**LIBROS**

LA FUNCIÓN DEL ORIENTADOR

Leona E. Tyler

México: Editorial Trillas, 1990

Presento unas páginas del libro de la autora Leona Tyler: *La función del orientador*. Este texto está dirigido a los profesionales psicólogos que se dedican a la orientación psicológica en instituciones educativas y a los profesores que realizan labores de tutoría con sus alumnos.

**CUALIDADES ESENCIALES:**

**ACEPTACIÓN, COMPRENSIÓN, SINCERIDAD**

La razón por la que ha sido difícil analizar *qué* es lo que *hacen* los buenos orientadores durante el encuentro o entrevista, de tal modo que puedan inferirse pautas que sirvan de guía a los conseje­ros noveIes, es que los componentes esenciales son actitudes más que habilidades. Mediante sus acciones, palabras y expresiones faciales, el orientador debe comunicar a sus consultan­tes *aceptación*, *comprensión* y *sinceridad*.

Muchos han sido los intentos por explicar lo que significa la ***aceptación*** y se ha recurrido a diversos sinónimos de la pala­bra. Rogers (1957) la denomina *miramiento positivo incondicional*; Truax y Carkhuff (1957) emplearon el término *afecto no posesivo*. Cada una de estas frases descriptivas ayuda a esclarecer el sig­nificado del concepto.

De todas maneras, tal actitud es un aspecto fundamental de la personalidad total del orientador y que se manifiesta en muchas situaciones distintas de la orientación.

Las actitudes básicas del orientador hacia sus semejantes están de por medio, sin que, por otra parte, sean producto de un año de entrenamiento o de experiencias educativas especificas, sino que se derivan de las formas de respuesta, específicas de cada persona durante todas las experiencias de su vida. Todavía es muy poco lo que se sabe acerca de los tipos de experiencia que dan lugar a la actitud de aceptación. Una erudición amplia en el campo psicológico tal vez ayude hasta el punto de que nos capa­cita a interesarnos en los procesos mentales que rigen la conduc­ta de otra persona, en vez de juzgar su conducta misma. La lectura de novelas, poesía y comedias, parece acentuar también la estima­ción por la personalidad humana. El trato con toda clase de personas en la vida diaria nos ayuda a sentimos satisfechos con su compañía. Por fortuna, parece no existir un único camino para desarrollar la actitud de aceptación. La mayoría de las personas que se preparan para las carreras de orientación ya la poseen en grado considerable; pues, de otro modo, no se habrían sentido atraídas hacia esta profesión. La que necesitan es profundizar y enriquecer la que ya tienen; pero esta etapa de perfeccionamiento no debe limitarse al periodo de educación anterior y concomitante a la graduación, sino que requiere prolongarse durante toda la vida. Es obvio que, cuando el orientador, emprende su tarea, se inicia un ciclo benigno: La estimación básica del valor humano, presente al comienzo de su labor, se fortalece inevitablemente conforme se van sucediendo nuevas experiencias, pues con el acrecentamiento de estas, el orientador se hace más capaz de estimular en sus alum­nos el tipo de realizaciones que hacen más profunda y sólida la aceptación de ellos mismos y de otros.

La aceptación incluye, antes que nada, dos cosas: primero, una buena disposición para permitir a los individuos ser originales en todos los aspectos; y, segundo, la convicción de que la experiencia creciente de cada persona es un singular complejo de esfuerzos, pensamientos y sentimientos. El orientador, en su posición de acep­tación, no dispone de un patrón de medida según el cual catalogar a todos quienes acuden a él. Pero cualesquiera que sean los recursos de medición que utilice, éstos solo pueden ayudarle a comprender lo privativo de cada personalidad individual, y no para determinar su valor. Para el orientador, el muchacho entusiasta con un CI[[1]](#footnote-1)\* de 90 (o bien el muchacho perezoso) le exige naturalmente igual in­terés y estimación que su compañero con 150 de CI. En ambos casos, las metas, los valores, planes, creencias y sentimientos indi­viduales, son de absorbente interés. Si el orientador muestra este interés genuino por la persona, la estimación y la simpatía proba­blemente vendrán por consecuencia natural. La actitud de acepta­ción se opone al desdén y no da cabida al cinismo cuando se en­frenta a la naturaleza humana. Además, es un sentimiento hacia el individuo; no hacia la humanidad en abstracto. Las generali­zaciones vagas con respecto a la dignidad de la personalidad le son ajenas. La estimación al individuo puede acompañar o no las creen­cias filosóficas o religiosas optimistas relativas a la humanidad como especie. Por estar la aceptación tan íntimamente unida a la com­prensión de la persona individual, las dos cualidades que hemos subrayado no pueden separarse, ni en la orientación ni en ningún otro campo.

