

La entrevista educativa

Introducción

La entrevista educativa es un instrumento de trabajo imprescindible para el profesorado. Las situaciones en las que el/la docente debe reunirse con un/a alumno/a o con sus padres para tomar decisiones conjuntas o para abordar problemas o conflictos son innumerables a lo largo del curso escolar.

La entrevista educativa que proponemos en esta guía es una reunión o encuentro estructurado, de carácter colaborativo, entre dos personas. La implicación y la participación de la persona entrevistada son cruciales para lograr un buen resultado. La entrevista no puede convertirse en un monólogo o en un interrogatorio por parte del/la docente, sino que debe centrarse en el protagonismo de la persona entrevistada, ya sea un/a alumno/a o un padre o madre, de manera que se favorezca su compromiso y responsabilidad y las decisiones tomadas sean después válidas.

La práctica habitual de entrevistas educativas de carácter colaborativo, además de para tomar decisiones y solucionar conflictos, es una herramienta eficaz para:

- Promover el conocimiento mutuo.
- Mejorar la comunicación interpersonal.
- Establecer un tipo de relación más cercana con la persona entrevistada.
- Aumentar la confianza y la vinculación entre los/as protagonistas.

Buenas y malas prácticas para el desarrollo de la entrevista educativa

Algunas actitudes y estrategias favorecen el buen desarrollo de una entrevista educativa mientras que otras lo dificultan.

Será especialmente útil:

- Promover empatía, comprensión y colaboración.
- Mostrar cercanía y crear un tono positivo.
- Implicar a todos/as los/as protagonistas en la búsqueda de soluciones.
- Resaltar aspectos positivos de la persona entrevistada (refuerzo positivo).
- Emplear técnicas de comunicación eficaz (escucha activa, mensajes en primera persona, lenguaje descriptivo,...).
- Emplear un lenguaje no verbal positivo (sonrisa, tono, gestos, mirada,...).

Por el contrario, algunas actitudes o comportamientos actuarán como obstáculos para lograr los objetivos de la entrevista:

- Banalizar o trivializar las circunstancias con frases como “seguro que en la evaluación final todo va mejor”, “no pasa nada por repetir” o “tranquilo, esto nos ha pasado a todos a su edad”.
- Culpabilizar al alumno/a, a su familia o al sistema. Buscar culpables no ayuda a implicar a la persona entrevistada ni a encontrar soluciones que mejoren la situación.
- Comparar tomando como modelo a otros/as alumnos/as o a uno/a mismo suele ser contraproducente.
- Interrogar haciendo preguntas excesivas provoca una actitud defensiva en la persona entrevistada.
- Atosigar. Es importante prever un tiempo suficiente para la entrevista y permitir que trascurra sin agobios.
- Criticar o juzgar crea una dinámica de confrontación e impide una actitud colaborativa.

Estructura y fases de la entrevista educativa

Una entrevista educativa de carácter colaborativo se desarrolla siguiendo una serie de fases estructuradas que nos indican los pasos a dar, como si de un mapa se tratara, y facilitan la consecución de sus objetivos. La persona que realiza la entrevista es quien dirige el proceso, mientras que la persona entrevistada es el sujeto activo, el/la protagonista.

A continuación, se describe detalladamente cada una de las fases de la entrevista y su contenido básico. Además, se especifican algunas técnicas de comunicación eficaces para su desarrollo y se incluyen algunos ejemplos para clarificar su aplicación.

Fase I. Preparación

1.1. Reunir la información básica sobre el asunto a tratar

Obtener información, previamente, sobre el problema o asunto a tratar en la entrevista será de gran utilidad. Algunos aspectos básicos a considerar son: las personas implicadas y sus circunstancias o características, los hechos acontecidos, sus causas y consecuencias y los intereses o necesidades de cada una de las personas implicadas.

1.2. Elaborar una hipótesis previa en base a la información reunida

Desarrollar una hipótesis sobre lo que sucede y sobre sus posibles soluciones puede guiar, inicialmente, la entrevista. Sin embargo, evitaremos comunicar esta hipótesis al alumno o alumna entrevistado/a mediante expresiones como: “el problema aquí es que...” o “yo ya sé lo que te pasa a ti...”

