumamente frecuente atendiendo a las demandas excesivas que se nos plantean. Pero de nada sirve la discriminación de estos aspectos si no se sostiene con la conducta que establecemos diariamente.

#### Pre entrevista. Datos previos a la entrevista:

Los datos previos que poseemos a cualquier entrevista son muchísimos.

Como parte de los indicadores clínicos previos a la entrevista tenemos los dichos de los diferentes actores institucionales: preceptores, alumnos, docentes, etc.; las observaciones que el profesional a realizado de clases, dinámica áulica, recreos, etc.; conocimiento de cómo se desempeñan los docentes, cuál es el estilo particular que cada uno tiene para el ejercicio del rol y

cuáles son las dificultades más recurrentes de los actores institucionales; registros de calificaciones; registros de asistencia; actas de compromiso; cuadernos de disciplina.

Estos registros no tienen el sentido de generar datos que se traduzcan como buenos o malos alumnos o buenos o malos docentes. Son indicadores u observables que nos sirven a los fines de evaluar qué es lo recurrente en cada persona y cuándo se han producido cambios significativos en las personas.

A su vez los entrevistados poseen mucha información previa del psicólogo que trabaja en las instituciones ya que funciona como un miembro más de la escuela. Muchos autores sostienen que esto es una dificultad importante y que los asesores funcionan mejor como asesores externos. Si este fuera el caso, es necesario que el psicólogo arbitre conexiones o redes con profesionales externos a la escuela a fin de que puedan intervenir.

Desde otro punto de vista la posibilidad de haber generado relaciones afectivas con los compañeros de trabajo y alumnos es la única posibilidad de trabajo en las escuelas. Ningún objetivo puede ser cumplido si no existe previamente una relación afectiva positiva con los otros miembros de la institución. Es por ello que el psicólogo debe propiciar espacios de comunicación con docentes, directivos, alumnos, padres sin que ello implique confundirse con ellos.

Tipo de entrevista y consigna:

Cuando la entrevista es solicitada por el profesional: el tipo de entrevista privilegiada es la Entrevista Semidirigida puesto que generalmente tenemos algo, un foco, acerca de lo cuál debemos indagar de acuerdo a datos previos. La entrevista Semidirigidas es aquella en la cuál se plantea una consigna que apunta a la indagación de cierta información de acuerdo a datos previos pero que tiene la suficiente amplitud como para que el otro se explye libremente acerca de ese aspecto a indagar. Esto lo diferencia de un cuestionario cerrado. A medida que el entrevistado va brindando información podemos ir interviniendo cuando se nos generan dudas, no entendemos o para corroborar alguna hipótesis que venimos generando ante la escucha.

Cuando la entrevista es solicitada por otra persona: por ejemplo un alumno o un docente, etc., la entrevista privilegiada es la Entrevista Abierta. Este tipo de entrevista ofrece una consigna lo suficientemente ambigua como para que el campo de la entrevista sea estructurado por el entrevistado. El psicólogo interviene de acuerdo a las variables que el entrevistado dispone en el campo de la entrevista.

Intervenciones:

El tipo de intervenciones depende de los objetivos de entrevista que nos hemos planteado. En general el tipo de intervenciones que se sostienen son las siguientes:

Preguntas: con el objeto de recabar información acerca de determinada área. También suelen tener como finalidad de organizar el discurso del entrevistado a los fines de elaborar situaciones de angustia.

Señalamientos: es focalizar en un punto de lo que se ha dicho a los fines de obtener mayor información con respecto a ese aspecto.

Información: brindar datos acerca de algo que el sujeto desconoce y que es relevante que sepa. O bien clarificar en los casos en que la información es errónea o confusa.

Indicaciones: consideraciones que hacemos al entrevistado a fin de favorecer aspectos que propicien los procesos de enseñanza aprendizaje.

Confrontación: implica unir dos aspectos que son aparentemente contradictorios con el fin de recabar información al respecto. No debe ser utilizada con otros fines, por ejemplo poner en cuestión sobre la veracidad de los hechos planteados.

Intervenciones tendientes a buscar aspectos recurrentes en los discursos de dos o más entrevistados: son intervenciones tendientes a reparar los vínculos cuando hay más de un entrevistado buscando aspectos similares en ambos. Se utilizan con la finalidad de encontrar semejanzas cuando los vínculos se ven afectados.

