



LA ENTREVISTA EDUCATIVA



GRUPO DE TRABAJO:

**“EL ASESORAMIENTO
EDUCATIVO DIRIGIDO A LAS
FAMILIAS”**



I.- LA ENTREVISTA.

La entrevista constituye una herramienta o técnica de la evaluación psicopedagógica de vital importancia en el trabajo del Orientador y de la PTSC, en tanto que tenemos la necesidad de ayudar a llegar hasta un objetivo planificado sin posibilidad de una intervención directa. A través de la entrevista, recogeremos información, definiremos problemas y compartiremos soluciones y su posterior seguimiento.

Sullivan y Pope hacen la siguiente definición del concepto de “entrevista” desde un punto de vista terapéutico: *conversación/relación interpersonal entre 2 o más personas, con unos objetivos determinados, en la que se solicita ayuda y otro la ofrece, lo que configura una diferencia de roles, estos roles marcan una relación asimétrica, ya que uno es experto y el otro necesita ayuda.*

En el contexto educativo no siempre son los padres o profesores los que solicitan la ayuda para ellos. Los profesores pueden solicitar ayuda para el muchacho y la familia; los padres igualmente no solicitan ayuda a diferencia de cómo lo siente y desea el profesorado. En los centros educativos, por tanto, se puede plantear la “entrevista educativa”, definida como “la reunión entre un profesional de la educación con una o más personas con el objetivo de obtener información y crear sinergias para que se cumplan los objetivos educativos”.

En cualquier caso, podemos considerar en la entrevista las siguientes características:

- Son un tipo personal de conversaciones de trabajo.
- Tienen un carácter formal.
- Tienen un objetivo claro.
- Se producen entre dos o más personas, una de las cuales es la responsable de conducir la entrevista.

II.- MODELO DE INTERVENCIÓN.

El objetivo de intervención con las familias a priori debe ser la colaboración en la educación de los hijos. Tanto la familia como los orientadores o los profesores quieren educar, por lo que debemos encontrar objetivos comunes. Sin embargo, esta colaboración no es fácil desde el momento que podemos ver la realidad del problema de múltiples formas. Resolver estas diferencias es, a veces, imposible: es muy difícil convencer a unos padres de los principios y valores que le han servido toda la vida, lo que ellos consideran “normal” en sus familias de origen.

Por tanto, cuando pretendemos decir a la familia lo que deben hacer, el cambio de hábitos, cómo deben vivir, a qué hora debe acostarse el niño,... la familia se pone a la defensiva y perdemos posibilidades para iniciar cambios.

El Orientador, para cumplir el objetivo de la entrevista, debe ser capaz de prescindir de lo que es “normal” y acercarse a la lógica del padre o la madre y a sus circunstancias, para conseguir acuerdos concretos y posibles.



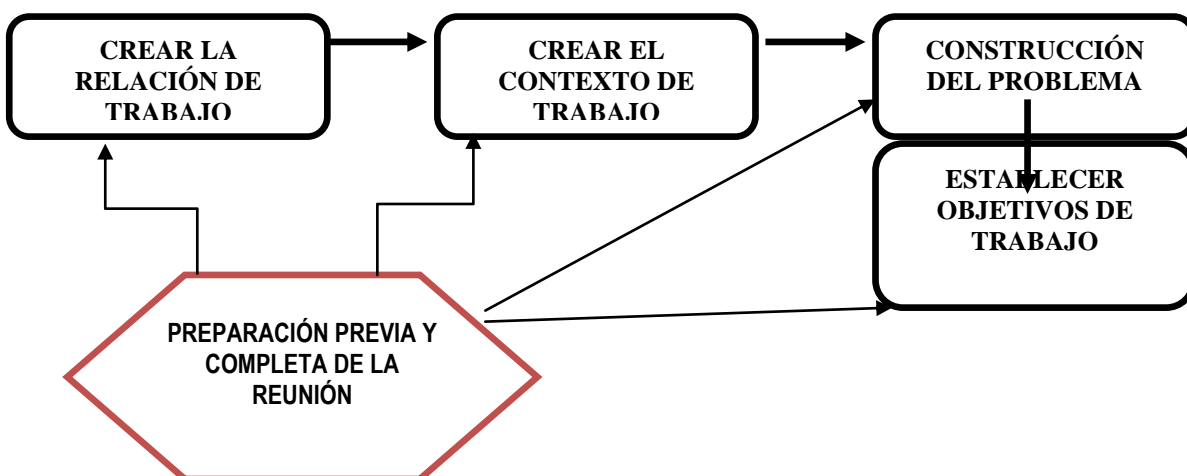
III.- ESCENARIO DE UNA ENTREVISTA.