1.3. Planificar la entrevista

Planificar la entrevista implica repasar las fases que seguiremos a lo largo de la misma y preparar algunas intervenciones concretas especialmente útiles (qué tipo de refuerzo positivo podemos emplear con la persona entrevistada, cómo expresar inicialmente el asunto objeto de la entrevista, qué técnicas de comunicación eficaz usaremos, etc.).

1.4. Realizar la cita

Es conveniente realizar la cita, es decir convocar a la persona a la entrevista, en privado, en un momento y lugar adecuado y mencionando el tema a tratar. La fecha y horario seleccionados deberán ser convenientes para ambas partes y acordados entre ellas.

El lugar seleccionado para realizar la entrevista es importante. Debemos asegurarnos de que este lugar garantizará la privacidad y no habrá ruidos ni interrupciones. Espacios como los pasillos, el aula o la cafetería no son adecuados para conducir una entrevista con un/a alumno/a o sus padres.

Fase 2. Apertura

2.1. Situarse

El lugar que ocupa cada persona en la sala y en la mesa en la que se realiza la entrevista es otro aspecto a tener en cuenta. Una mesa redonda facilitará la comunicación y, en caso de no disponer de ella, se optará por situarse en las esquinas de una mesa convencional ya que nos permite transmitir cercanía y confianza. Por el contrario, situar a las personas frente a frente marca la distancia.

2.2. Hacer la presentación y el encuadre de la entrevista

Al iniciarse la entrevista, es conveniente presentar a cada una de las personas participantes (si es el caso) y explicar el motivo de la entrevista y la duración prevista. Hacer esta primera exposición de motivos de un modo descriptivo evita iniciar la conversación con valoraciones o juicios que dificultan el diálogo. Por ejemplo, en lugar de decir “*Nerea, te he llamado para esta reunión porque tu comportamiento ayer en la clase de educación física es inadmisibile y lo que ha ocurrido es muy serio*”, diremos “*Nerea, te he llamado para esta reunión porque me han informado de que ayer en la clase de educación física ocurrió un incidente y te marchaste de la clase antes de que terminara*”.

2.3. Crear un tono positivo

Crear un ambiente de confianza y un tono positivo será crucial para el desarrollo de la entrevista. Esta tarea de la persona entrevistadora se inicia en esta fase y continúa o se intercala a lo largo de todo el proceso. Algunas estrategias para ello son:

- Mostrar intenciones positivas, por ejemplo *“quiero que estés a gusto en la clase educación física”* o *“yo estoy aquí para ayudarte en todo lo que pueda para que solucionemos esto”*.
- Reconocer y validar a la persona entrevistada, por ejemplo *“yo sé que tu eres una persona inteligente”* o *“aprecio tu buena voluntad para hablar sobre esto”*.
- Resalta puntos en común, por ejemplo *“yo lo que quiero es que no tengas problemas con esta asignatura al final de curso y me imagino que tu también”*.

2.4. Recaltar la confidencialidad de la entrevista

Comentar que lo que se hable en la entrevista es confidencial, en el sentido de que no se hará público. Si hubiera que poner el caso en conocimiento de otra persona, se transmitirá lo esencial del proceso (que suele ser el acuerdo al que se ha llegado), sin detalles, teniendo siempre como referencia lo que consideramos necesario para prestar ayuda a la persona entrevistada.

2.5. Definir los objetivos del entrevistador/a y su intención básica de ayudar y encontrar soluciones

2.6. Motivar la actitud colaborativa de la persona entrevistada

Es necesario explicitar que la entrevista tiene sentido y la solución del problema es posible si todas las personas implicadas están dispuestas a colaborar, a poner de su parte para buscar soluciones, a hablar para entenderse y a comprometerse en hacer cambios. Conviene pedir directamente a la persona entrevistada esta disposición o compromiso.

