

# Teoría **y** técnica de la entrevista

**LUIS ENRIQUE MORGA RODRIGUEZ**

**Red Tercer Milenio**

# TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

# TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

LUIS ENRIQUE MORGA RODRIGUEZ

RED TERCER MILENIO



## AVISO LEGAL

---

**Derechos Reservados © 2012, por RED TERCER MILENIO S.C.**

Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México.

Prohibida la reproducción parcial o total por cualquier medio, sin la autorización por escrito del titular de los derechos.

Datos para catalogación bibliográfica

Luis Enrique Morga Rodríguez

*Teoría y técnica de la entrevista*

ISBN 978-607-733-171-1

**Primera edición: 2012**

## DIRECTORIO

---

**Bárbara Jean Mair Rowberry**  
*Directora General*

**Rafael Campos Hernández**  
*Director Académico Corporativo*

**Jesús Andrés Carranza Castellanos**  
*Director Corporativo de Administración*

**Héctor Raúl Gutiérrez Zamora Ferreira**  
*Director Corporativo de Finanzas*

**Ximena Montes Edgar**  
*Directora Corporativo de Expansión y Proyectos*

# ÍNDICE

<i>Introducción</i> .....	3
<i>Mapa conceptual</i> .....	5
Unidad 1. La entrevista psicológica. ....	6
Mapa conceptual.....	7
Introducción .....	8
1.1. DEFINICIÓN DE ENTREVISTA PSICOLÓGICA .....	11
1.2. TIPOS DE ENTREVISTA .....	14
1.2.1 <i>Tipos de entrevista por objetivos</i> .....	14
1.3. ETAPAS DE LA ENTREVISTA .....	16
1.3.1 <i>Rapport. Cima. Cierre</i> .....	16
1.4. ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA.....	18
1.4.1 <i>Entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido, canal</i> .....	19
1.5. ENTREVISTA INDIVIDUAL Y FAMILIAR .....	27
Autoevaluación .....	30
Unidad 2. Marco teórico de la entrevista.....	32
Mapa conceptual.....	33
Introducción .....	34
2.1. TEORÍA PSICOANALÍTICA .....	35
2.2. ANÁLISIS TRANSACCIONAL .....	40
2.3. TEORÍA CONDUCTISTA .....	42
2.4. TEORÍA DE LA NO DIRECTIVIDAD.....	47
2.5. TEORÍAS MOTIVACIONALES .....	50
Autoevaluación .....	55
Unidad 3. Elementos psicológicos presentes en la entrevista .....	58
Mapa conceptual.....	59
Introducción .....	60
3.1. RESISTENCIA .....	62
3.2. TRANSFERENCIA.....	65
3.3. MECANISMOS DE DEFENSA .....	69

3.4. ANSIEDAD .....	74
3.5. CATARSIS.....	76
Autoevaluación .....	78
Unidad 4. Evaluación de la entrevista.....	80
Mapa conceptual.....	81
Introducción .....	82
4.1. INFORME DE LA ENTREVISTA INDIVIDUAL .....	83
4.2. INFORME DE LA ENTREVISTA ESCOLAR Y FAMILIAR.....	86
4.3. INTEGRACIÓN DE LOS DATOS EN EL EXPEDIENTE PSICOPEDAGÓGICO .....	91
Autoevaluación .....	95
<i>Bibliografía</i> .....	97
<i>Glosario</i> .....	98

## INTRODUCCIÓN

El presente libro didáctico tiene como propósito general, fomentar en los alumnos los conocimientos teóricos y las habilidades necesarias para realizar evaluaciones psicológicas, intervenciones psicopedagógicas e investigaciones, tanto de forma individual como familiar y grupal, mediante la aplicación de entrevistas psicoeducativas enfocadas a diferentes problemas en el campo de la educación.

La educación requiere de instrumentos técnicos con sustento teórico que permitan un acercamiento a su objeto de estudio desde todos los campos de su aplicación. En los semestres anteriores se han obtenido los conocimientos acerca de la naturaleza humana, por tanto es necesario conocer teórica y técnicamente una de las principales herramientas de la psicología educativa: la entrevista psicológica.

El manejo teórico y técnico de la entrevista es de fundamental importancia en semestres posteriores ya que constituye la base para trabajar en cualquier área de la intervención psicopedagógica. Esta materia le permitirá al alumno hacer un diagnóstico preciso ante la problemática que se le presente y por tanto elegir el tratamiento, la intervención o la canalización adecuada.

El presente libro virtual pretende acercar a los alumnos a los elementos que componen el proceso de la entrevista, así como generar conciencia de su complejidad.

En la primera unidad se exploran la definición de la entrevista psicológica, sus características generales y particulares, la forma como se clasifica, sus etapas y elementos. Además, se busca introducir al lector a la dificultad que implica una relación interpersonal con la finalidad de obtener información.

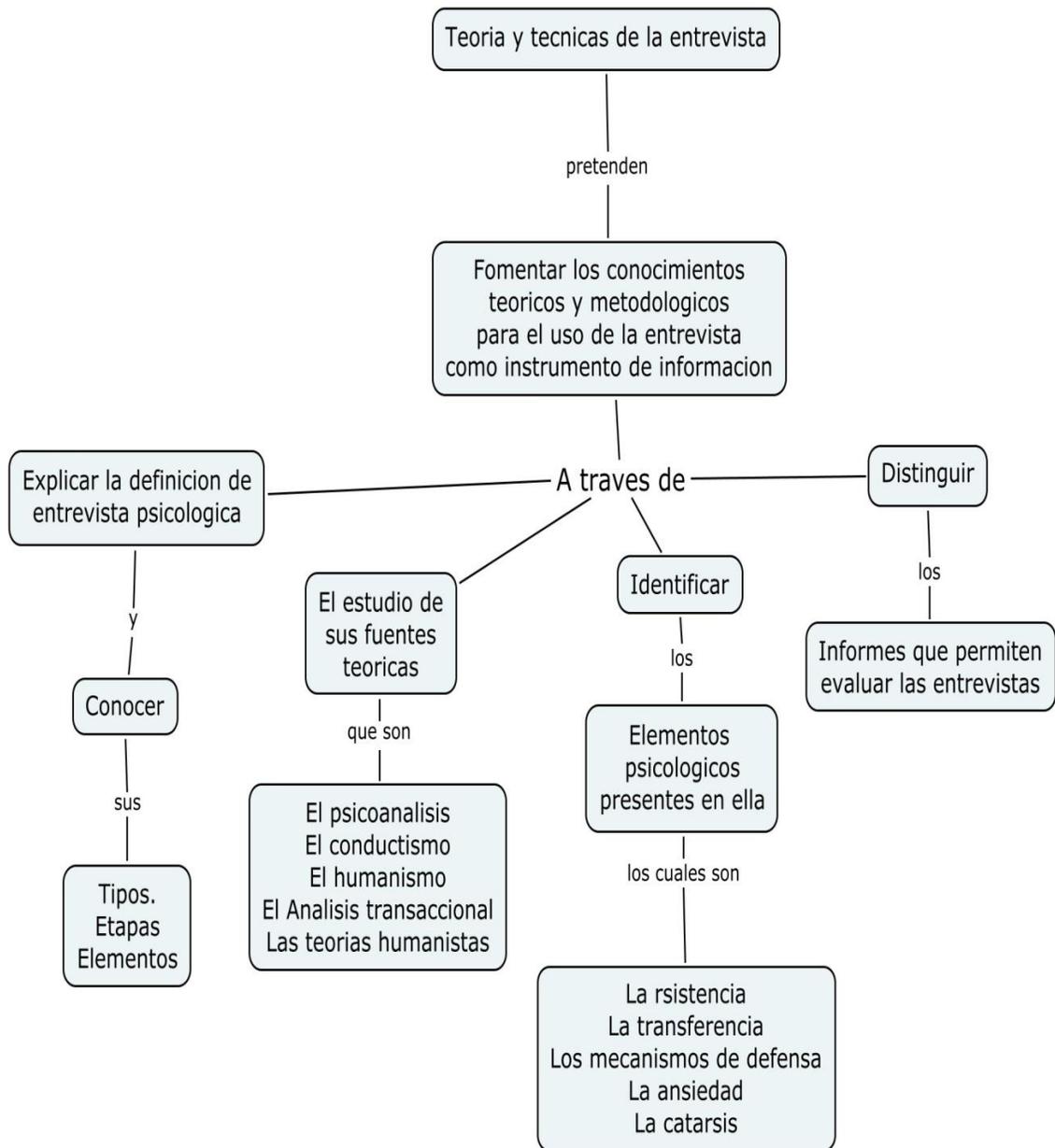
En la segunda unidad se realiza un atisbo por las corrientes teóricas en psicología que han nutrido conceptualmente a la entrevista como un instrumento de recolección de datos en psicología. Con esta idea se abordan

diferentes perspectivas del psicoanálisis, el análisis transaccional, el conductismo y algunas teorías humanistas y motivacionales.

El tercer capítulo hecha un vistazo a algunos de los elementos psicológicos presentes en toda relación interpersonal, además de las que se considera puedan influir en el éxito o fracaso del proceso de la entrevista. Entre ellos se mencionan las resistencias, la transferencia, los mecanismos de defensa, la ansiedad y la catarsis.

El último apartado revisa las formas que pueden tomar los informes de entrevista: elementos que permiten evaluar la información obtenida durante el proceso de entrevista. Asimismo, se incluye el modelo más usado en los países de habla hispana acerca del expediente psicopedagógico, meta final de todo proceso de diagnóstico en el ámbito educativo.

# MAPA CONCEPTUAL



# UNIDAD 1

## LA ENTREVISTA PSICOLÓGICA

### OBJETIVO

Explicar la definición de entrevista psicológica, sus tipos, etapas y elementos.