ESCENARIO	Entrevista programada con antelación.
	Espacio cómodo y agradable, que permita la intimidad.
	Situación de los participantes de lado, en diagonal o en torno a una mesa redonda. De esta manera no establecemos roles excesivamente asimétricos.
	Tiempo claramente delimitado, planteado con anticipación.
	Evitar las interrupciones durante la entrevista. Desconectamos los móviles y no permitimos que ninguna llamada nos interfiera.
<p>De esta manera estamos lanzando un mensaje e imagen muy clara:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo que se trata en la entrevista es importante. • Estamos organizados. • Somos profesionales. • Nuestros interlocutores merecen un respeto. • Tenemos un tiempo limitado, vamos a aprovechar el tiempo y a respetarlo. 	

IV.- FASES DE LA ENTREVISTA.

El Orientador o PTSC que conduce la entrevista necesita conocer las distintas fases de la entrevista, saber dónde se encuentra en cada momento, cómo pasar a la siguiente fase y qué hacer en cada una de ellas. Esto supondría la hoja de ruta para cualquier entrevistador, algo que resulta insuficiente. Es necesario además la ejercitación, el dotarse de un “saber hacer” y tomar consciencia de los errores y de las virtudes, de modo que paulatinamente engrasemos y afinemos la técnica con la mayor naturalidad posible.

En este sentido se proponen las siguientes fases en la entrevista de acuerdo al modelo terapéutico:



Dichas fases no tienen por qué ser secuenciadas, sino que pueden darse de modo simultáneo.



FASE 1. CREACIÓN DE LA RELACIÓN DE TRABAJO CON LA FAMILIA.

OBJETIVOS	Hacer sentir a los padres que están siendo escuchados, no juzgados o cuestionados.
	Hacer sentir a los padres que hemos comprendido su punto de vista sobre el problema y sus sentimientos.
	Hacerles ver que son competentes para resolver el problema en colaboración con el EOEP.
TIPO DE COMUNICACIÓN PUESTA EN JUEGO POR EL ORIENTADOR O PTSC.	<p><u>Comunicación no verbal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenemos contacto visual, signo de escucha atenta. • Mostramos gestos de asentimiento. • Utilización de gestos empáticos. • Acercamiento físico. • Tono cordial. • Mimetismo no verbal. • Utilización de la conversación fácil y banal al inicio de la entrevista.
	<p><u>Comunicación verbal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Preguntamos y nos interesamos. • Resumimos o reformulamos lo que han dicho los padres para verificar que escuchamos y les comprendemos. • Ofrecemos respuestas en espejo. • Completamos respuestas en algún momento. • Mensajes claros, no ambiguos ni demasiado técnicos. • Mimetismo. • Validación de sentimientos y evitación de confrontación. • Elogio.
	<p><u>Atención hacia la comunicación del entrevistado:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conductas psicomotoras (contacto ocular, movimiento de manos,...). • Conductas emocionales (expresión facial, sonrisa, seriedad,...). • Conductas verbales (vocabulario, expresiones,...).
PASOS A DAR EN ESTA FASE POR EL ORIENTADOR O PTSC	Se le da tiempo suficiente para exponer el problema o demanda a los padres y se les pregunta si tienen algo más que añadir. En la primera aproximación conviene que el entrevistado se exprese, airee sus emociones para que muestre el problema y el interés y preocupación por resolverlo.
	Se resume brevemente la demanda o problemas planteados por los padres y verificamos claramente que les hemos comprendido correctamente.
	Se explicita y delimita las hipótesis y expectativas de forma conjunta (inicio de la construcción del problema).
	Se pide la aceptación de la competencia de la familia con la ayuda del Orientador o PTSC.