Fase 3. Análisis del problema o situación objeto de la entrevista

3.1. Exponer la información obtenida, los datos objetivos, de modo descriptivo y las propias emociones respecto a esa información

Plantear el tema exponiendo la información objetiva de la que dispone, de un modo descriptivo evitando hacer juicios o acusaciones, por ejemplo *“el profesor de educación física me ha informado de que ayer tuvisteis una discusión en la clase debido a que echaste un escupitajo al suelo y que abandonaste la clase antes de que terminara”*. Un planteamiento valorativo, como por ejemplo *“me han informado de tu mal comportamiento en la clase de ayer y lo que ha pasado es muy serio”*, provocará en la persona entrevistada una actitud defensiva o agresiva y reducirá las posibilidades de mantener un diálogo.

Además, comunicar las propias emociones respecto a la situación o problema promueve la confianza y la actitud colaborativa de la persona entrevistada, por ejemplo *“me preocupa mucho que pase algo así”* o *“me gustaría que no tengas problemas con esta asignatura”*. Emplear mensajes en primera persona puede facilitar esta tarea.

3.2. Permitir/pedir a la persona entrevistada que explique la situación desde su punto de vista en un clima de confianza

Pedir el punto de vista de la persona entrevistada sobre lo ocurrido o sobre el problema que se trata, tanto respecto a los hechos como a su valoración personal de los mismos.

3.3. Facilitar que la persona entrevistada reflexione y continúe expresándose mediante una actitud empática

Utilizar preguntas abiertas para aclarar y profundizar en aspectos como la interpretación de los hechos, las emociones, las causas o motivos de la situación, las consecuencias, las preocupaciones y los intereses o necesidades de la persona. Evitar hacer un interrogatorio y utilizar las técnicas de la escucha activa (parafraseo y reflejo de las emociones) para facilitar la comunicación, lograr que la persona entrevistada reflexione y se sienta comprendida. Realizar pequeños resúmenes para ordenar y resaltar lo importante y permitir momentos de silencio para facilitar la reflexión. Evitar los juicios de valor y las críticas y hablar en primera persona para ponerse como ejemplo o dar consejos (“*en mi época...*” o “*yo creo que deberías...*”)

3.4. Mantener el diálogo centrado en el tema de la entrevista

En ocasiones, conversar sobre un tema o problema nos lleva a identificar o definir otros asuntos importantes. Tratar cada uno de los temas por separado y no mezclarlos en la conversación facilita el proceso de la búsqueda de soluciones y la toma de decisiones. Si consideramos que existe otro asunto o problema importante, se deberá realizar una nueva entrevista para abordarlo.

Fase 4. Búsqueda y selección de soluciones

4.1. Implicar al entrevistado/a en la propuesta y selección de soluciones

Hacer protagonista a la persona entrevistada de la búsqueda y selección de soluciones es fundamental para incrementar su compromiso y posterior responsabilización. El/la entrevistador/a insistirá en lograr propuestas de soluciones del entrevistado/a. Algunas preguntas serán especialmente útiles para este cometido, por ejemplo “*¿qué podrías/podríamos hacer para mejorar la situación?*”, “*¿qué necesitamos cambiar para solucionar el problema?*” o “*¿qué más se te ocurre?*”. Como última opción el/la entrevistador podrá también sugerir ideas para la solución del problema.

Analizar, en segundo lugar, cada una de las posibles soluciones valorando sus pros y sus contras, su viabilidad y utilidad y considerar si el/la alumno/a se siente capaz de comprometerse con ellas y cumplirlas.

4.2. Tomar decisiones que impliquen acuerdos negociados para la solución del problema o conflicto

Negociar para acordar las medidas que mejor solucionen el problema. La persona entrevistada deberá asumir como propios los acuerdos alcanzados.

Recoger por escrito los acuerdos con el mayor detalle posible (qué, cómo, dónde, cuándo, etc.) y firmarlos.

Fase 5. Cierre

5.1. Hacer un resumen de lo tratado a lo largo de la entrevista

Resumir los temas tratados haciendo hincapié en los avances realizados.

5.2. Explicar claramente las conclusiones y acuerdos alcanzados

Recalcar, pausadamente, cada una de las conclusiones y acuerdos alcanzados y cerciorarse de que la persona entrevistada comprende de la misma manera su significado y lo comparte.