### TEMARIO

#### 1.1 DEFINICIÓN DE ENTREVISTA PSICOLÓGICA

#### 1.2 TIPOS DE ENTREVISTA

##### *1.2.1 Tipo de entrevista por objetivos*

#### 1.3 ETAPAS DE LA ENTREVISTA

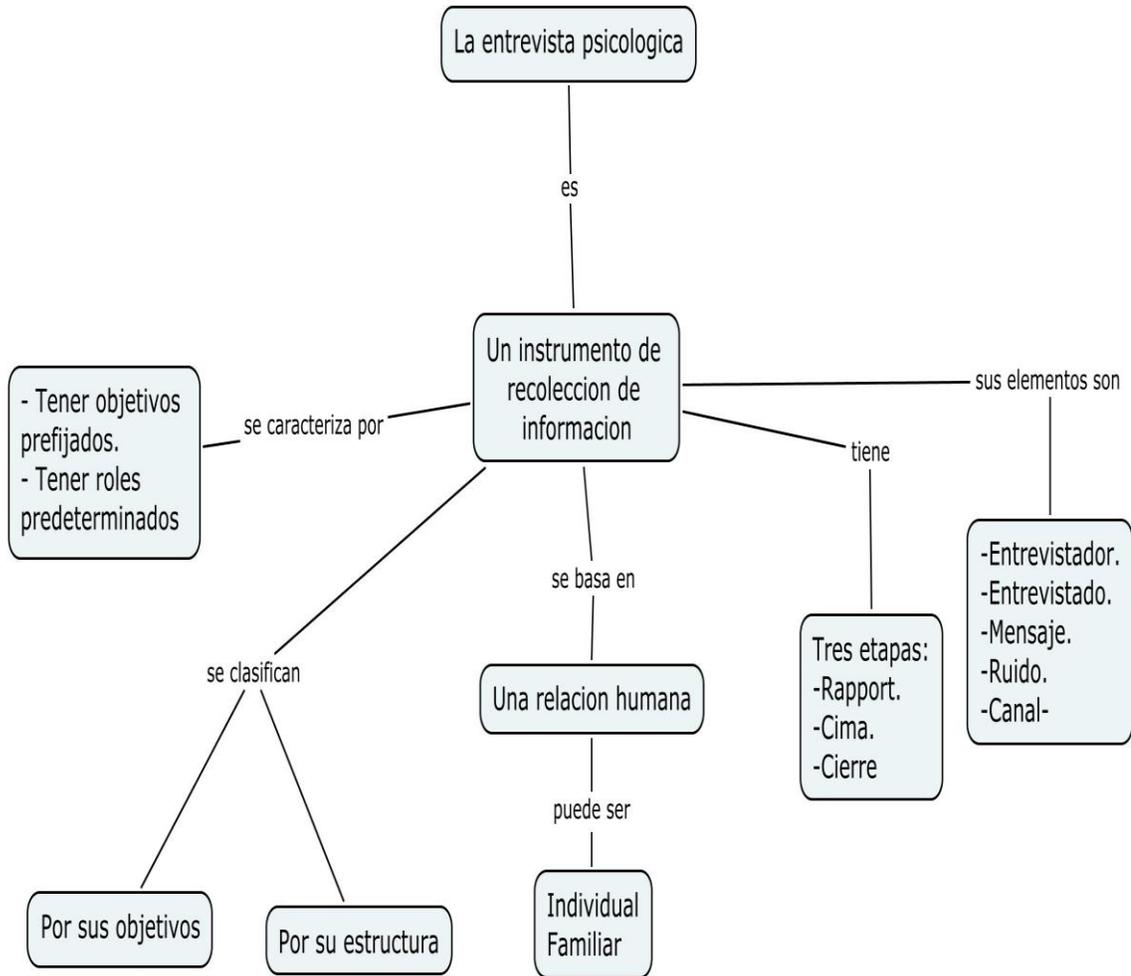
##### *1.3.1 Rapport. Cima. Cierre*

#### 1.4 ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA

##### *1.4.1 Entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido, canal*

#### 1.5 ENTREVISTA INDIVIDUAL Y FAMILIAR

# MAPA CONCEPTUAL



## INTRODUCCIÓN

Al igual que la psicología, la aparición de la entrevista como tal es un fenómeno reciente. Este método surge a raíz de la combinación de los saberes de varias disciplinas: la medicina, la pedagogía, la filosofía, el periodismo y la psicología. La entrevista es el medio más comúnmente utilizado por las disciplinas humanas y de la salud para obtener información; varía mucho de disciplina en disciplina. Desde las entrevistas usadas en el periodismo hasta las que utilizan los médicos para el diagnóstico.

Dentro de la psicología, la entrevista es el instrumento por excelencia para obtener y recabar datos; se utiliza para obtener información en los procesos de selección de personal, en el diagnóstico clínico y psicopedagógico, en el asesoramiento vocacional, en la investigación psicológica y sociológica y en la valoración del aprendizaje.

Saber interrogar, escuchar, encontrar la lógica en las respuestas del otro y hallar la lógica en las preguntas que se harán son aspectos clave para cualquier tipo de entrevista, ya sea para entrevistar un campesino, un vendedor, un niño, un paciente hospitalizado o un profesionalista.

En todas y cada una de estas entrevistas el objetivo de los procedimientos es el mismo: obtener información confiable, válida y pertinente para orientar la toma de decisiones.

Entrevista es la acción de reunirse, verse mutuamente. Implica la comparecencia de dos o más personas en un lugar determinado para tratar algo de interés: un encuentro cara a cara en el que se generan preguntas y respuestas sobre algún punto en común. Dialogar para saber o profundizar es la esencia de la entrevista; en este último sentido toda entrevista tiene un común denominador: gestionar información, investigar”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> M. Colín, *Introducción a la entrevista psicológica*, p. 11.

Sin embargo, la entrevista no sólo es un instrumento de recolección de información, en la psicología es básicamente una relación humana interpersonal, conformada por elementos subjetivos y objetivos. Esta relación humana permite la creación de vínculos significativos entre el entrevistador y el entrevistado. Estos vínculos permiten un proceso de comprensión humana que facilitan al entrevistador para entender cabalmente las necesidades, motivos, procesos cognitivos y afectivos en general.

El origen de la entrevista como instrumento de investigación se remonta a la antigua Grecia, cuando el filósofo Sócrates desarrolló un método de enseñanza conocido como *mayéutica*. Este método de enseñanza, conocido hoy en día como socrático, es parte fundamental de los estudios de pedagogía y ciencias de la educación en todo el mundo. Otra referencia del origen de la entrevista se encuentra en el ámbito médico, con la figura de Hipócrates, quien la utilizó para establecer el diagnóstico clínico.

Es importante señalar que la entrevista está muy ligada con la aparición de la palabra dentro de una interacción humana, y aún cuando la palabra ha acompañado al hombre a lo largo de varios milenios, el lenguaje como instrumento de conocimiento para saber acerca de sí mismo, es de uso muy reciente.<sup>2</sup>

Originalmente, la entrevista –como medio de recolección de información– fue usada por los periodistas, que desarrollaron el método de preguntas y respuestas con la intención de trazar una historia de vida de los entrevistados.

A mediados del siglo XIX y con el avance de la psicología como ciencia, ésta fue desarrollando métodos que la caracterizarían como tal. Con el trabajo del médico vienés Sigmund Freud surgió la entrevista psicológica en el entorno del método psicoanalítico, cuya intención era evidenciar y tratar algunas personas con afecciones que no parecían tener un origen físico.

---

<sup>2</sup> M. Colín, *op. cit.*, p. 13.

En 1893 Freud publicó su trabajo *Sobre el mecanismo psíquico de los fenómenos histéricos*; y usaría un método verbal para acceder al origen de ciertos síntomas, preguntando y conversando sobre aspectos de la vida sentimental del entrevistado, a la vez que estimulaba su expresión verbal y a veces corporal. Este hecho dio el nacimiento del psicoanálisis.

A finales del siglo XIX el psicoanálisis hace dos aportaciones fundamentales a la entrevista psicológica. Primero incluye la comunicación entre el médico y el paciente como una forma privilegiada para el conocimiento, el diagnóstico y el tratamiento de ciertos problemas que no podían ser atendidos efectivamente con las técnicas médicas de la época. Este procedimiento será la base para la entrevista psicológica moderna. Segundo, sustenta la práctica psicológica por medio de entrevistas psicoanalíticas cuyos resultados las mantienen vigentes.<sup>3</sup>

Con el avance del siglo XX surgieron contextos donde era necesario encontrar instrumentos más rápidos para evaluar la personalidad de los sujetos y con ello surgieron los cuestionarios, las entrevistas semiestructuradas, las entrevistas para niños, para adultos y los test psicológicos.

En los años 50 del siglo XX surgió un movimiento para estudiar la entrevista como tal. Autores como Nahoum y José Bleger hacen aportaciones y publican textos que son la base del conocimiento técnico y teórico de la entrevista psicológica.

Hoy en día la entrevista y las pruebas psicológicas funcionan como los elementos básicos para el diagnóstico e intervención psicológica y psicopedagógico. Sin embargo, un profesional bien entrenado en la entrevista puede acceder a la información aun sin la existencia de las pruebas.

En su acepción actual, la palabra *entrevista* proviene del vocablo francés *entrevoir*, que significa “verse uno al otro”.

---

<sup>3</sup> *Ibidem.*, p. 16.

### 1.1. DEFINICIÓN DE ENTREVISTA PSICOLÓGICA

Tal como se mencionó en el apartado anterior, la entrevista psicológica –como todo tipo de entrevistas– fue especializándose con el tiempo hasta definirse por sí misma.

Existen muchos modelos de entrevista psicológica, algunos de sus principios o conceptos son comunes a la entrevista psicológica general; esto facilita el entrenamiento de los estudiantes para que sean diestros entrevistadores, preparándose para ejercer esta actividad en diversos campos.<sup>4</sup>

Aunque existen muchas definiciones de entrevista, aquí nos inclinamos por la de Aragón (2002):

Una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupal (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el diálogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia y el razonamiento, y el planteamiento de preguntas. Tiene objetivos prefijados y conocidos, al menos por el entrevistador. En la asignación de roles, el control de la situación o entrevista lo tiene el entrevistador. Implica la manifestación de toda la gama de canales de comunicación humanos: verbal (oral), auditivo, cinestésico, táctil, olfativo, no verbal (gestual y postural) y paralingüístico (tono, volumen, intensidad y manejo del silencio).<sup>5</sup>

Entre los objetivos de la entrevista psicológica están: evaluar, diagnosticar e investigar. Estos aspectos permiten trazar una dirección de trabajo para sugerir estrategias de intervención.<sup>6</sup>

Dentro de la ciencia psicológica la entrevista se ha ido perfeccionando y especializándose en función de sus objetivos y tiempos. Las áreas más desarrolladas y que han construido características propias para la entrevista

---

<sup>4</sup> *Ibidem.*, p. 17.

<sup>5</sup> L. Aragón, *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*, pp.180 y 181.

<sup>6</sup> M. Colín, *Introducción a la entrevista psicológica*, p. 19.

son: laboral, clínica, infantil, familiar, educativa, psicopedagógica, deportiva y médica.

Asimismo, la entrevista desarrollada originalmente para trabajar con adultos fue diferenciándose en entrevistas para parejas, grupos, familiares, infantiles, con adolescentes, psicopedagógicas.

Es por ello que los psicólogos dentro de su entrenamiento profesional deben actualizarse para convertirse en expertos entrevistadores.

Debe destacarse que los objetivos de la entrevista, lo mismo que el control de la comunicación, están a cargo del entrevistador. Resulta muy importante resaltar que la distinción entre una entrevista y una conversación común, o en un interrogatorio, se centra en el objetivo y la distinción de los roles que cada uno sigue en estas relaciones humanas.