FASE 2. CREACIÓN DEL CONTEXTO DE TRABAJO CON LA FAMILIA.

OBJETIVOS	Explicitar las condiciones de trabajo: tareas, tiempos, proceso de evaluación o intervención.
	Lograr que los padres acepten las condiciones de trabajo. En este sentido es importante mostrar pericia, que vean que es posible mejorar la situación de partida. Esta pericia se construye demostrando conocimiento sobre el problema, resolviendo dudas, mostrando liderazgo e insuflando esperanza.
	Motivar a la familia para que colabore con el Orientador o PTSC.
	Evaluar el grado de cooperación de la familia con el Orientador o PTSC.
TIPO DE COMUNICACIÓN PUESTA EN JUEGO POR EL ORIENTADOR O PTSC.	Comunicación asertiva y empática: <ul style="list-style-type: none"> • Claridad en la exposición. • Tono firme y cálido. • Ritmo moderado. • Contacto ocular.
PASOS A DAR EN ESTA FASE POR EL ORIENTADOR/PTSC.	Se verifica si están claras las condiciones de trabajo.
	Se pide aceptación explícita de las condiciones de trabajo y observar respuesta dada a dicha petición.
	Se resuelven dudas o problemas respecto a las reglas de trabajo.

FASE 3. CONSTRUCCIÓN DEL PROBLEMA.

OBJETIVOS	Identificar los problemas y catalogarlos por áreas-problema.
	Definir el problema de forma operativa.
	Jerarquizar los problemas de acuerdo con la familia.
	Redefinir los problemas para hacerlos resolubles.
TIPO DE COMUNICACIÓN PUESTA EN JUEGO POR EL ORIENTADOR/PTSC.	Comunicación verbal: <ul style="list-style-type: none"> • Preguntar. • Confirmar. • Negociar. • Argumentar. • Resumir. • Atribuir el problema a causas modificables. Acciones encubiertas: <ul style="list-style-type: none"> • Organizar los problemas en esquemas.
PASOS A DAR EN ESTA FASE POR LA PTSC/ORIENTADOR.	Se hace un listado de problemas y los padres confirman que han sido identificados totalmente.
	Se definen los problemas de forma operativa.
	Se establece la jerarquía de problemas con acuerdo de prioridades.



FASE 4. BÚSQUEDA DE SOLUCIONES Y COMPROMISOS.

OBJETIVOS	Identificar objetivos de trabajo.
	Priorizar y temporalizar los objetivos de trabajo.
	Interpelar a los padres sobre la aceptación del compromiso.
TIPO DE COMUNICACIÓN PUESTA EN JUEGO POR EL ORIENTADOR/PTSC.	<u>Comunicación verbal:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Preguntar. • Confirmar. • Negociar. • Argumentar. • Resumir. • Relacionar los problemas con los objetivos propuestos.
	<u>Acciones encubiertas:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Escribir los objetivos de forma operativa. • Escribir plazos de compromiso.
PASOS A DAR EN ESTA FASE POR LA PTSC/ORIENTADOR.	Se hace un listado de objetivos y se acuerda cuántos y cómo trabajarlos con los padres.
	Se resuelven posibles dificultades para llevarlos a cabo.
	Se acuerda una fecha para el seguimiento de los objetivos de trabajo.

V.- ESTRATEGIAS PARA OBTENER INFORMACIÓN.

Las técnicas para obtener información las agruparemos en dos grupos. Las primeras irán destinadas a explorar los síntomas y serían adecuadas para aquellos entrevistados cooperadores que describen la mayor parte de sus problemas. Las segundas, tratarán de vencer la resistencia en aquellos entrevistados que ocultan parte de sus problemas.

a) TÉCNICAS PARA EXPLORAR LOS SÍNTOMAS

Cuando el entrevistado es colaborador, trataremos de sonsacar todas las quejas o síntomas (técnicas de comienzo), traducirlas a problemas vitales (técnicas de aclaración) y abarcar todo el problema moviéndonos de unos síntomas a otros (técnicas de conducción).

