

La entrevista consultiva es la modalidad del género de la entrevista que presenta Marta Albaladejo. Su libro *Cómo decirlo* es una guía para docentes. Trata de recursos y estrategias que, como declara en su subtítulo, propician “entrevistas eficaces en el ámbito de la educación”. Este título ha aparecido en la colección de desarrollo personal del profesorado de la editorial Graó. Y se ha publicado en versión castellana y catalana. La autora ya había firmado en 2007 otra obra sobre comunicación no verbal en la misma colección y de la que se dio noticia crítica en *Lingüística en la Red*, V <www.linred.es>.



El género de la entrevista tiene unos rasgos ambivalentes. Su prototipo es la entrevista periodística, la modalidad más excéntrica por su carácter público. La mayor parte de los tipos de entrevistas permanecen en el ámbito privado o social y están resguardadas por un pacto de confidencialidad. La entrevista consultiva, la que mantiene cliente y profesional, representa una modalidad central de este género. Si consideramos por un instante el contexto, diremos que una obra fundamental para abarcar el ancho segmento de la entrevista es *La entrevista, una invención dialógica* (Paidós, 1995), de Leonor Arfuch.

El asunto del que trata la lingüista y experta en *coaching* Marta Albaladejo es la entrevista entre formadores, equipo directivo, padres y alumnos. Su propósito es considerar no tanto qué se dice sino cómo, cuándo y por qué. Es congruente este tratamiento con una perspectiva versátil en los factores que examina, en los procesos que describe y en los conceptos que invoca. Conviene añadir que el libro *Cómo decirlo* incluye modelos teóricos, ejercicios de análisis y actividades prácticas. Es un mérito grande de la autora haber conseguido equilibrar estos elementos y ofrecer un texto de estilo ágil y contenido eficaz.

La obra está dividida en cinco partes, dispuestas en una notable progresión en los detalles del ámbito y en la aplicación de las actividades. La primera parte deslinda el género de la entrevista de otras formas de comunicación oral. En ella la autora se toma una licencia didáctica; utiliza términos metafóricos de la salud para describir buenas y malas prácticas comunicativas. La siguiente parte considera aspectos semióticos del escenario (el despacho y la disposición de los interlocutores), estratégicos (el conflicto o la colaboración), discursivos (formas del inicio y la conclusión), pragmáticos (tono de distancia o de proximidad y normas culturales).

Vistos estos elementos del género y de los interlocutores, la obra pasa a tratar de los recursos específicos para la gestión de la entrevista. A partir de aquí, se ofrece al lector una combinación de recursos singular y radical, en el sentido de que señala fuentes del comportamiento que suponen una oportunidad eficaz de conocimiento y de desarrollo profesional. Son los recursos de la asertividad, el análisis transaccional y el *coaching*.

En la tercera parte se considera los principios de la empatía y la comunicación asertiva. Su utilidad se cifra en las estrategias que evitan la reactividad, la pasividad y la agresividad, puesto que promueven una actitud

positiva. La penúltima parte se centra en un clásico de la psicología comunicativa, el análisis transaccional. Se trata del modelo del psiquiatra Eric Berne, un instrumental poco conocido a pesar de su extraordinario interés. Pone de manifiesto los estados mentales de los interlocutores y las razones de malentendidos y conflictos discursivos. Y cierra el libro un capítulo sobre la técnica del *coaching* como modalidad que, en términos de la autora, “no da peces sino que enseña a pescar”. Su clave es el compromiso como acto de habla capaz de transformar actitudes y comportamientos. El *coaching* pretende revelar el talento y la capacidad del docente como comunicador en la entrevista.

Cómo decirlo es una obra llamativa por la original y capaz combinación de fuentes teóricas. Resulta también una obra práctica porque interroga al lector sobre sus experiencias y le anima a comprobar qué sucedería si introdujera cambios o giros comunicativos. Acredita también la pericia de plantear el proceso de análisis y práctica mediante estrategias. Y, finalmente, el libro de Marta Albaladejo tiene el mérito de aglutinar estos elementos en una perspectiva lingüística y pragmática coherente, dialógica y formativa.

Xavier Laborda Gil
Universidad de Barcelona
xlaborda@ub.edu