Cuando dos personas se ven envueltas en un satisfactorio intercambio de ideas, disfrutando de uno de los más grandes placeres de la vida, indudablemente hay comunicación, pero esta conversación no puede considerarse como una entrevista, ya que su propósito consiste en la obtención de placer por medio del juego verbal con otra persona, y es en esto mismo donde radica su recompensa. La entrevista exige mucho más que el mero intercambio verbal y la mera interacción personal: la entrevista debe satisfacer la necesidad de llegar a una mutua ilustración; el intercambio verbal es solamente un vehículo para alcanzar tal meta.<sup>7</sup>

Por otro lado, cuando una persona se ve en la necesidad de responder preguntas específicas, sin ningún espacio para la libre expresión o para la creación de una interacción personal con el entrevistador, entonces hablamos de un interrogatorio.

En ninguno de los casos anteriores nos referimos a una entrevista; en principio por la falta de un objetivo o de una relación interpersonal que fomente el crecimiento de ambos elementos.

---

<sup>7</sup> A. Acevedo, *El proceso de la entrevista*, p. 9.

Las principales ventajas de la entrevista sobre otros tipos de instrumentos de evaluación psicológica son: la relación interpersonal establecida entre el entrevistado y el entrevistador, con valor empático y emocional que esto conlleva y que puede facilitar posteriormente el proceso de intervención; la flexibilidad para que el entrevistador se adapte a las peculiaridades del entrevistado, retrocediendo, avanzando, profundizando sobre la marcha, de acuerdo con las necesidades del caso; la posibilidad de observar el comportamiento del entrevistado, la factibilidad de obtener grandes cantidades de información de todo tipo, tanto objetiva como subjetiva; y evaluar a personas que difícilmente pueden ser examinadas por otros medios.<sup>8</sup>

Entre los cuestionamientos a la entrevista encontramos las críticas en contra de su confiabilidad y validez, basada en los sesgos subjetivos del entrevistador y el entrevistado.

Así, la entrevista psicológica es una forma de interacción humana, de carácter privado, establecida entre dos o más personas, con roles prefijados por el entrevistador, con un propósito definido, y con la intención de obtener información relevante para la toma de decisiones.

La entrevista psicológica es la base de todo tipo de entrevistas usadas en las disciplinas psicológicas, entre ellas, la psicología educativa.

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Investigar sobre la entrevista psicológica y elaborar una síntesis.

### 1.2. TIPOS DE ENTREVISTA

Existen muchas formas de clasificar las entrevistas, dependiendo de la disciplina científica que las usa, del modelo teórico que inspira a los autores y del particular modo en que se aplica. En este texto usaremos la clasificación sugerida por Acevedo (2009), que separa las entrevistas psicológicas mediante dos tipos de criterios: la forma de conducción o estructura, y el propósito u objetivo que persiguen.

---

<sup>8</sup> L. Aragón, *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*, p. 182.

### 1.2.1. Tipo de entrevista por objetivos

De acuerdo a los objetivos la entrevista psicológica se divide en cinco grandes campos, que se describen a continuación:

- a. Entrevista de investigación. Su objetivo es recolectar información pertinente para responder una pregunta de investigación, ya sea en investigación cuantitativa o cualitativa; se conduce en función del paradigma de investigación usado.
- b. Entrevista psicopedagógica o psicoeducativa. Su función es determinar las posibles interferencias en el proceso de enseñanza aprendizaje, además de localizar sus causas e influir en su solución.
- c. Entrevista de orientación vocacional. Se realizan con el fin de asesorar a un sujeto en la elección de un empleo, escuela o carrera en función de sus características personales: aptitudes, intereses, tipos de inteligencia, estilo de aprendizaje.
- d. Entrevista clínica. Su objetivo es conocer el funcionamiento de la personalidad de un sujeto: sus motivaciones, frustraciones y dinámica de personalidad. Puede ser diagnóstica, terapéutica y de asesoría.
- e. Entrevista laboral. Se aplica para conocer las características de un candidato a un puesto laboral para elegir al más idóneo. Puede ser de selección, ajuste o salida.

Método de entrevista utilizado durante el proceso de selección de personal con el propósito de evaluar capacidades, potencialidades y conocimientos del candidato. Permite comprobar la pertinencia de una candidatura para determinada área.<sup>9</sup>

### 1.2.2. Tipo de entrevista por estructura

Esta clasificación se refiere a la forma como se conduce la entrevista y cómo se estructuran las interrogantes que el entrevistado debe contestar. En función de este criterio encontramos cuatro acepciones:

- a) Entrevista estructurada o cerrada

---

<sup>9</sup> M. Colín. *Introducción a la entrevista psicológica*. pp. 70 y 71.

En este tipo de entrevista, el entrevistador se presenta a la entrevista con un cuestionario bien estructurado, que el entrevistado debe responder; el entrevistador se ciñe fielmente al cuestionario y no pregunta nada fuera de él.

Conjunto de procedimientos en el que el entrevistador utiliza preguntas dirigidas a un abordaje detallado, ajustado a ciertos objetivos preestablecidos que desea conocer o para los cuales el entrevistado solicita asistencia. La estructura de la entrevista cerrada es rígida, se fundamenta como método en preguntas directas.<sup>10</sup>

#### b) Entrevista semi estructurada

En esta modalidad, si bien el entrevistador lleva un guion de preguntas básicas, tiene la libertad de cuestionar al entrevistado sobre aquellos temas que le interesen, o bien omitir algunos temas de acuerdo a su criterio.

El objetivo de la entrevista semi dirigida consiste en invitar al entrevistado a tratar aspectos que no han quedado claros para el entrevistador y llenar lagunas de información. En general esta modalidad se aplica durante las entrevistas posteriores a la entrevista inicial, pues tiene como objetivo recabar datos más precisos que den claridad a la información ya obtenida; también puede utilizarse de manera intermitente, tanto en las modalidades de entrevista cerrada como en algunos momentos de la entrevista abierta.<sup>11</sup>

#### c) Entrevista abierta o no estructurada

En este caso el entrevistador tiene la flexibilidad para adaptar la entrevista a las características psicológicas del entrevistado, avanzando o retrocediendo en función de su propósito. Se le llama abierta por esta característica de no seguir un guion.

El entrevistador no propone temas ni hace sugerencias; mediante el uso de este tipo de estrategia el entrevistado puede sentirse con la libertad de tratar, desde su propio punto de vista, los temas que le sean más relevantes.

---

<sup>10</sup> M. Colín, *op. cit.*, pp. 69 y 70.

<sup>11</sup> *Ibidem.*, pp. 87 y 88.

Es importante recalcar que en la entrevista abierta puede haber improvisación o intuición que dirige al entrevistador a la comprensión y análisis del conflicto y su relación con la estructura mental.

d) Entrevista tipo panel

En ella un entrevistador hace una serie de preguntas iguales a un grupo de entrevistados para conocer sus distintas opiniones. Del mismo modo el formato puede variarse cuando un grupo de entrevistadores entrevistan a una sola persona.

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Identificar los diferentes tipos de entrevista y elaborar un mapa conceptual.

### 1.3. ETAPAS DE LA ENTREVISTA

Como todo instrumento metodológico, la entrevista tiene pasos, etapas o fases que deben seguirse para alcanzar el éxito en el cometido que se ha propuesto; en este caso seguimos la visión de Colín (2009), quien divide a las entrevistas en tres etapas o fases: inicio o rapport, desarrollo y cierre.

#### 1.3.1. Rapport. Cima. Cierre

Iniciar la entrevista con un apretón de manos, una frase amable y una clara explicación de la finalidad perseguida con la entrevista, ayuda a reducir notablemente las tensiones provocadas por la situación de la entrevista; situación que es encarada por el entrevistado a veces con miedo, otras con embarazo, otras con esperanza, pero siempre con gran expectación y con toda la intención de dar la impresión más favorable<sup>12</sup>.

La primera etapa es la fase inicial, el objetivo principal es lograr que el entrevistado se sienta cómodo en presencia del entrevistador, así como dispuesto a hablar lo más posible fuera de cualquier tipo de inhibiciones. Esto se ha dado en llamar *rapport* o familiarización de la persona con la entrevista.

---

<sup>12</sup> A. Acevedo. *El proceso de la entrevista*. P. 34

Los primeros minutos de una entrevista son decisivos para lograr el éxito, ya que depende en gran medida del rapport que establezca el entrevistador.

El rapport consiste en crear una atmosfera cálida y de aceptación, de tal forma que el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo, comprendido y a salvo y se comunique de manera abierta sin temor a ser juzgado o criticado. El entrevistador tiene la responsabilidad de hacer que el entrevistado participe y lo vea como una persona que puede ayudarlo y que es digna de confianza. El rapport está basado en la confianza, el respeto y la aceptación mutuos.<sup>13</sup>

La construcción del rapport se encuentra siempre amenazada por los elementos psicológicos del entrevistado, la inexperiencia del entrevistador o la interferencia de factores contextuales; sin embargo, es preciso enfatizar que para que la información que se va a obtenerse en la entrevista sea fructífera, la construcción del rapport es indispensable.

Aragón (2002) dice que el rapport se facilita con algunas actitudes del entrevistador, entre ellas menciona mantener un contacto visual apropiado, una postura relajada, natural y centrada en el entrevistado; un lenguaje espontáneo, amistoso y con un tono cálido y expresivo; aceptación incondicional y empática.

La segunda etapa es la fase de desarrollo o cima, y constituye el núcleo de la entrevista. Tanto Acevedo (2009), como Colín (2009), coinciden que en ella se recaba la mayor parte de la información, y se profundiza en los aspectos identificados en la fase anterior, se intercambia información, se analiza la información y se confronta, se clarifican los problemas, se toman algunas decisiones sobre posibles soluciones y líneas de acción. Esta es la etapa más larga y profunda en cada entrevista.

La tercera fase o fase final es el cierre de la entrevista. De acuerdo a Acevedo (2009) esta fase es casi tan importante como la de inicio. Su objetivo fundamental consiste en consolidar los logros alcanzados durante las etapas de cima y cierre. Inicia con la indicación del entrevistador que se acerca el final,

---

<sup>13</sup> L. Aragón, *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*, pp. 182 y 183.

indicación que debe ser seguida por un resumen de los contenidos tratados. Se busca ofrecer al cliente la oportunidad de aclarar algunos malentendidos y se brinda la posibilidad de comunicar cualquier información que hubiera quedado retenida por diversos motivos.

De acuerdo a Colín (2009), esta fase es muy importante, porque el sujeto puede proporcionar información relevante al final. Así mismo, dentro de esta etapa de cierre, se encuentran las prescripciones, mismas que pueden consistir, dependiendo del modelo teórico, en dejar alguna tarea a realizar por el entrevistado en su casa, durante el tiempo que transcurre hasta la siguiente entrevista, recomendar acerca de futuros problemas, asegurar al sujeto su capacidad para manejarlos solo, en potenciar su motivación en los temas tratados sugiriendo cómo podría abordarse la sesión próxima.

Lo que se pretende es atar los cabos que hayan podido quedar sueltos, insistiendo siempre en los aspectos potenciadores de la comprensión del individuo respecto de sus dificultades, y en su esperanza y autoconfianza frente al futuro. El fin de la entrevista se concluye con la despedida formal.<sup>14</sup>

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Realizar una investigación sobre las etapas de la entrevista y elaborar un resumen.