5.3. Proponer y acordar una nueva entrevista para el seguimiento de los acuerdos tomados

Realizar una nueva cita para una reunión posterior que permita revisar los compromisos adquiridos.

5.4. Emplear el refuerzo positivo con la persona entrevistada y mostrar nuestra satisfacción por la entrevista

Recalcar la actitud colaborativa de la persona entrevistada es una inversión de futuro que fortalecerá el vínculo que la entrevista crea.

Fase 6: Seguimiento

El seguimiento de la entrevista implica, en primer lugar, recoger por escrito la intervención resaltando las decisiones o acuerdos tomados y, en segundo lugar, llevar a cabo una nueva reunión transcurrido un periodo de tiempo breve (una o dos semanas). Así, se puede supervisar el cumplimiento de las medidas acordadas y valorar su eficacia.

Elkarrizketa hezigarria

Sarrera

Elkarrizketa hezigarria ezinbesteko lan-tresna da irakasleentzat. Irakasleak ikasturtean zehar askotan elkartu behar izaten du ikasle batekin edo gurasoekin erabakiak elkarrekin hartzeko edota arazoak, gatazkak lantzeko.

Gida honetan proposatzen dugun elkarrizketa hezigarria bi pertsonaren arteko bilera edo topaketa egituratua da, elkarlan izaerakoa. Elkarrizketatutako pertsonaren inplikazioa eta parte hartzea funtsezkoa da emaitza ona lortzeko. Elkarrizketa ezin da bakarrizketa edo galdeketa bihurtu irakaslearen aldetik, baizik eta pertsona elkarrizketatuaren protagonismoan zentratu behar da, nahiz ikaslea, aita edo ama izan; honen konpromisoa eta ardura bilatu behar da eta hartutako erabakiak gero baliozkoak izatea.

Elkarlan izaerako elkarrizketa hezigarrien ohiko praktika, erabakiak hartzeko eta gatazkak konpontzeko ez ezik, beste hauetarako ere tresna eraginkorra da:

- Elkarren ezagutza sustatzeko.
- Pertsonarteko komunikazioa hobetzeko.
- Harreman hurbilagoa finkatzeko elkarrizketatutako pertsonarekin.
- Protagonisten arteko konfiantza eta lotura areagotzeko.

Praktika onak eta txarrak elkarrizketa hezigarriaren garapenerako

Zenbait jarrerak eta estrategiak lagundu egiten dute elkarrizketa hezigarria ondo garatzen, baina beste batzuek zaildu.

Bereziki erabilgarria izango da:

- Enpatia, ulermena eta elkarlana sustatzea.
- Hurbiltasuna erakustea eta doinu positiboa sortzea.
- Protagonista guztiak inplikatzeko irtenbideak bilatzen.
- Elkarrizketatutako pertsonaren alderdi positiboak azpimarratzea (indargarri positiboa).
- Komunikazio eraginkorraren teknikak erabiltzea (entzute aktiboa, lehen pertsonako mezuak, hizkuntza deskribatzailea,...).
- Hitzik gabeko hizkuntza positiboa erabiltzea (irribarrea, doinua, keinuak, begirada,...).

Aitzitik, hainbat jarrera edo jokaera oztopo izango dira elkarrizketaren helburuak betetzeko:

- Egoerak hutsaltzea edo garrantzia kentzea honelako esaldiekin: “*seguru azken ebaluazioan dena hobeto joango dela*”, “*ez da ezer gertatzen errepikatzeagatik*” edo “*lasai, guztioi gertatu zaigu hau bere adinean*”.
- Ikasleari, familiari edo sistemari leporatzea errua. Errudunak bilatzeak ez du laguntzen elkarrizketatua inplikatzeko, ezta egoera hobetzeko irtenbideak aurkitzen ere.
- Eredutzat beste ikasle batzuk edo norbera hartuta konparatzea kalterako izaten da.
- Galdera gehiegi eginez galdeketa egiteak defentsa-jarrera sorrarazten du elkarrizketatuarengan.
- Itotzea. Garrantzitsua da denbora egokia aurreikustea elkarrizketarako eta itomenik gabe igarotzen uztea.
- Kritikak edo epaitzak borroka dinamika sortzen du eta elkarlanerako jarrera oztopatu egiten du.