1. **Técnicas de comienzo:** si al entrevistado se le permite contar su "historia" sin impedimentos puede que hable sin parar; si por el contrario nos limitamos a hacerle preguntas específicas, nuestra "inquisición" puede distorsionar la historia. Son dos polos de un continuo en el que hay que moverse, existiendo cierto consenso en que lo ideal es progresar de las preguntas abiertas a las más específicas. Después de que el entrevistado haga una primera exposición del problema sin demasiadas intrusiones del entrevistador (en todo caso motivadas por la necesidad de "centrar" al entrevistado), introduciremos el



tema de interés mediante una pregunta amplia y abierta, seguiremos con preguntas dirigidas a determinados objetivos y terminaremos con preguntas circunscritas y, a veces, cerradas si/no.

2. **Técnicas de aclaración:** algunos entrevistados responden claramente a las preguntas, pero otros son vagos, inconexos o circunstanciales en sus respuestas. Estas técnicas alientan la claridad en las anteriores.
 - 2.1. **Especificación:** ante una respuesta vaga o escueta a una pregunta abierta, el entrevistador puede necesitar cerrar más las preguntas.
 - 2.2. **Generalización:** a veces sucede justo al contrario. El entrevistador trata de indagar sobre un patrón de comportamiento y no consigue que el entrevistado salga de situaciones concretas. En estos casos, conviene re-preguntar incluyendo la perspectiva del tiempo: “¿pero esto le suceden regularmente? ¿es siempre así o lo hace puntualmente?”. Si aún así el entrevistado sigue centrado en ocasiones concretas puede ser necesario explorar varias de éstas para generalizar el patrón.
 - 2.3. **Revisión de síntomas:** a veces el entrevistador deja que el entrevistado cuente su historia libremente, pero no consigue una descripción precisa de los problemas. En estos casos puede ser útil cuestionar al entrevistado sobre síntomas concretos del problema que se sospecha. Por ejemplo, ante una exposición inespecífica de un problema de “nerviosismo” de su hijo se cuestiona a la madre sobre conductas típicas del TDA-H. Eso sí, dado que esta técnica puede “inducir” en cierto modo los síntomas es preciso confirmar estos por otras vías de este mismo apartado.
 - 2.4. **Preguntas inductivas:** estas preguntas sugieren al paciente una respuesta específica. Se ha de ser cauto en su utilización ya que pueden contribuir, como la anterior técnica, a la inducción de síntomas: “¿Su hijo se mueve mucho, verdad?”. Su utilización puede ser interesante en casos en los que la contestación sincera por parte del entrevistado puede considerarse comprometida. Por ejemplo, después de intuir que una familia no ducha suficientemente a su hija, el entrevistador pregunta con tono de “normalidad”: ¿a la niña que la bañan, los fines de semana? Ante una respuesta afirmativa, que aún se considera falsa se utilizarán técnicas adicionales (por ejemplo, re-preguntar más adelante).
 - 2.5. **Resumen:** por último, ante la vaguedad de la respuesta o la logorrea de un entrevistado, puede ser útil resumir sus respuestas utilizando, en la medida de lo posible, su vocabulario. “Quiero ver si me he hecho una idea correcta de lo que me ha contado, así que voy a repetir nos mis propias palabras lo que he comprendido de nuestra conversación. Corrijame cualquier error que vea”.
3. **Técnicas de conducción:** tratan de ofrecer el modo de mantener la entrevista en el curso deseado.
 - 3.1. **Continuación:** se utiliza cuando el entrevistado debe continuar con el discurso que está realizando por ser de interés del entrevistador. En otras palabras, está proporcionando información útil y trataremos de mantener esa actitud asintiendo con la cabeza, manteniendo el contacto ocular o con verbalizaciones del tipo “de acuerdo”, “eso es interesante”, “continúe”...
 - 3.2. **Hacer eco:** en esta ocasión, la utilizaremos si el discurso es adecuado pero queremos que el entrevistado se centre en alguna cuestión concreta de lo que nos cuenta. Así, repetimos aquella parte de la respuesta del entrevistado con la intención de que profundice y que siga ese camino y no otro. Esto es especialmente útil en entrevistados con distraibilidad y/o logorrea.
 - 3.3. **Redirigir:** hace que el entrevistado no se aparte del tema principal y vuelva a él si se desvía. Es útil cuando los entrevistados divagan, se distraen o se pierden en detalles irrelevantes.