### 1.4. ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA

En todo tipo de entrevista, de cualquier postura teórica o estilo, existen elementos que son comunes a todas y se conocen como elementos de la entrevista; a saber:

---

<sup>14</sup> Colín. *Op. Cit.* P. 60

#### 1.4.1. Entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido, canal

La mayor cualidad que debe poseer el entrevistador es la capacidad para entender los pensamientos, sentimientos, impulsos y modos de proceder conscientes del entrevistado, tomando en cuenta sus propias vivencias, pero sin dejarse invadir por ellas; para constituirse como un elemento útil dentro del proceso psicológico tendrá que saber manejar dos conceptos fundamentales: la empatía y la intuición.<sup>15</sup>

*Empatía* significa compartir, sentir lo que siente el otro ser humano es un fenómeno preconsciente que puede provocarse e interrumpirse conscientemente, y puede producirse en silencio y de un modo automático, esencialmente es un tipo de identificación parcial que se ejerce con el otro y se usa con fines de entendimiento y ayuda.<sup>16</sup>

La intuición se relaciona con el momento preciso en que el entrevistador deberá hacer una intervención, para que la persona siga hablando, con una “aja”, o bien hacer preguntas que se relacionan con el malestar del consultante.<sup>17</sup>

El entrevistador es el elemento a cargo la entrevista, él define los roles y los tiempos, además de los temas que se han de tratar. En el caso de la entrevista psicológica se espera que sea un experto en el conocimiento de la psicología, en cualquiera de sus ramas, capaz de entender la visión particular y única con la que el entrevistado entiende el mundo. Para ello debe ser capaz de escuchar de manera empática. De acuerdo a Colín (2009) debe considerar los siguientes puntos para el desempeño de su trabajo:

- Voz serena audible y segura.
- Posición corporal que refleje seguridad, profesionalismo y serenidad.
- Establecer empatía con naturalidad y oportunamente.
- Mantener contacto visual con el paciente.
- Recabar con precisión y agilidad la historia clínica.

---

<sup>15</sup> R. Greenson, *Técnica y práctica del psicoanálisis*, pp. 357-361.

<sup>16</sup> R. Greenson, *op. cit.*, pp. 359 y 360.

<sup>17</sup> M. Colín, *Introducción a la entrevista psicológica*, p.54.

- Indagar que origino que el entrevistado decidiera acudir a la consulta.
- Evitar hacer preguntas que induzcan las respuestas.
- Evitar repetir preguntas que ya han sido respondidas.
- Utilizar el silencio (o silencios) cuando sean necesarios.
- Expresarse con un lenguaje accesible y formal para el entrevistado.
- Promover que el entrevistado se explye lo suficiente.
- Evite refutar agresivamente u ofender al entrevistado.
- Evitar con amabilidad y prudencia que el entrevistador se extienda sin necesidad<sup>18</sup>.
- Después de preguntar el motivo de la consulta, utilizar preguntas lógicas para explorar factores hipotéticos que podrían intervenir en el cuadro sintomático.
- Investigar las experiencias del entrevistado en una etapa o aspecto de su vida.
- Abordar de manera sistemática las áreas o etapas de la vida del entrevistado, según el grado de cercanía o pertinencia para el diagnostico.
- Valorar en caso necesario factores físicos o biológicos que puedan estar participando en la problemática y, de ser necesario, hacer la canalización pertinente.
- No preguntar aspectos de la vida intima del entrevistado, a menos que sea pertinente.
- Retroalimentar las expresiones espontaneas del entrevistado que sugieran propósitos activos para resolver su problemática.
- No adelantar recomendaciones, consejos o propuestas.
- Evitar dar consejos moralistas.
- Establecer, de común acuerdo con el consultante, fecha y hora para la próxima cita.
- Realizar un cierre formal de la entrevista.

---

<sup>18</sup> *Idem.*

- Explicarle al paciente las conclusiones a las que ha llegado con la entrevista (las que se puedan decir).
- Orientar al entrevistado sobre las posibles consecuencias de cualquiera de sus decisiones.<sup>19</sup>

Para alcanzar estos fines debe dominar alguna de las siguientes cualidades:

- Mostrar interés por la que persona que se entrevista y por sus problemas.
- Comprender y emplear el lenguaje del entrevistado.
- Comprender por qué el entrevistado experimenta determinados sentimientos.
- Reactivar los sentimientos y establecer relación afectiva a través de la escucha activa y la atención a cuanto acontece.
- Recapitular y asumir adecuadamente los elementos de la historia del entrevistado.
- Saber preguntar adecuadamente y en el momento oportuno, y saber utilizar señales no verbales.
- Tener autodominio y la paciencia requerida para respetar el ritmo de los entrevistados.
- Identificarse con el entrevistado sin que su estado emocional se afecte por los problemas.
- Valorar a los entrevistados y hacer que se sientan seguros y motivados.

Otra de las funciones del entrevistador es el arte de preguntar, sobre todo en los casos de entrevistas abiertas o semiestructuradas. Dentro de la entrevista las preguntas tienen como fin primordial traducir los objetivos específicos del entrevistador en un mensaje capaz de llegar efectivamente al entrevistado y proporcionar la información que realmente precisamos encontrar. Por lo tanto, las preguntas podrán ser planteadas siempre y cuando se respeten los objetivos que originaron la entrevista.

De manera evidente, las preguntas competentemente formuladas pueden canalizar al entrevistado hacia las metas y los objetivos propuestos por

---

<sup>19</sup> *Ibidem.* P. 55-56

entrevistador; no obstante, una utilización poco cuidadosa o irresponsable de las preguntas podrían conducir todo el proceso hacia el fracaso.

Otra función de las preguntas, amén de la intención de obtener la información que precisamos, es la de crear y fomentar la libre y espontánea comunicación del entrevistado, para que hable de aquellas áreas que más interesan o para que relacione sus experiencias con el tema a tratar.

Además de preguntar, el entrevistador también debe ser capaz de escuchar. Como ya se ha mencionado anteriormente, la escucha empática es necesaria para todo aquel que pretenda ser entrevistador. “El poder escuchar eficientemente ayuda al entrevistador a obtener información que no lograría conocer a través de otros medios, en su contexto original, con las expresiones emocionales, tono de voz y expresiones faciales con las que se expresa una idea”.<sup>20</sup>

Entre las habilidades que se requieren para escuchar eficazmente, Acevedo (2009) enumera las siguientes:

1. Atención. Es importante que el entrevistador centre su atención en el entrevistado, en lo que hace y en lo que dice, y sobre todo es importante que el entrevistado sienta que se le presta atención.
2. Percepción. En este punto es importante señalar que todos los entrevistadores deben reconocer y concientizarse de sus propias ideas y paradigmas culturales para prevenir distorsiones dentro de su campo perceptual. Es decir, evitar que notemos sólo los aspectos que confirmen nuestros propios valores y creencias. Este aspecto le permite al entrevistador mejorar la objetividad del proceso.
3. Concentración. Además de centrar nuestra atención y de percibir los mensajes del entrevistado, el entrevistador, debe ser capaz de eliminar de su conciencia, en la medida de lo posible, cualquier otra fuente de distracción, enfocándose exclusivamente en el proceso de la entrevista.

---

<sup>20</sup> A. Acevedo, *El proceso de la entrevista*, p.83.

4. Retención. “Un buen entrevistador tiene que estar consciente de su necesidad de recordar los eventos de la entrevista tal como sucedieron para resumirlos y evaluarlos”.<sup>21</sup>

Entre los obstáculos que impiden escuchar efectivamente se encuentran: la intolerancia, que haga que se juzgue al entrevistado desde los parámetros éticos del entrevistador e impida la aceptación necesaria para el rapport; la impulsividad, al sugerir respuestas o interrumpir al entrevistado; anticipación, es decir, presumir que con unas cuantas palabras se puede evaluar o juzgar la entrevista o al entrevistado; indolencia, perder el interés y la atención en el proceso y permitirse aburrirse en la misma entrevista.

El entrevistado o los entrevistados es el segundo elemento indispensable en una entrevista. Este elemento posee la información que el entrevistador requiere. No controla la entrevista.

Es muy importante para el entrevistador poder distinguir los atributos más particulares de la personalidad del entrevistado, para poder utilizar este conocimiento en beneficio del objetivo de la entrevista. Acevedo (2009) asegura que hay cuatro tipos de personalidad presentes en los entrevistados; se clasifican de la siguiente manera:

- a) El tímido

El sujeto tímido encara la entrevista con miedo, embarazo y esperanza. Como no sabe exactamente que se espera de él, teme ser inferior o no saber responder. Esta ansiedad es lo que le inhibe y también su propio sentimiento de inseguridad. Se observa fácilmente que su volumen de voz es bajo, no mira directamente a los ojos del entrevistador, su postura es encogida, le cuesta mantener la conversación y difícilmente esboza una sonrisa.<sup>22</sup>

La manera más adecuada para tratar al sujeto tímido es brindándole apoyo. La técnica consiste en proporcionar al entrevistado confianza y seguridad en sí mismo, haciéndole sentir que es aceptado.

---

<sup>21</sup> A. Acevedo, *op. cit.*, p. 86.

<sup>22</sup> *Ibidem.* P. 115

#### b) El agresivo

El sujeto agresivo posee una personalidad antagónica a la del sujeto tímido, se muestra sarcástico, autoritario, impulsivo, agresivo, autosuficiente, cínico e irascible. La técnica para manejarlo se basa en un periodo corto de rapport, siendo conveniente que sea el entrevistado el que lo establezca, dado que de esta manera el entrevistador podrá darse cuenta de la forma en que el sujeto maneja la agresividad. Es conveniente dejarlo hablar mucho antes de dirigir la entrevista hacia su objetivo<sup>23</sup>. En la mayoría de los casos la actitud agresiva es un parapeto únicamente.

#### c) El manipulador

El sujeto manipulador se presenta como egocéntrico, creativo, flexible, impaciente, halagador y chantajista. En este caso en particular el entrevistador necesita mucha astucia, ya que este individuo sabe que todos los seres humanos somos débiles ante los halagos. El sujeto manipulador tiene una meta fija y preestablecida: poder manejar la entrevista y al entrevistador de acuerdo a sus intereses. Para llevar a cabo la entrevista, la técnica que se debe utilizar es controlar las propias necesidades de ser adulado y no apartarse de las metas trazadas en el plan de entrevista.

#### d) El embustero

Estos sujetos tienden a exagerar los detalles de sus vidas con elementos que parecen claramente producto de una fantasía, se muestran perezosos y mentirosos. Estas actitudes se ven frecuentemente en entrevistas laborales, principalmente las relacionadas a ventas y relaciones públicas; con frecuencia, detrás de esta actitud hay escondidos sentimientos de inferioridad, por lo que se debe ser cauteloso al emitir juicios en este tipo de personas. La técnica más adecuada para manejar al sujeto embustero es la de confrontación; gracias a ella el entrevistador puede verificar la información que está recibiendo. Esta técnica deberá aplicarse en cuanto el entrevistado sospeche el engaño.