Elkarrizketa hezigarriaren egitura eta faseak

Elkarlan izaera duen elkarrizketa hezigarria fase egituratu batzuei jarraituz garatzen da. Fase hauek adieraziko digute zer pauso eman, mapa bat izango balitz bezala, eta helburuak lortzen laguntzen dute. Elkarrizketatzailea da prozesuaren gidaria, eta elkarrizketatua subjektu aktiboa, protagonista.

Segidan, elkarrizketaren fase bakoitza eta bere oinarrizko edukia deskribatuko da. Gainera, bere garapenerako zenbait komunikazio-teknika eraginkor zehaztuko dira, eta hainbat adibide bere aplikazioa argitze aldera.

1. Fasea. Prestaketa

5.5. Oinarrizko informazioa bildu landu beharreko gaiari buruz

Aldez aurretik elkarrizketan landu beharreko arazo edo gaiari buruzko informazioa eskuratzea oso baliagarria izango da. Aintzat hartu beharreko alderdi batzuk honako hauek dira: pertsona inplikatuak eta bere egoerak edo ezaugarriak, gertaerak, kausak eta ondorioak, eta inplikatu bakoitzaren interes edo beharrak.

5.6. Aurretiko hipotesia egin bildutako informazioan oinarrituta

Gertaerari buruzko eta balizko irtenbideei buruzko hipotesia egiteak bidera dezake, hasiera batean, elkarrizketa. Baina, saihestu egingo dugu ikasle

elkarrizketuari hipotesi hau komunikatzea era honetako adierazpenekin: “hemen arazoa da...” edo “badakit zer gertatzen zaizun...”

5.7. Elkarrizketa planifikatu

Elkarrizketa planifikatzeak eskatzen du jarraituko ditugun faseak berrikustea eta bereziki erabilgarriak diren esku-hartze zehatzak prestatzea (zein indargarri positibo erabil dezakegun elkarrizketarekin, nola adierazi hasieran elkarrizketaren gaia, komunikazio eraginkorreko zein teknika erabiliko ditugun, etab.).

5.8. Hitzordua jarri

Komenigarria da hitzordua jartzea, hau da, pertsonari elkarrizketarako deia luzatzea, pribatua eta toki egokian, landu beharreko gaia aipatuta. Aukeratutako data eta ordua egokiak izan behar dira biezat eta elkarrekin adostuak.

Elkarrizketarako lekua garrantzitsua da. Ziur egon behar dugu leku honek pribatutasuna bermatuko duela, eta ez dela zaratarik eta etenik izango. Pasilloak, ikasgela, kafetegia eta antzekoak ez dira egokiak ikaslearekin edo gurasoekin elkarrizketa bideratzeko.

2. Fasea. Irekiera

6.1. Kokatu

Kontuan izan beharreko beste alderdi bat zera da, pertsona bakoitzak elkarrizketarako gelan eta mahai hartzen duen lekua. Mahai borobil batek komunikazioa erraztu egingo du eta, halakorik ez bada, ohiko mahai baten ertzetan kokatuko dira, hurbiltasuna eta konfiantza igortzeko aukera eskaintzen baitigu. Aitzitik, pertsonak aurrez aurre kokatzeak distantzia markatzen du.

6.2. Aurkezpena eta elkarrizketaren kokapena egin

Elkarrizketa hastean, komenigarria da parte hartzaile bakoitza aurkeztea (hala badagokio) eta elkarrizketaren arrazoiak eta iraupena azaltzea. Arrazoiak lehen azalpen hau modu deskribatzailean egiteak saihestu egiten du solasaldia zailtzen duten balorazio edo epaiekin ematea hasiera elkarrizketari. Esate baterako, “*Nerea, bilera honetara deitu dizut atzo gorputz hezkuntzako klasean izan zenuen portaera onartezina delako eta gertatu dena oso larria delako*” esan beharrean, “*Nerea, bilera honetara deitu dizut esan didatelako atzo gorputz hezkuntzako klasean zerbait gertatu zela eta bukatu baino lehen alde egin zenuela*” esango dugu.