Principalmente consiste en interrumpir al entrevistado para repreguntar: “Permítame que le interrumpa, pero continúe hablándome de...”.

- 3.4. **Transiciones:** en una entrevista es preciso tratar temas diferentes y, por tanto, se requiere cambiar de unos a otros. Esto son las transiciones, que, según el autor, pueden ser suaves, acentuadas y bruscas. En las suaves podemos utilizar la relación causa-efecto o la relación temporal entre los temas. Por ejemplo, podemos pasar a hablar de los síntomas de irritabilidad o mal comportamiento del niño después de estar hablando del estilo educativo de los padres – causa-efecto- (“¿ustedes creen que el mal comportamiento de su hijo puede estar relacionado con estas dificultades de comunicación que estamos tratando?”). O podemos tratar las causas del mal comportamiento por la relación temporal que guardan con las contingencias (“¿Qué están haciendo ustedes cuando su hijo hace esas llamadas de atención?”).

En las transiciones acentuadas se separa un tema de otro haciéndolo evidente: “Creo que ya me he hecho una idea de la conducta problemática de su hijo, pasemos a hablar de las posibles causas del mal comportamiento”. Estas transiciones reactivan la atención del entrevistado y ordenan la entrevista.

Por último, las transiciones bruscas introducen un nuevo tema sin avisar. Aunque en condiciones normales deben evitarse por torpes e inoportunas, pueden ser útiles para interrumpir el hilo del entrevistado en caso de que se sospecha de que está fabulando. De esta forma, algunas inconsistencias o mentiras, pueden quedar al descubierto. Por ejemplo, podemos preguntar cuántas veces duchan al niño a la semana varias preguntas después de que nos hayan sugerido que lo hacen a diario.

b) TÉCNICAS PARA VENCER RESISTENCIAS

En ocasiones los entrevistados no quieren entrar a tratar un determinado tema o, de forma más sibilina, lo evitan desviando el discurso (hablan de otras cosas, responden con excesiva brevedad a las preguntas, son vagos en las respuestas, etc.). En general, las resistencias suelen deberse al afán del entrevistado de mantener cierta imagen o por tener cautelas respecto del uso que se le va a dar a esa información. Para tratar de vencerlas pueden utilizarse algunas de las siguientes técnicas:

1. **Expresar aprobación:** si el entrevistador muestra aceptación de los pensamientos y sentimientos del entrevistado, éste se sentirá comprendido y libre de cualquier juicio moral. Ahora bien, en los ámbitos en los que nos movemos los EOEPs, es probable que en muchos temas ese juicio moral sólo quede en suspenso en una primera fase evaluadora, ya que a la postre es necesario reconducir las pautas educativas. Valga como ejemplo, la resistencia que puede mostrar una familia a reconocer el déficit higiénico en los primeros momentos.
2. **Confrontación:** cuando la resistencia se hace evidente para el entrevistador (evitación del contacto ocular, rubor, tensión, abuso de monosílabos, etc.) éste puede optar por aumentar la conciencia del entrevistado de esa resistencia e invitarle a dar una explicación. Continuando con el ejemplo anterior, si se percibe que una familia es muy parca en palabras cuando se cuestiona acerca de los hábitos higiénicos de los niños, intenta cambiar de tema, etc., podemos optar por explicar la importancia de este tema y la necesidad de que colaboren para el bien de la solución del problema. No obstante, está claro que es una técnica que debe emplearse sólo en etapas avanzadas de la entrevista cuando se haya generado una mínima confianza entre las partes.
3. **Confrontación con las consecuencias:** en la misma línea que la anterior, cuando se percibe la resistencia del entrevistado pueden utilizarse sus necesidades para estimular la colaboración al facilitar información. En pocas palabras, “si usted no colabora, no le puedo ayudar a...”.