Debe subrayarse que estas clasificaciones han sido diseñadas únicamente como orientaciones generales. Todo entrevistador sabe

---

<sup>23</sup> *Ibidem*. P. 116-117

perfectamente que nunca se va a enfrentar a dos individuos exactamente iguales, puesto que cada uno ha tenido vidas distintas: desde sus factores hereditarios hasta el ambiente en que se han desarrollado; lo cual determina personalidades diferentes, con rasgos característicos para cada persona.

El tercer elemento es el mensaje, el objeto de la comunicación establecida entre el entrevistador y el entrevistado. Se define como la información que envía el emisor al receptor. -en el caso de la entrevista en roles que se intercambian de manera continua-. Para que la comunicación se establezca correctamente es necesario que ambas partes (entrevistador y entrevistado) entiendan la información contenida en el mensaje.

Bajo esta perspectiva, el entrevistador debe estar muy atento para nunca perder de vista que aunque el discurso verbal del entrevistado se presente de manera coherente racional y rigurosamente lógico, siempre existe el peligro de que la intencionalidad sustentadora de las palabras sea desmentida por el discurso no verbal, o por lo menos que no haya correspondencia comprensible. La explicación a esto es que las palabras son una forma de intercambio que rebasan a la palabra misma, ya que las circunstancias en que se da el discurso normalmente tienen mayor importancia que la verbalización, puesto que manifiesta el verdadero valor y sentido.<sup>24</sup>

La siguiente es una anécdota budista en torno a la comunicación, tomada del texto de Acevedo (2009: 67-69):

*Cuentan que hace mucho tiempo existió un monasterio que se distinguía de los demás por la acogida que brindaba a los peregrinos que demostraban su habilidad en la comprensión de las grandes verdades. Dicha habilidad la manifestaban estableciendo un diálogo, a base de señas, con algún representante del monasterio. Si el monje consideraba que el viajero era sagaz y comprensivo, recibía gratuitamente, hospedaje y alimento; pero si perdía en el*

---

<sup>24</sup> *Ibidem.*, p.65.

*encuentro de sabiduría se le conminaba a abandonar el lugar y a seguir su camino.*

*En cierta ocasión un peregrino se presentó en ese lugar y pidió someterse a esta suerte de duelo de habilidades y comprensión, sin embargo, el monje que tenía a su cargo dicha función se encontraba ocupado en otros menesteres, por lo que su lugar en el combate de sabiduría fue ocupado por su hermano, quien -además de ser tuerto- poseía la fama de ser muy tonto.*

*Un rato más tarde el peregrino se presentó ante el hermano del monje con quien había competido y, humildemente, le dijo: “Maestro, he competido con tu hermano y he sido derrotado por su gran sabiduría. No me queda más remedio que despedirme ahora”. El monje, quien había tenido la seguridad de que su hermano sería derrotado, le pidió al viajero que le narrara lo sucedido, y esto fue lo que oyó:*

*“Pues bien, nos sentamos el uno frente al otro. Me decidí a iniciar el diálogo mostrándole un dedo, como símbolo de que en verdad, todo y todos somos uno. Tu hermano, en respuesta, me mostró dos dedos para indicarme que lo dicho por mí era cierto, pero que los seres humanos -al no reconocer este hecho- habíamos dividido al mundo en bien y en mal. Ante esta respuesta, tan sabia como audaz, le respondí mostrándole tres dedos para decirle que, en consecuencia, vivimos divididos entre la verdad, la ilusión y la ignorancia; fue entonces cuando tu hermano agitó su puño frente a mí, diciéndome con ello que sólo la fuerza de la fe y del amor sería capaz de solucionar ese dilema”.*

*Después de una pausa, el viajero terminó diciendo: “Como puedes observar, gran maestro, ante la sabiduría de tu hermano no tengo más qué decir y prefiero retirarme”. Y, haciendo una reverencia, salió. Sólo habían pasado unos minutos desde lo acontecido, cuando apareció el monje tuerto agitando un garrote sobre su cabeza y diciendo amenazador: “¿Dónde está el peregrino?, voy a matarlo”. Al verse inquirido por su hermano sobre el motivo de su enojo, le contestó:*

*“Pues según tu pedido, fui a dar la bienvenida a nuestro invitado. Apenas me había sentado cuando me mostró un dedo, indicándome con su ademán que soy tuerto. Sin embargo, no por esto perdí la paciencia y, cortésmente, le mostré dos dedos, para indicarle que, por fortuna, él si disfrutaba de los dos; pero, a pesar de esto, el insistió en ofenderme al*

*mostrarme tres dedos como diciéndome que ése era el número de ojos que juntábamos entre los dos. Fue entonces cuando ya no pude contenerme y lo amenacé con el puño para indicarle que ahora sí se las vería conmigo. Y no te cuento más porque voy a buscarlo*<sup>25</sup>.

Como se puede notar en la anterior historia, la comunicación es mucho más que la transmisión del mensaje: entran en juego el entendimiento del emisor y del receptor y la forma en que se comunica el mensaje, de este modo éste puede significar muy distintas cosas para el que lo transmite y para el que lo recibe. Si se pretende que la comunicación sea eficaz, se debe cuidar que sea muy parecido lo que se transmite y lo que se recibe.

El cuarto elemento es el ruido, al que entendemos por la interferencia de cualquier tipo en el medio que rodea a la entrevista que entorpezca el proceso de comunicación y la efectiva transmisión del mensaje. Es todo elemento -físico o psíquico- que provoca una pérdida o distorsión en el contenido o forma del mensaje: opacidad del canal, debilidad de la señal, distancia, fatiga del emisor, mala comprensión o posesión del código, ambigüedad, sordera, distracción, locura, prejuicios.

Por último, el canal de comunicación es el medio por el que se transmite el mensaje, en el caso de la entrevista el canal es verbal y no verbal, es decir se transmite información por lo que se dice, por la forma en que se dice, el tono de los entrevistados, la postura, los silencios, entre otros aspectos. A partir de los años noventa y como consecuencia de los trabajos de Watzlawick, se le ha llamado a estos dos canales de comunicación analógico y digital, entendiendo por digital el lenguaje a través de signos como la palabra y los signos escritos, y el analógico, sería entonces toda la gama de comunicación no verbal.

#### 1.5. ENTREVISTA INDIVIDUAL Y FAMILIAR

El objetivo principal de toda evaluación psicológica en educación es determinar e identificar las principales problemáticas que aquejan al estudiante; otros

---

<sup>25</sup> A. Acevedo. *El proceso de la entrevista*. Pp. 67-68

propósitos de la misma es distinguir las conductas y condiciones contextuales y personales asociadas a dichas problemáticas con la intención de orientar las intervenciones.

Por tanto, más que redactar y llenar formularios, la entrevista debe proveernos de información pertinente para tomar decisiones. Debemos estar conscientes que en el proceso educativo se ven inmiscuidos sujetos de distintas edades, por lo que la temática y las áreas a evaluar deben ajustarse a las edades de los sujetos de la exploración. En consecuencia, los elementos básicos de la entrevista deben cambiar cuando el sujeto en cuestión es un niño, un adolescente o un adulto.

A continuación se sugieren algunos elementos básicos para los distintos tipos de entrevista. Resulta pertinente aclarar que estas guías no son recetas de cocina y por ende éstas no deben ser inflexibles, y deben ajustarse al sujeto único y particular bajo evaluación; sirven para darnos una idea inicial acerca de lo que se debe examinar.

a) Entrevista para niños

- Relación con sus padres, con sus hermanos, con sus compañeros, con sus maestros; dificultades particulares con algún tema o asignatura; gustos en referencia a juegos, actividades y diversiones; opinión del niño en referencia al motivo de la consulta.
- Observaciones generales del entrevistador.

b) Entrevista a los padres del niño

- Datos generales: nombre, domicilio, edad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, escolaridad, ocupación de los padres, lugar que ocupa en la familia, motivo de la exploración.
- Datos familiares.
- Datos socioeconómicos.
- Desarrollo y hábitos familiares: datos del embarazo y el parto, peso y talla del niño al nacer, hábitos de alimentación y sueño del niño durante el primer año de vida, enfermedades del niño durante el embarazo.

- Áreas de desarrollo psicológico del niño: motricidad, lenguaje, socialización, desarrollo intelectual, conductas de autocuidado, hábitos del niño, relaciones interpersonales del niño, sexualidad en el niño.
- Observaciones generales del entrevistador.

c) Entrevista para adolescentes

- Datos generales.
- Datos familiares. Relaciones familiares.
- Datos socioeconómicos.
- Desarrollo escolar: evolución y resultados en las distintas etapas de escolarización.
- Desarrollo personal: relaciones interpersonales, actividades, intereses, aptitudes, adicciones.
- Sexualidad adolescente: noviazgo, educación sexual, masturbación.
- Área laboral: solo si el menor labora.
- Observaciones generales del entrevistador.

d) Entrevista para adultos

- Datos generales.
- Datos socioeconómicos.
- Costumbres: actividades, intereses, adicciones, relaciones interpersonales.
- Vida familiar: relación con sus padres, hermanos, con la pareja (en caso de tener pareja), noviazgos, relación con su familia política, relación con sus hijos (en caso de tenerlos).
- Sexualidad adulta.
- Desarrollo personal.
- Área laboral: satisfacción en el trabajo, relaciones con sus compañeros de trabajo (jefes y subordinados), desarrollo laboral, actividades, intereses.
- Observaciones generales del entrevistador.

## AUTOEVALUACIÓN

1. ¿Cuáles son las características distintivas de una entrevista?
2. ¿Qué características distinguen a la entrevista psicológica?
3. ¿Cuáles son las formas en que se clasifican las entrevistas? Explica cada una.
4. Describe lo que es el rapport y su importancia para la entrevista.
5. Menciona las etapas de la entrevista y sus características.
6. Explica lo que entiendes por empatía.
7. Menciona los cuatro tipos de personalidad del entrevistado y sus características.
8. Explica las habilidades necesarias para escuchar bien.
9. ¿Qué es el ruido en el proceso de comunicación?
10. Explica lo que entiendes por mensajes no verbales.

## RESPUESTAS DE LA AUTOEVALUACIÓN

1. El que tiene un objetivo y roles prefijados por el entrevistador.
2. Los objetivos, los cuales son: evaluar, diagnosticar e investigar. Estos aspectos permiten trazar una dirección de trabajo para sugerir estrategias de intervención.
3. Son dos formas: en la primera se clasifican por sus objetivos, es decir sus finalidades; en la segunda se clasifican por su forma o estructura; dicho de otro modo, por la forma en que se conduce.
4. Consiste en crear una atmosfera cálida y de aceptación, de tal forma que el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo, comprendido y a salvo y se comunique de manera abierta sin temor a ser juzgado o criticado.
5. Son tres etapas: la primera es la etapa inicial o rapport, donde se rompe el hielo y se genera la confianza; la segunda es la cima, es la etapa donde se recolecta la mayor cantidad de información; la tercera etapa es el cierre, donde se afianza el proceso y se establecen los contratos.
6. Significa compartir, percibe lo que siente el otro ser humano; es un fenómeno preconsciente que puede provocarse e interrumpirse conscientemente, y consigue producirse en silencio y de un modo automático; esencialmente es un tipo de identificación parcial que se ejerce con el otro y se usa con fines de entendimiento y ayuda.
7. El tímido e inseguro, el agresivo, el manipulador y el embustero o mentiroso.
8. Atención, percepción, concentración, retención.
9. Por ruido entendemos la interferencia de cualquier tipo en el medio que rodea a la entrevista que entorpezca el proceso de comunicación y la efectiva transmisión del mensaje.