6.3. Doinu positiboa sortu

Konfiantza giroa eta doinu positiboa sortzea funtsezkoa izango da elkarrizketaren garapenari begira. Elkarrizketatzailearen zeregin hau fase honetan hasiko da eta prozesu osoan zehar jarraituko du edo tartekatuko da. Hona hemen horretarako hainbat estrategia:

- Asmo positiboak erakutsi, esate baterako “*gorputz hezkuntzako klasean gustura egotea nahi dut*” edo “*hau konpon dezagun, zuri ahal dudan guztian laguntzeko nago hemen*”.

- Elkarrizketatua onartu eta balioztatu, adibidez *“badakit azkarra zarela”* edo *“estimaten dut zure borondate ona honi buruz hitz egiteko”*.
- Azpimarratu puntu komunak, hala nola *“nik nahi dudana da zuk arazorik ez izatea irakasgai honekin ikasturte amaieran, eta pentsatzen dut zuk ere baietz”*.

6.4. Elkarrizketaren konfidentzialtasuna azpimarratu

Komentatu elkarrizketan esandakoa konfidentziala dela, ez dela publiko egingo. Kasua beste pertsona bati jakinarazi beharko balitz, prozesuaren funtsezkoa igorriko zaio (lortutako akordioa izan ohi da), xehetasunik gabe, beti ere erreferentziatzen izanik elkarrizketatuari laguntzeko beharrezko jotzen duguna.

6.5. Elkarrizketatzailearen helburuak eta bere laguntzeko eta irtenbideak aurkitzeko asmoa definitu

6.6. Elkarrizketatuaren elkarlanerako jarrera bultzatu

Beharrezkoa da zehaztea elkarrizketak baduela zentzua eta arazoaren irtenbidea posible dela inplikaturako pertsona guztiak prest badaude parte hartzeko, irtenbideak bilatzeko, elkar ulertze aldera hitz egiteko eta aldaketak egingo dituztela hitz emateko. Komenigarria da elkarrizketatuari zuzenean eskatzea jarrera edo konpromiso hau.

Fase 3. Elkarrizketak helburu duen arazo edo egoeraren analisia

7.1. Eskuratutako informazioa, datuak era deskribatzailean aurkeztu eta informazio horrekiko norberaren emozioak azaldu

Gaia eskura dagoen informazio objektiboa aurkeztuz planteatu, modu deskribatzailean, epai edo salaketarik egin gabe, esate baterako *“gorputz hezkuntzako irakasleak esan dit atzo eztabaida izan zenutela klasean txistua bota zenuelako lurrera, eta klasetik alde egin zenuela amaitu aurretik”*. Planteamendu baloratzaile batek, adibidez *“zuk atzoko klasean izandako portaera txarraz informatu naute eta gertatutakoa oso larria da”*, elkarrizketatuarengan defentsa-jarrera edo jarrera erasokorra sorraraziko du, eta murriztu egingo ditu solasaldiarekin jarraitzeko aukerak.

Gainera, egoera edo arazoari buruz nor bere emozioak komunikatzeak elkarrizketatuaren konfiantza eta elkarlanerako jarrera sustatuko du, esate baterako *“asko kezkatzen nau horrelako zerbait gertatzeak”* edo *“irakasgai honekin arazorik ez izatea nahiko nuke”*. Lehen pertsonako mezuak erabiltzeak erraztu dezake zeregin hau.

7.2. Elkarrizketatuari egoera bere ikuspuntutik azal dezan utzi/eskatu konfiantza giroan

Elkarrizketatuaren ikuspegia eskatu gertatutakoaz edo lantzen ari den arazoaz, bai gertaerei dagokienez, eta bai berak horren inguruan egiten duen balorazioari dagokionez.