4. **Cambio de tema:** en lugar de enrocarnos en una serie de preguntas sobre un tema en el que encontramos resistencia, abandonemos y consigamos la información desde un punto de vista distinto o en otro momento.
5. **Exageración:** a veces puede ser útil incluir en las preguntas un grado de tolerancia hacia las conductas mayor de lo real para que el entrevistado se sienta libre de reconocer comportamientos más leves. Por ejemplo, ante la sospecha de que unos padres abusan del castigo físico (bofetadas, etc.) es distinto preguntar ¿pegan ustedes a su hijo? a ¿al dar algún cachete a su hijo, alguna vez le ha quedado marca? Aunque ante ambas preguntas es probable que no reconozcan si han marcado a su hijo, es más probable que admitan el uso del castigo físico en la segunda (“hombre, solemos darle alguna que otra bofetada, pero nunca le hemos llegado a marcar”...).
6. **Inducción al fanfarroneo:** en otras ocasiones, el entrevistador se ve obligado a pronunciarse de modo que el entrevistado perciba que está dispuesto a aceptar sus debilidades. Así, por ejemplo, puede comentar “Me imagino que alguna vez habrá dado una bofetada a su hijo”. al incluir el “me imagino...” está restando importancia a la conducta para que el entrevistado se exprese con más libertad. Por supuesto, y como anteriormente se ha comentado, estas técnicas para vencer las resistencias pueden implicar una suspensión temporal del juicio moral que, inevitablemente, recuperaremos en fases posteriores para corregir las dificultades percibidas.

VI. OBSTÁCULOS EN LA ENTREVISTA Y ESTRATEGIAS PARA LA SUPERACIÓN DE LOS MISMOS.

La entrevista se inicia con la creación de la relación con el entrevistado. Ello resulta necesario por varias razones:

- Porque la relación de colaboración facilita la explicitación de las ideas iniciales sobre el problema, un condición que es necesaria para llegar a una definición común del mismo.
- Porque para enfrentarnos al cambio es mejor hacerlo desde una posición de confianza en los propios recursos.
- Porque para el propio asesor es más fácil recibir apoyo y confianza si antes ha mostrado él mismo apoyo y confianza.

Sin embargo, esta empresa resulta difícil en muchas ocasiones por los siguientes obstáculos que a continuación se numeran:

1. **Los prejuicios o sesgos que introducen las teorías que manejamos unos y otros.** Cuando los padres y Orientador/PTSC tienen modos de entender la realidad del problema desde puntos de vista y modelos muy diferentes, escuchar, comprender y validar al otro se complica. Aquí también debemos diferenciar entre “escuchar la visión de alguien” y “aceptar o ceder ante la visión de alguien”.

Recursos para acometer la situación:

- Atender:
 - *Respuesta en espejo.* Devolvemos lo que acaba de exponerse (“otro problema entonces es que no sigue el ritmo de la clase...”).
 - *Resumen y verificación.* Retomar globalmente todo lo expuesto y confirmar si realmente coincide con los sentimientos y percepciones de los interesados.



- Comprender:
 - *Comprender empáticamente*. Hacerle ver que se ha entendido la repercusión del problema de la familia. (“Me imagino que esto de desconcierta”).
- Valorar:
 - *Validar los sentimientos*: Hacer ver que sentimientos como la frustración, preocupación, ansiedad, son comunes ante el tipo de problemas que se plantean.
 - *Connotación positiva*. Destacar los elementos positivos del comportamiento y opiniones que globalmente pueden ser negativas.
 - *Elogio*. Destacar explícitamente todo aquello que parezca un punto de apoyo para el cambio.

Poder comprender al otro, no implica que debemos estar de acuerdo en todo con lo que nos dice. Pero sí debemos partir de su visión a la hora de introducir cambios posibles.

2. **Implicarse en la búsqueda de soluciones antes de acotar conjuntamente cuáles son los problemas.** La cuestión es que si alguien se esfuerza en buscar soluciones probablemente no pueda estar suficientemente atento a las preocupaciones que se le plantean.

Recursos para acometer la situación:

Conforme al modelo, sería recomendable que el asesor se centrara inicialmente en la comprensión de la situación problemática y dejara para un segundo momento (otra entrevista) el estudio conjunto de las soluciones. Es importante en este punto ser estratégico a la hora de ordenar lo que inicialmente puede ser una colección de quejas y convertirlo en un conjunto ordenado y jerarquizado de conductas problema.