Son todos aquellos mensajes que se transmiten sin el uso de la palabra, entre ellos se incluyen el tono del mensaje, el silencio, los gestos y la postura.

## UNIDAD 2

### MARCO TEÓRICO DE LA ENTREVISTA

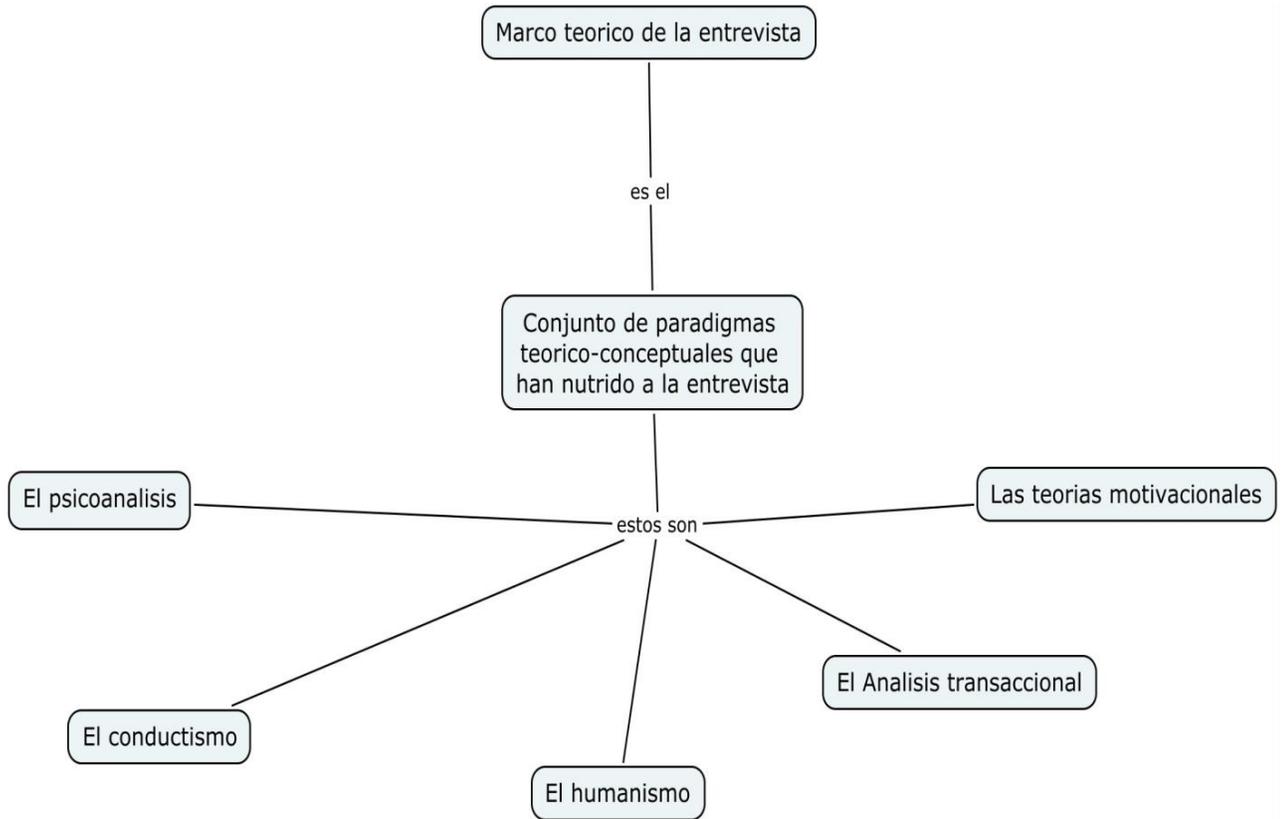
#### OBJETIVO

Distinguir los distintos enfoques teóricos en que se conceptualiza la entrevista

#### TEMARIO

- 2.1. TEORÍA PSICOANALÍTICA
- 2.2. ANÁLISIS TRANSACCIONAL
- 2.3. TEORÍA CONDUCTISTA
- 2.4. TEORÍA DE LA NO DIRECTIVIDAD
- 2.5. TEORÍAS MOTIVACIONALES

## MAPA CONCEPTUAL



## INTRODUCCIÓN

Como toda disciplina científica, la psicología ha recibido influencia de las demás ciencias en la construcción de su objeto de estudio. En el devenir del tiempo, estos influjos han venido cristalizándose en diferentes posturas teóricas que han pretendido explicar los fenómenos humanos. El presente apartado es una breve revisión de algunas de esas corrientes teóricas y sus efectos en el tema particular de la entrevista.

## 2.1. TEORÍA PSICOANALÍTICA

Corrían los finales del siglo XIX cuando el médico vienés Sigmund Freud se percató que algunos de los síntomas de sus pacientes parecían tener origen en eventos del pasado. Este hecho le permitió crear la teoría psicoanalítica que recibe su nombre de la técnica acuñada como psicoanálisis.

En el psicoanálisis Freud sugería que la mayor parte de los llamados síntomas neuróticos tenían su origen en sucesos que, aunque fuera de la conciencia, ubicados en el inconsciente, intentaban alcanzar la conciencia; esos acontecimientos se habían originado en hechos traumáticos de la infancia. Una característica de estos casos traumáticos, pensaba Freud, consistía en la dificultad para recordarlos.

Esta dificultad le sugirió la existencia de un lugar donde se depositaban todos los sucesos de los que no tenemos conciencia. Freud lo llamó el inconsciente y con él sugirió una estructuración de la personalidad, que después llamaría tópica, de *topos*, lugar. Esta estructuración proponía la existencia de tres estados de conciencia: el consciente, donde ubicamos los fenómenos psíquicos de los que nos percatamos; el preconscious, estado entre la vigilia y la inconsciencia, y el inconsciente, depósito de los impulsos primitivos y de aquellas cosas de las que no estamos conscientes.

El estudio del inconsciente es clave en la teoría psicoanalítica, “el inconsciente contiene pulsiones instintivas: anhelos infantiles, deseos, demandas y necesidades que están ocultos a la conciencia debidos a los conflictos y dolor que causarían si fuera parte de nuestras vidas cotidianas”.<sup>26</sup>

De aquí parte la afirmación clave de la teoría psicoanalítica, todo lo que hacemos, lo hacemos por alguna razón, ya sea que estemos conscientes de ello o no. Así, de acuerdo a Freud, la exploración del inconsciente le permite al experto entender la causa de la mayoría de las conductas humanas.

De la noción del inconsciente, la teoría freudiana parte para la creación de lo que Freud llama estructura de la personalidad; ésta se encuentra

---

<sup>26</sup> R. Feldman, *Psicología*, p. 457.

integrada por tres elementos distintos que interactúan entre sí de manera dinámica: el ello, el yo y el superyó.

El ello es la parte primitiva, anárquica e innata de la personalidad, de ella se desprenden las otras dos estructuras; cuyo propósito es reducir o eliminar la tensión creada por los impulsos primitivos, también llamadas pulsiones, los cuales se relacionan con el hambre, lo sexual, la agresión y los impulsos irracionales. Estos impulsos son, según esta teoría, el origen de toda motivación humana. Reciben energía de lo que Freud llamo él líbido o energía psíquica. El ello funciona a través del llamado principio del placer, buscando siempre la satisfacción de sus deseos de la manera más inmediata posible.

Sin embargo, la realidad impone restricciones a los deseos de las personas, impidiendo la satisfacción de éstos. En consecuencia a lo anterior, las personas desarrollan el segundo componente de la personalidad: el yo.

El yo negocia entre los deseos del ello y las restricciones de la realidad. El yo funciona en consecuencia al principio de la realidad, que acota los deseos del individuo con la intención de permitir la adaptación del individuo a la sociedad y el desarrollo de la seguridad en el sujeto.

El yo es el ejecutivo de la personalidad: toma decisiones, controla las acciones y permite el pensamiento y la solución de problemas de orden superior a las que puede lograr el ello. Al mismo tiempo, el yo es la sede de las capacidades cognitivas superiores, como la inteligencia, la reflexión, el pensamiento y el aprendizaje”.<sup>27</sup>

La última instancia de la personalidad en la teoría freudiana es el superyó, es la estructura ulterior de la personalidad en desarrollarse y representa la visión moral de la sociedad en que el individuo se desarrolla. Esta visión moral es transmitida al niño a través de las acciones, restricciones y normas de los padres, la familia y los maestros del niño, y se integra a éste durante el proceso de socialización y educación del menor.

---

<sup>27</sup> R. Feldman, *op. cit.* p. 458.

De esta manera, el sujeto desarrolla una visión del bien y el mal que se integrará a sus principios morales. El superyó tiene dos instancias: la conciencia y el yo ideal. La conciencia funciona como un restrictor de acciones incorrectas, mientras que el yo ideal es una guía a un comportamiento más ético.

Tanto el ello como el superyó funcionan a través de exigencias acerca del comportamiento del individuo. Ambos actúan de modo poco adecuado a la realidad del hombre. “Por tanto, el yo debe equilibrar, mediante concesiones, las exigencias del superyó y las del ello, permitiéndole a la persona, por consiguiente, resistirse a la obtención de parte de la gratificación perseguida por el ello, al mismo tiempo vigila al moralista superyó para que no impida que la persona obtenga alguna gratificación”.<sup>28</sup>

Freud también ofreció una perspectiva de desarrollo de la personalidad. Su visión incluye un desarrollo por etapas bien estructuradas e identificables. La importancia de esta visión estriba en su explicación de cómo las dificultades experimentadas en cada etapa de desarrollo pueden permitirnos el entender las características de la personalidad de cada persona.

Estas etapas están estructuradas en una secuencia invariable inscrita en el siguiente orden: etapa oral (del nacimiento hasta aproximadamente los 18 meses de edad), etapa anal (de los 18 meses a los tres años), etapa fálica (de los tres hasta los cinco o seis años de edad), etapa de latencia (de los cinco o seis años de edad hasta la adolescencia), etapa genital (de la adolescencia hasta la etapa adulta).

La etapa oral se caracteriza por el énfasis de la boca del bebé como centro del placer, enfocándose en cómo el bebé explora todo a través de la boca. En esta etapa el niño depende casi totalmente de los padres, y sus experiencias –gratificantes o frustrantes– marcan el desarrollo posterior.