La aceptación no significa aprobación o desaprobación de los aspectos peculiares de la personalidad o la conducta que un alum­no presenta en un momento dado. Lo que el orientador acepta es la personalidad en conjunto, no una faceta de ella. Fácilmente se comprende que la desaprobación de alguna de las actitudes o ideas del alumno puede darle a entender que no es aceptado o que sus problemas no son susceptibles de ayuda. No es tan evidente, pero sí muy cierto, que el encomio de algo que parece admirable puede también retardar la manifestación de actitudes apropiadas. En la orientación nunca debemos sacar conclusiones precipitadas. Algo que se presente como detalle negativo pero insignificante, puede ser el concomitante necesario de uno de los rasgos más valiosos de la personalidad; y algo que parezca una virtud ge­nuina puede ser, en realidad, una defensa contra la ansiedad y cambiar de apariencia al disminuir la angustia.

Es más fácil ejemplificar que explicar la importancia que tiene el no permitir que la aprobación o desaprobación desvíen de su curso el proceso de orientación. Dick McDonald fue enviado a un orientador por un miembro de la facultad que reconoce la elevada capacidad de Dick, pero está preocupado por su escasa erudición. La cita se hace de acuerdo con los métodos corrientes. En la ma­ñana de su primera entrevista, el señor McDonald llega con 10 minutos de retraso, despeinado y con crecida barba de 24 horas. EI orientador, por supuesto, nada le reprocha por la tardanza o el desarreglo, sino que lo invita a sentarse y ponerse cómodo; inicia la conversación haciendo referencia a lo que el señor Larson, miembro de la facultad, ha informado acerca de la capacidad de Dick para desempeñarse mejor de lo que sus notas muestran y le pide al joven mayores detalles, por ejemplo, en donde ha asisti­do a la escuela o cuáles son sus planes para el futuro. EI mucha­cho proporciona algunos datos escuetos sobre sí mismo, pero sin pormenorizar sus verdaderos intereses y motivos. EI orientador trata, con poco éxito, de encontrar algún punto de partida para una conversación más provechosa. McDonald contesta a cada pre­gunta con palabras o frases cortadas, se recarga en su asiento y espera la próxima pregunta. No se muestra antipático o falto de interés, pero está claro que solo se concreta a responder. Parece que la entrevista será un fracaso. De pronto, el joven, sonriendo forzadamente, exclama: "Lo siento. Esta mañana estoy en las nubes. Anoche estuve enfiestado en casa con algunos de los mucha­chos y no nos acostamos, sino hasta las cinco de la mañana. Puse el despertador a las ocho, porque no quería perder esta cita, pero apenas si puedo reflexionar. Siento la cabeza del tamaño de una sandía."

¿Qué debe hacer entonces el orientador? Los hábitos que des­cubre este incidente están, con toda probabilidad, estrechamente relacionados con el escaso rendimiento escolar. Pero, ¿sería prove­choso hacer hincapié en tales hábitos y dar una breve conferen­cia acerca de los daños del alcohol? Evidentemente la respuesta es "no". EI joven McDonald conoce estos hechos tan bien como el orientador, o tal vez mejor. EI único resultado de tal proceder sería dejar al alumno con la impresión de que una persona más se ha desilusionado de él. Luego, el orientador correría el riesgo de identificarse con personas que, en el pasado, han tomado hacia el alum­no actitudes de reprobación y castigo, quizá, por ejemplo, su pa­dre. Si esto fue así, el alumno McDonald, más que aprender algo nuevo, estaría propenso a repetir, simplemente, las reacciones mostradas ante su progenitor.