7.3. Elkarrizketatuari hausnarketa egin dezan eta adierazten jarrai dezan lagundu jarrera enpatiko baten bidez.

Galdera irekiak erabili hainbat alderdi argitze eta sakontze aldera: gertaeren interpretazioa, emozioak, egoeraren kausak edo zioak, ondorioak, kezkak eta

pertsonaren interes edo beharrak. Ez egin galdeketa bat eta erabili entzute aktiboaren teknikak (emozioak parafraseatu eta islatu) komunikazioa errazteko, elkarrizketatuak hausnar dezan eta ulertua senti dadin lortzeko. Laburpentxoak egin ordenatzeko eta garrantzitsuena azpimarratzeko, eta isiluneak egiten utzi hausnarketa errazteko. Balore-epaiak eta kritikak saihestu eta lehen pertsona hitz egin adibidetzat jartzeko edo aholkuak emateko (“nire garaian...” edo “nire ustez ...zenuke”)

7.4. Solasaldiari gaian zentratuta eutsi

Batzuetan, gai edo arazo bati buruz hitz egiteak beste gai garrantzitsu batzuk identifikatzera edo definitzera eramaten gaitu. Gai bakoitza bere aldetik lantzeko eta solasaldian ez nahasteak erraztu egiten du irtenbideak bilatu eta erabakiak hartzea. Uste badugu badela beste gai edo arazo garrantzitsu bat, beste elkarrizketa bat egingo da lantzeko.

4. Fasea. Irtenbideen bilaketa eta aukeraketa

8.1. Elkarrizketatua irtenbideak proposatzen eta aukeratzen inplikatu

Elkarrizketatua irtenbideen bilaketan eta aukeraketan protagonista bihurtzea funtsezkoa da bere konpromisoa eta ondorengo ardura handitzeko. Elkarrizketatzaileak ekin eta ekin egingo du elkarrizketatuarengandik irtenbide-proposamenak lortzen. Galdera batzuk bereziki erabilgarriak izango dira horretarako, adibidez “zer egin zenezake/genezake egoera hobetzeko?”, “zer aldatu behar duzu arazoa konpontzeko?” edo “zer gehiago bururatzen zaizu?”. Azken aukera gisa, elkarrizketatzaileak ere iradoki ditzake arazoa konpontzeko ideiak. Bigarrenik, aztertu balizko irtenbide bakoitza, alde onak eta txarrak baloratuz, bideragarritasuna eta erabilgarritasuna baloratuz, eta aztertu ikaslea gai sentitzen den irtenbide horiekiko hitza eman eta betetzeko.

8.2. Akordio negoziatuak eskatzen dituzten erabakiak hartu arazoa edo gatazka konpontzeko

Negoziatu arazoa ondoen konponduko duten neurriak adosteko. Elkarrizketatuak bereganatu egin beharko ditu lortutako akordioak. Idatziz jaso akordioak ahalik eta xehetasunik gehienez (zer, nola, non, noiz, etab.) eta sinatu.

5.Fasea. Itxiera

9.1. Elkarrizketan zehar hitz egindakoa laburpena egin

Landutako gaiak laburbildu, egindakoa aurrerapenak azpimarratuz.

9.2. Argi eta garbi azaldu ondorioak eta lortutako akordioak

Azpimarratu, lasai, ateratako ondorio eta akordio bakoitza, eta ziurtatu elkarrizketatuak berdinean ulertzen duela eta bat datorrela.

9.3. Beste elkarrizketa bat proposatu eta adostu akordioaren jarraipena egiteko

Hitzordua jarri beste bilera baterako, hartutako konpromisoak berrikusteko.

9.4. Indargarri positiboa erabili elkarrizketatuarekin eta gure gogobetetasuna erakutsi elkarrizketarengatik

Elkarrizketatuaren elkarlanerako jarrera azpimarratu, etorkizuneko inbertsioa baita, eta elkarrizketak sortzen duen lotura sendotuko baitu.

6. Fasea: Jarraipena

Elkarrizketaren jarraipenak, lehendabizi, esku-hartzea idatziz jasotzea eskatzen du, hartutako erabakiak edo akordioak azpimarratuz eta, bigarrenik, beste bilera bat egitea denbora labur bat igarota (aste bat edo bi). Honela, adostutako neurrien betetze-maila berrikus daiteke eta bere eraginkortasuna baloratu.