La etapa anal tiene su énfasis en el proceso de control de los esfínteres, en el proceso de expulsar o retener las heces fecales. También es la etapa donde el menor empieza a conocer las restricciones morales de la sociedad y aprende a controlar los deseos y las gratificaciones en función de las reglas sociales.

---

<sup>28</sup> *Ibidem.*, p. 459.

La etapa fálica marca el inicio de la exploración y manipulación de los genitales como fuente de placer. Esta etapa está caracterizada por uno de los elementos más importantes para la teoría freudiana: el complejo de Edipo, consistente en el “interés sexual de un niño por su progenitor del sexo opuesto, que se resuelve por lo general por medio de la identificación con el progenitor del mismo sexo”.<sup>29</sup> En esta etapa los niños desarrollan a su vez el conocimiento sobre los géneros y lo que la sociedad considera correcto y esperable tanto para hombres como para mujeres.

La etapa de latencia se distingue por el adormecimiento del interés sexual en los niños y se destaca por las experiencias derivadas de la escolarización.

La etapa genital, de acuerdo a Freud, se identifica por el interés en el comportamiento sexual maduro y la búsqueda de la pareja.

Es importante recalcar que los esfuerzos de Freud de crear una teoría de la personalidad son derivados de un problema de tipo más práctico que encontró en su práctica terapéutica, el problema de la ansiedad de los pacientes. La ansiedad es un intenso y negativo sentimiento con características parecidas al miedo que se experimenta como una señal de peligro para el yo.

Freud pensaba que para manejar esta ansiedad en el proceso de desarrollo, el yo creaba una serie de mecanismos para manejarla y les llamó mecanismos de defensa; que abordaremos con mayor amplitud en el próximo capítulo.

La teoría psicoanalítica, amén de ser quizá la primera gran teoría psicológica, colaboró grandemente al desarrollo de la psicología en lo general y de la entrevista en particular. Sus principios acerca de la motivación inconsciente, de las resistencias, de las transferencias y de los mecanismos de defensa son elementos imprescindibles para el desarrollo de las habilidades para entrevistar.

Del mismo modo su método terapéutico, la asociación libre, es fundamentalmente un proceso basado en la entrevista.

---

<sup>29</sup> *Ibidem.*, p. 460.

Este método surge como consecuencia de la experimentación del mismo Freud. Originalmente usó la hipnosis como método terapéutico, lo cual le permitió percatarse de que, al recordar ciertos sucesos traumáticos en su vida y hablar de ello durante el trance hipnótico (porque despiertos no los recordaban), los pacientes tenían una mejora temporal; a esta forma de tratamiento le llamó método catártico, o como le sugirió un paciente, cura por la palabra.

Sin embargo, no todos los pacientes le permitían trabajar con la hipnosis, y se percató que el alivio era temporal en los que sí lo permitían. Ante est, se le ocurrió que si hablaban libremente de sus vidas acostados en un diván y contando todo lo que aparecía en su mente, asociado con sus síntomas sin oponerle resistencia a sus pensamientos, entonces tendría mejores resultados que con la hipnosis. Llamó a este método asociación libre.

Dentro de este método el trabajo del entrevistador consiste en permitir la asociación libre del entrevistado, analizar sus sueños y sus errores verbales; descubrir las relaciones de resistencia y transferencia (de las que hablaremos en el próximo capítulo), y sobre todo interpretar el comportamiento del paciente en relación a su significado y su pasado. Es decir, como el paciente adulto satisface sus necesidades infantiles, aunque no tenga consciencia de ello, se manifiestan en los síntomas que le aquejan.

Cuando el paciente toma consciencia de todos estos elementos, tiene una profunda reflexión y un aprendizaje racional y emocional que une su presente con su pasado y le permite, con las capacidades racionales adultas, entender, aceptar y enfrentar aquellos sentimientos a los que no se pudo enfrentar de niño porque no era capaz. A este proceso se le conoce como *insight*, la palabra significa literalmente ver a hacia adentro, es un tipo de aprendizaje que implica una profunda introspección. Tal concepto, al igual que muchos de esta teoría, es de uso común en toda la psicología.

Sin embargo, el trabajo terapéutico no se limita sólo a obtener insights. La parte más importante consiste en desarrollar en el paciente, basándose en los insights (formas más sanas de ver y vivir la realidad) y fomentando la formación de personalidades más saludables.

Como se puede ver, la técnica psicoanalítica basada en esta cura por la palabra implica el uso diestro de un tipo particular de entrevista donde se analizan los siguientes aspectos:

1. Organización cognoscitiva y prueba de la realidad.
2. Funcionamiento intelectual.
3. La naturaleza de la ansiedad.
4. Impulso y control.
5. Sistema de mecanismos de defensa.
6. Resistencias.
7. Reacciones transferenciales.
8. Identidad y conducta en las relaciones interpersonales.

### ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Realizar un caso práctico relacionado a la teoría psicoanalítica.

Realizar una investigación sobre la teoría psicoanalítica y elaborar un resumen.

#### 2.2. ANÁLISIS TRANSACCIONAL

Derivada originalmente de la teoría psicodinámica y del humanismo, la teoría del análisis transaccional emergió en Estados Unidos a la mitad del siglo XX, producto del trabajo de Eric Berne, médico psiquiatra, originalmente formado en el psicoanálisis como alumno de Erik Erickson.

A diferencia del psicoanálisis, Berne postuló que todos nacemos en un estado perfecto y que son nuestras decisiones lo que nos autolimita. Asimismo, afirmó que nacemos con un potencial de desarrollo y que son las limitaciones internas (que nosotros decidimos) las que nos llevan a la infelicidad. Sin embargo, esta visión menciona que todos tenemos la posibilidad de cambiar y dirigirnos hacia la autonomía.

De este modo, las metas del análisis transaccional son: la identificación consciente de las ideas acerca de lo que me pasa o sucede, la espontaneidad y asertividad en las relaciones interpersonales, la capacidad para relaciones

interpersonales y el juicio ético. Para la consecución de estas metas el método propuesto por Berne, es una entrevista abierta y no dirigida.

Su visión de la estructura de la personalidad no difiere mucho de la de Freud, pero se distingue en interacción de las estructuras. Al igual que Freud, Berne propone una estructura dividida en tres como parte del yo:

a. Padre, una estructura que hace las veces del superyó en la teoría psicodinámica, contiene las actitudes y el comportamiento incorporados de procedencia externa. Esta estructura representa la imagen infantil que el sujeto tiene de su madre o su padre y del comportamiento de estos, sus ideas, creencias y comportamiento moral. Por tanto, un sujeto dominado por el padre tiende a comportarse de acuerdo a estas imágenes paternas.

b. Adulto, quien representa al yo de la teoría freudiana, en el que la persona aprecia la realidad presente de forma objetiva, con un sentido adecuado, de forma organizada, apreciando objetivamente lo que le rodea, calculando las posibilidades y las probabilidades sobre la base de su experiencia y conocimientos.

c. Niño, quien representa al ello de la teoría psicoanalítica, contiene todos los impulsos naturales a la vez que las grabaciones de sus primeras experiencias, de cómo respondió a ellas y de las posiciones que adoptó con relación a él mismo y a los demás; o de otro modo, es la parte de la persona que siente piensa, actúa, habla y responde igual que lo hacía él o ella cuando era un niño o una niña de cierta edad.

Estos tres elementos tienen características semejantes a las ya mencionadas en la visión de Freud.

La teoría transaccional está relacionada con el establecimiento de contratos entre el terapeuta y el cliente, con transacciones que se establecen entre el entrevistador y el entrevistado, siguiendo los patrones de la teoría humanista. Son acuerdos entre dos personas expertas, una en psicología y otra en sí mismo. Estas transacciones se establecen entre las distintas estructuras del yo establecidas por la teoría, lo que implica un trabajo muy activo por parte del entrevistador.

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Realizar una síntesis de lectura sobre el análisis transaccional.

### 2.3. TEORÍA CONDUCTISTA

Una postura teórica nacida a inicios del siglo XX representó la crítica más fuerte contra las teorías de origen psicodinámico, como la de Freud, acusándola de poco científica y subjetiva; esta teoría fue la conductista.

La teoría conductista o del aprendizaje tiene su origen en la filosofía positivista desarrollada por el sociólogo francés Augusto Comte, quien predicaba la necesidad de enfocar las disciplinas sociales hacia la rigurosidad de la ciencia objetiva, basada en la medición y experimentación de los fenómenos. Cualquier objeto de estudio que no fuera susceptible de ser medido y contado debía excluirse del campo de estudio de la ciencia.

Una primera aproximación de las teorías del aprendizaje proviene del trabajo del fisiólogo ruso Ivan Pavlov, en su estudio de los reflejos condicionados -su famoso experimento con el perro que salivaba es ya legendario-. En este mismo grupo de trabajo pueden inscribirse los trabajos de Thorndike y sus tres leyes del aprendizaje. Con todo, fue el trabajo del norteamericano Watson el que le dio nombre a este paradigma teórico: el conductismo.

Pavlov descubrió en sus experimentos que las respuestas fisiológicas pueden asimilarse, ya que un organismo aprende a responder ante un estímulo neutro que no evoca esa respuesta. Además del condicionamiento clásico, Pavlov legó a la psicología sus descubrimientos acerca de la extinción de conductas, de la generalización y la discriminación de las mismas.

Por su parte Thorndike enunció las tres leyes del aprendizaje: a) ley de la preparación, es más fácil un aprendizaje cuando el organismo está listo para él; b) ley del ejercicio, es más fácil aprender algo entre más se ejercita; y c) ley del efecto, es más fácil repetir una conducta cuando tiene efectos gratificantes para el individuo. Con ella se sientan las bases para el concepto de reforzamiento de Skinner.

En 1913, John Watson publicó un artículo llamado “La psicología como la ve un conductista”, donde describía su visión de cómo debía ser la psicología; se concebía como una rama de las ciencias naturales que debía emplear el método experimental y debía saber cómo predecir y controlar la conducta. Por lo tanto, el conductista debe estudiar las respuestas en todos los animales, incluyendo al hombre mismo, sin distinciones.

Además, así como no podemos ver el alma, tampoco podemos ver la conciencia, y si no se puede localizar o medir algo, entonces eso no puede ser objeto de un estudio científico. En consecuencia, para el conductismo, la psicología sólo era el estudio de la conducta observable y medible y nada más. La publicación de este artículo da nacimiento al conductismo.

Las principales características de este enfoque, de acuerdo a Feldman (2002) ,son:

1. Se centra en las conductas observables directamente.
2. La conducta está controlada por el ambiente.
3. El objetivo de estudio es la conducta del organismo individual y el enfoque metodológico es el análisis experimental de la conducta.
4. Las técnicas basadas en este enfoque son las de condicionamiento operante.
5. El campo de aplicación de este enfoque es muy amplio pero se pueden destacar dos áreas preferentes: a) el tratamiento de personas con capacidades cognitivas limitadas y b) la modificación de ambientes sociales o institucionales.<sup>30</sup>
6. El tratamiento debe evaluarse tanto en lo experimental como en lo clínico y lo social.