Por otra parte, también seria impropio que el orientador son­riera jovialmente y contestara: "Bueno, de cuando en cuando, todos necesitamos divertirnos un poco." Lo que McDonald necesita es recapacitar sobre la norma de vida que está siguiendo. Su interés ya lo ha demostrado, al hacer un esfuerzo especial por no perder su entrevista y explicando ingenuamente por qué no está en con­diciones de aprovecharla. Considerar la embriaguez como un pasa­tiempo, natural y sin importancia, es defraudar su esfuerzo, eximirlo del empeño que empieza a nacer en su interior, en lugar de ayudarlo a sostenerse en él.

Si el orientador puede mostrar la conveniente finura de acento y expresión, tal vez diría: "¿Te gustaría volver mañana a esta mis­ma hora?" Con esta pregunta reconoce, tanto la opinión de no sentirse apto para reflexionar, como el deseo sincero de hacerlo. Pos­poniendo la entrevista para una fecha tan próxima, el orientador demuestra su intención de no castigar al muchacho, a la vez que su auténtico interés de ayudarlo; sin embargo, no es necesario comen­tar, de ninguna manera, la conducta en tela de juicio. Esta es la meta del orientador: mostrar buena acogida a la persona, pese a todos sus defectos u oposiciones y sin cometer el error de anticipar opiniones acerca de la conducta observada.

Posteriormente, cuando ya se ha establecido un relativo cono­cimiento entre ambos, el orientador puede usar comentarios favora­bles como reforzamiento a los pasos que el alumno de en dirección positiva; pero es la aceptación lo que caracteriza el encuentro de orientación desde su principio.

La segunda cualidad esencial, la ***comprensión***, es también di­fícil de definir con exactitud. La palabra *empatía*, que significa el proceso de experimentar lo mismo que el alumno, en un momento determinado, suele emplearse para estudiar a la primera. Truax y Carkhuff (1967) han acuñado la expresión *comprensión empática*. Se comprende con los sentimientos lo mismo que con las facultades de raciocinio, con el corazón lo mismo que con la cabeza. Vamos a dejar claro desde el principio que esta cualidad a que nos referimos es completamente limitada. No se trata de ningún poder mágico o alguna sabiduría intuitiva ni de un aparato de rayos X, con cuyo auxilio, un psicólogo pueda examinar los caracteres más ín­timos de una persona.

Comprender es simplemente conocer, clara y completamente, lo que el alumno quiere dar a entender. Probablemente ningún hombre comprende siempre a su semejante de manera cabal y, cier­tamente, el buen orientador nunca llega a pensar que la persona­lidad total de su alumno es como un libro abierto. Además, no es necesario ni conveniente que el orientador comprenda al indi­viduo mejor de lo que éste se comprende a sí mismo. En la en­trevista provechosa, la comunicación de los pensamientos y los sentimientos llega a un máximo, de tal modo que, la compren­sión es un proceso de participación. Cuando la discusión planteada sea el significado de un grupo de resultados de test objetivos, los hechos subyacentes de una elección de empleo, o un aspecto enigmático de la relación del consultante para con su esposa, lo que la persona relata da al orientador un sentido del significado de esta pequeña experiencia, mismo que procura trasladar a palabras que aclararan el punto para ambos.