Construcciones: llamo así a las intervenciones en donde el profesional realiza una reestructuración del material que ha recabado y manifiesta su particular interpretación de los hechos. En general tienen como finalidad la devolución de lo que se ha escuchado como parecer del profesional y la contrastación de lo recaudado con las manifestaciones nuevas del entrevistado.

Intervenciones contraindicadas en las entrevistas educativas:

Interpretación: la interpretación está absolutamente contraindicada en nuestro accionar ya que su fin es terapéutico y no condice con nuestro rol en las escuelas.

Emitir juicios de valor: con respecto a las conductas de los entrevistados o de terceros. Esto es muy común en las escuelas ya que está la idea de que la Escuela transmite Valores. Favorece a la indiscriminación del psicólogo con otros miembros de la escuela de índole disciplinar.

Culpabilizar: por algún hecho o circunstancia a algún miembro participante de la situación conflictiva.

Peyorativizar opiniones o conductas: si bien podemos considerar que hay situaciones más importantes que otras, la diferencia se marca con el grado de participación que tomará el Gabinete en su accionar y no en la manifestación de banalización de conductas u opiniones.

Apoyar o sugerir: generalmente tienen por finalidad fortalecer el yo de una persona pero esto se realiza por otros medios.

#### Objetivos de las entrevistas clínicas en los ámbitos educativos:

- Recabar información con respecto a una situación escolar a fines de detectar y diagnosticar los factores en juego en determinadas situaciones que resulten obstaculizantes del proceso de enseñanza- aprendizaje.
- Organizar y estructurar situaciones de conflicto que generan desorganización.
- Reparar vínculos que han sufrido rupturas o quiebres.
- Elaborar estrategias y/o proyectos que promuevan los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Informar a diferentes miembros de la comunidad educativa de situaciones conflictivas que le competen.
- Acompañar en el proceso de la generación de estrategias que realizarán diferentes actores institucionales.
- Derivar en casos puntuales al ámbito clínico cuando así se considere pertinente.
- Elaborar acuerdos entre los diferentes actores institucionales.

#### Contraindicaciones de intervención:

Hay situaciones en las que se considera contraindicada la participación del psicólogo a través de entrevistas ya que no son atinentes a su rol u obstaculizan los objetivos de otros miembros de la institución.

- Intervenir en situaciones de índole íntima personal de un alumno cuando no dificulta el aprendizaje.
- Intervenir en situaciones personales de los alumnos cuando estos ya atraviesan por un proceso psicoterapéutico.
- Participar a los fines de que se sancione disciplinariamente a un alumno. La participación del psicólogo en cuanto a las sanciones disciplinarias no tiene que ver con la efectivización de la sanción.
- Intervenir cuando se deriva a Gabinete Psicopedagógico a los fines de “hacer un como si” se trataran situaciones. Esto es una deformación del rol por exceso de intervención y caemos en “psicologizar” situaciones.

- Intervenir cuando los actores principales ya han podido generar estrategias de remoción de los obstáculos.
- Entrevistar a los alumnos que han sido “enviados” a Gabinete Psicopedagógico como “alumnos problema” sin que los docentes hayan atravesado por situaciones de entrevista y planteado la dificultad que poseen.

Acerca del registro de la información:

El registro de la información que solicitamos es de índole confidencial por lo que hay que tomar especial cuidado en qué es lo que se va a compartir con los demás.

Si por alguna razón necesitamos compartir información que resulta de orden íntima debe explicitarse así antes de iniciada la entrevista.

Si por alguna razón se solicita desde estamentos superiores la realización de informes con respecto a las entrevistas que hemos realizado bajo ningún concepto se brindará información confidencial sino apreciaciones profesionales.

De igual manera si es hábito de la escuela el registro en un cuaderno de actas de las entrevistas que realizamos, dicho registro debe ser cuidadoso y no exponiendo información confidencial.

Es importante que se registren por escrito los acuerdos realizados entre partes y las actas de compromiso de alumnos, padres y docentes.

El sentido del registro implica que a posteriori uno puede tomar dicho registro y evaluar qué se cumplió y qué no se ha cumplido de lo estipulado.



Esta obra está licenciada bajo una

[Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Obras Derivadas Igual 2.5 Argentina](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ar/)  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ar/>