Sin embargo, para crear una representación compartida del problema entre asesor y familia se requiere algo más:

- Se deben buscar activamente puntos de encuentro con la familia.
- Estos puntos de encuentro deben buscarse más en las preocupaciones que en las soluciones.
- Pueden visualizarse más claramente si se contemplan los problemas atendiendo a las consecuencias que tiene para el asesorado.

3. **Desconfianzas.** Los padres a veces suscitan en los asesores desconfianzas sobre los intereses reales que abrigan quienes los formulan. Estas desconfianzas pueden estar justificadas por unos padres que no han dado señales de compromiso en anteriores situaciones o que han desprestigiado al EOEP,... El problema es que es difícil escuchar y crear la relación cuando alguien tiene sentimientos de desconfianza que proceden de pasadas experiencias.

Recursos para acometer la situación:

Para ello el orientador /PTSC debe contar con recursos conceptuales (“escuchar no es ceder”) y estratégicos (“cómo escuchar sin que ello suponga asumir”). Debemos olvidar nuestras desconfianzas anteriores y empezar de cero con la familia; es necesario darles una nueva oportunidad.

4. **La Hiper-responsabilización.** Consiste en la tendencia a asumir una responsabilidad que va más allá del rol de colaboración que se presupone en el modelo. A veces en los EOEPs nos sentimos responsables de los alumnos con dificultades, pero esta consideración puede conllevar asumir un rol de control (inspección) que es contradictorio con el proceso de co-responsabilización, decisivo en nuestra labor.



Recursos para acometer la situación

Por tanto el asesor debe asumir que los padres son responsables de sus hijos y que nuestro papel es el de ayudarles a hacer lo mejor posible su tarea, pero a los padres tal cual son, no tal y como nos gustaría que fueran. Así es necesario no confundir roles: el orientador tiene autoridad pero no poder. Debemos, entonces, ceñirnos a lo formal, no a lo que creemos que debería ser.

5. **La Confrontación.** En situaciones tensas o en las que se percibe un ataque o cuestionamiento al asesor es difícil crear la relación y más fácil derivar en la confrontación.

Recursos para acometer la situación:

Evitación de la confrontación, posición inferior y búsqueda de un acuerdo de mínimos.

6. **La Discusión y reflexión.** Alude al deseo de los asesores de encontrar lo que ellos entienden que sería la situación natural de trabajo: una oportunidad para reflexionar crítica y libremente sobre la práctica educativa. El problema es que esa situación ideal es infrecuente y suscita en los otros la sensación de frustración.

7. **Una conversación desordenada.** A veces se pasa de un problema a otro sin que se fije con claridad su naturaleza y relevancia. Puede suponer una descarga emocional para los participantes, pero al final suscita confusión.

Recursos para acometer la situación:

La estrategia del asesor es la de utilizar cierto orden en las reuniones. En el caso de la entrevista con una familia se recomienda la estrategia general de resolución de problemas:

- Identificar cuál es el problema y definirlo adecuadamente.
 - Identificar y catalogar los problemas (Por ejemplo un orden temático: de rendimiento, de interacción, de comportamiento en el entorno familiar,...).
 - Ordenación jerárquica de los problemas según su importancia o relevancia.
 - Definir de forma operativa los problemas. Si los problemas se formulan de modo genérico resultaría difícil diseñar metas de cambio y una solución satisfactoria.
- Buscar soluciones.
 - Para cada objetivo problema planteado debería haber un tipo de intervención.
- Aplicarlas.
- Y evaluarlas. Cuanto más claros se formulen los objetivos-problema, mayor posibilidad tendremos de saber en qué punto estamos y lo que nos falta.

De esta manera el asesor puede saber en todo momento en qué punto de la entrevista está y cuál será el siguiente paso a dar, en aras de orden y clarificación. En cualquier caso, es importante que el asesor tenga un control consciente sobre el proceso y que disponga de conocimientos especializados sobre el tema a tratar (modelos).