Para una comprensión de esta índole, no basta que se descubran los datos de la vida del individuo; lo que importa son las actitudes que dan origen a estos datos, el modo como la persona los considera y reacciona ante ellos. Es necesario que el orientador, al estar escuchando, se ponga, constante y automáticamente, en el lugar del alumno, intentando ver las circunstancias como éste las ve, y no como las vería un extraño. Esta habilidad, aparentemente de difícil consecución, es en realidad muy fácil de aprender. Cuando un niño nos narra la dureza con que lo tratan sus padres, la frecuencia y la severidad con que lo castigan por faltas insignifican­tes, lo primero que intentamos es comprobar los hechos. Tales pa­dres, ¿son de hecho crueles? Nadie negará que con frecuencia es necesario hacer tal investigación; pero esto no es orientación. Exis­ten otros trabajadores profesionales cuyo papel consiste en investi­gar situaciones como esta. La tarea del orientador es considerar a esa familia en la forma que el niño la considera: Por el momento, no importa si alguien más pensaría del mismo modo o, incluso, si esto parecería igual en cualquier circunstancia.

Si imaginamos la vida humana como un gran tapete, de muy compleja trama, algo borroso y ambiguo, esto nos puede ayudar a hacer palpable lo que estamos tratando de expresar. Necesitamos ver el cuadro de este tapete lo más claramente posible, lo cual no puede hacerse de un golpe de vista, y no hay manera de lograrlo sin esfuerzo. Quizá sea necesario escudriñar durante un tiem­po considerable cada uno de los muchos detalles, antes de percibir su distribución en un diseño total. En donde las partes no parecen quedar unidas, debemos trazar las líneas de unión; sin embargo, la analogía es incompleta, porque un tapete es un objeto estático, definitivo, mientras que una personalidad está constantemente en proceso de desarrollo. Pero tal vez sea útil advertir que la orientación es fundamentalmente una tarea *perceptual*. Es imposible aprender a *hablar* con precisión en el momento oportuno, sin antes aprender a escuchar, atender y comprender.

La tercera cualidad esencial, la ***sinceridad***, también se ha señalado y descrito en diversas formas. Rogers fue el primero en llamarla *congruencia*, insistiendo en la armonía indispensable que debe existir entre lo que dice y hace un orientador y los prin­cipios que lo rigen. Truax y Carkhuff se refieren a la misma cua­lidad como *genuinidad*. Pero es más fácil determinar lo opuesto de esta característica: la *falsedad*, que impide la orientación efectiva, aun cuando el orientador cuente con infinidad de otras virtudes y habilidades. No solo debe actuar como parte, sino considerarse como tal.

Los programas educativos, destinados a preparar a los orienta­dores, con frecuencia encuentran demasiado difícil lograr esta com­binación de **sinceridad**, **aceptación** y **comprensión**. Los esfuerzos del que se prepara para hablar y actuar como orientador profesio­nal chocan muchas veces con sus maneras naturales de expresión. Y tal vez le sorprenda el hecho desalentador de que, para ser un orientador genuino, necesita comenzar con un cambio básico de sí mismo. Prepararse para la orientación no significa adquirir tan solo ciertas habilidades nuevas, sino, por el contrario, exige poner en orden la propia casa psicológica, con el fin de saber quién es uno y a dónde va.

Es la necesidad de combinar la sinceridad con la aceptación y la comprensión lo que también complica el problema de investi­gar los procesos y resultados de la orientación. Los orientadores que siguen ostensiblemente el mismo procedimiento de investiga­ción, tal vez difieran entre sí en el grado de sinceridad o genui­nidad que puedan tener en las entrevistas de orientación, que cons­tituyen la materia de estudio. Estas diferencias pueden exceder en valor a los efectos de cualesquiera variables experimentales que el estudio tiene como fin medir. En los capítulos posteriores estu­diaremos con más detalle las dificultades inherentes al adiestramien­to en la orientación y la investigación. Baste decir aquí que los futuros orientadores deben aprender a lograr una síntesis de acep­tación y comprensión con sinceridad, y que la investigación requie­re planearse de manera que descubra los efectos de la orientación auténtica, más que los de la orientación falsa.

1. \* Cociente o coeficiente intelectual (CI). Los CI entre 90 y 109 se consideran propios de un nivel intelectual “normal”. [↑](#footnote-ref-1)