De todas las teorías conductistas sobresale una por sus aplicaciones al estudio del comportamiento humano, la teoría de condicionamiento operante de Skinner. Esta teoría se basa en el estudio de los refuerzos en el ambiente que crean o modifican la conducta; ganó rápidamente reconocimiento, sobre todo por la practicidad de sus ideas y aplicación.

---

<sup>30</sup> R. Feldman. *Psicología*. Pp. 539-540.

Los esfuerzos basados en esta postura teórica tenían como meta mejorar el comportamiento humano a través de “incrementar la frecuencia de los comportamientos deseables y disminuir la frecuencia de los indeseables”.<sup>31</sup> Esta modificación se realiza a través de reforzamientos o castigos. Un reforzamiento es entendido por esta perspectiva como un estímulo que incrementa la probabilidad de que se repetirá un comportamiento precedente; un castigo es entonces cualquier estímulo desagradable o doloroso que disminuye la posibilidad de que un comportamiento precedente se repita.

Esta teoría incluye una multitud de técnicas como el moldeamiento, el reforzamiento positivo y negativo y los programas de razón e intervalo.

En este entorno teórico, la entrevista tiene la finalidad de identificar la ocurrencia de los comportamientos a modificar, de establecer su frecuencia y de distinguir los reforzamientos que le permiten la repetición; el entrevistador en este caso tiene un papel muy activo registrando estos elementos con la finalidad de implantar un programa de modificación de la conducta que sea eficaz y eficiente.

Una aportación más reciente a esta teoría la compone la versión cognitivo conductual de Bandura, quien demostró que “una parte importante del aprendizaje humano se basa en el aprendizaje observacional, al que define como el aprendizaje a través de la observación del comportamiento de otra persona, al que llama modelo”<sup>32</sup>

Con base en las afirmaciones de Feldman (2002), las características fundamentales de esta orientación son los siguientes:

1. La regulación de la conducta depende de tres sistemas: a) los estímulos externos que afectan a la conducta., b) las consecuencias de la conducta y c) los procesos cognitivos mediacionales.
2. La influencia del medio sobre el sujeto está afectada por los procesos cognitivos que determinan la percepción o interpretación de aquél y/o variables del sujeto.

---

<sup>31</sup> *Ibidem.*, p. 220.

<sup>32</sup> *Ibidem.* P. 213

3. El énfasis en el constructo de auto eficacia, que se refiere a los juicios personales acerca de la propia capacidad para realizar la conducta necesaria para obtener un resultado deseado<sup>33</sup>.
4. El énfasis en la autorregulación y autocontrol.

El énfasis de esta corriente de pensamiento en la imitación de las conductas socialmente exitosas por parte de los sujetos añade un elemento más a las premisas de la teoría del aprendizaje.

Tal enfoque pone relevancia en la observación de los sujetos durante el proceso de entrevista, con el fin de determinar los reforzamientos con los que los sujetos responden mejor y cuáles son los estímulos que desatan ciertas conductas, tal información será pertinente para la toma de decisiones de cualquier proceso de intervención psicopedagógica.

Una de las tesis de este enfoque es que las conductas de un sujeto pueden entenderse en términos de los acontecimientos que le anteceden. Por tanto, para el estudio de la conducta y para hacer posible cualquier procedimiento de cambio de la misma es necesario definir de forma operativa la totalidad del sujeto.

En este contexto, la entrevista conductual identifica y define un problema, para después establecer cuáles serán las conductas objetivo de una posible modificación. También indaga las variables que son antecedentes y consecuentes del problema para luego establecer un plan de acción y verificar si sus resultados son los adecuados, o en todo caso, hacer las modificaciones pertinentes en dicho plan y lograr los resultados esperados.

Toda entrevista de origen conductual tiene tres objetivos:

- Identificar las relaciones funcionales entre los diferentes problemas del cliente.
- Explicar las causas de esos problemas conductuales.
- Predecir las respuestas del paciente ante situaciones futuras.

Sin embargo, los especialistas en entrevista conductual especifican que se debe intentar identificar a lo largo de la entrevista:

---

<sup>33</sup> *Ibidem.* Pp. 214-215.

- Todos los problemas que tiene el cliente (variables dependientes).
- Antecedentes personales y antecedentes consecuentes (variables independientes).
- Inicio de cada uno de ellos (factores precipitantes).
- Historia del desarrollo de los mismos.
- Factores que predisponen el desarrollo.

Asimismo, la observación directa conductual consiste en el registro de las respuestas observables del individuo por uno o varias personas, de esta manera pueden controlarse mejor la cantidad y calidad de los comportamientos o los productos derivados. Esto incluye datos basados en las frecuencias y deben contarse el número de veces que tiene lugar una conducta durante un periodo de observación determinado.

También puede desarrollarse mediante el registro de acontecimiento de la conducta, cuándo ocurre, así como su intensidad y frecuencia, o a través del registro de intervalos, cuando la conducta se presenta determinado número de veces de un periodo controlado de observación.

Los contenidos que deben incluirse en los informes de una entrevista conductual, de manera general son:

- Ficha de identificación.
- Descripción del problema o motivo de la consulta.
- Análisis motivacional.
- Análisis del desarrollo.
- Descripción biológica e historia médica.
- Descripción sociológica.
- Descripción conductual.
- Análisis del autocontrol.
- Autoimagen.
- Autodirección.
- Descripción de las relaciones sociales.

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Realizar una síntesis de lectura sobre la teoría conductista.

### 2.4. TEORÍA DE LA NO DIRECTIVIDAD

Además del psicoanálisis y las teorías conductistas existe otro grupo de teorías en psicología que han despertado el interés de los seguidores de esta disciplina, llamada también “la tercera fuerza”, por lo que recibe el nombre de psicología humanista.

La psicología humanista tiene como exponentes a los autores Maslow, Frank y Rogers, autor de las teorías de la autorrealización y la no directividad.

Con la influencia de las filosofías fenomenológicas y existencialistas de los años 50 y 60 de Estados Unidos, la psicología humanista se centra en temas como existir, ser y yo.

Sus ideas principales se centran en que los seres humanos nacen libres y mantienen una búsqueda perpetua de un equilibrio de sí mismos. Este ser humano está influido no por la realidad o las experiencias pasadas, sino por su percepción del mundo, y su conducta corresponde específicamente a esta percepción particular y subjetiva. Por tanto, si el psicólogo quiere explicar la conducta deberá tratar de comprender los fenómenos de la experiencia subjetiva.

Para entender esto y aplicarlo a los seres humanos, los filósofos fenomenológicos decían que, por ejemplo, para entender la melancolía se pueden hacer dos cosas: estudiar objetivamente a la persona, colocándola imaginariamente en un porta objetos para ver y registrar sus pensamientos, deseos y acciones, tratando lo más posible de alejarse para no contaminar con las ideas lo que se observa. Esta es la visión que se basa en la postura epistemológica del positivismo.

Sin embargo, si se desea obtener una comprensión más holística, se ha de tratar de ver la melancolía a partir de la propia melancolía del entrevistador; es decir, estableciendo una profunda relación de empatía con él. Esta es una

postura hermenéutica que podemos encontrar en terapias Gestalt, entrevistas a profundidad y en la investigación etnográfica.

Basado en esta perspectiva, Rogers no le dio importancia al inconsciente como en el psicoanálisis, ni a los procesos de aprendizaje como el conductismo. Creía que en las personas había una fuerza propia hacia el crecimiento y desarrollo personal, como pasa en todos los seres vivos, en las plantas y animales, pero que ese proceso puede bloquearse cuando no se le permite a la persona desarrollarse plenamente.

Entonces, lo que hace el ser humano es esconderse bajo máscaras y no ser él quien desarrolla todas sus potencialidades. Y así como el ave nació para volar, como está marcado por sus genes y no puede dejar de serlo o se destruiría a sí misma, el logro de la identidad personal en el ser humano es llegar a ser, de forma única e irrepetible, lo que está llamado a ser por sus historia personal y por la cultura en que vive.

Los enfoques humanistas de la personalidad destacan la bondad básica de los seres humanos, así como su tendencia a crecer para lograr niveles más altos de funcionamiento. Es esta capacidad consciente y automotivada para cambiar y mejorar, junto a los impulsos creativos únicos de la persona, lo que constituye el núcleo de la personalidad.<sup>34</sup>

He aquí el meollo del asunto, cómo determinar dentro de esta visión subjetiva y personal los datos que nos permitan acceder al mundo privado de una persona. Rogers pensaba que era posible a través de la entrevista, pero no de cualquiera, sino de una entrevista abierta y no directiva, entendiendo por no directiva aquella donde el entrevistador cede el control de la entrevista al sujeto.

Para validar este tipo de conocimiento podemos seguir varios caminos: preguntar al otro por su experiencia, observar sus gestos y su modo de reaccionar y, sobre todo, crear un clima empático entre los dos, permitiendo que se revele el marco de referencia interno: el campo fenomenológico del otro.

---

<sup>34</sup> *Ibidem.*, p. 475.

Consecuentemente lo que debe hacer el psicoterapeuta humanista es facilitar el proceso de crecimiento de las personas mediante las siguientes actitudes básicas: manifestarles un interés incondicional y desinteresado por su persona; ser congruente con ellas entre lo que piensa, siente y lo que hace; manifestarles empatía, es decir, ver la realidad desde el punto de vista, desde la perspectiva del otro, y finalmente manifestar respeto a la manera en que el otro ve, experimenta y quiere conducir su vida.

En otras palabras, el papel del terapeuta consiste en acompañar al otro en su proceso de búsqueda personal de significado, más que enseñarle cosas o guiarlo como lo haría el terapeuta psicoanalista, o entrenarlo o capacitarlo, como lo haría el terapeuta conductista.

El primer punto que enfatiza Rogers es el concepto de la no directividad. Esto supone que el sujeto tiene en su interior la respuesta a todos sus problemas, de modo que el entrevistador o terapeuta, no debe dirigir la entrevista, sino limitarse a eliminar los obstáculos que no le permiten al entrevistado identificar las formas de resolver sus problemas. Debe enfatizarse que ésta es una entrevista centrada en la libertad del sujeto.

El segundo elemento central de esta visión se encuentra en la relación empática. Es decir el entrevistador debe ser capaz de sentir lo mismo que experimenta el sujeto de tal manera que sea capaz de reflejar lo que le están expresando a fin de que el sujeto identifique en su reflejo, tanto las causas de su comportamiento como sus soluciones.

La última de las claves en la visión humanista se encuentra en la aceptación incondicional. Rogers menciona que el entrevistador debe ser capaz de evitar los juicios, las clasificaciones y las valoraciones del cliente, con tal de transmitir la aceptación total por parte del entrevistador al entrevistado.

### ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Escribe un resumen sobre la teoría de la no directividad.

## 2.5. TEORÍAS MOTIVACIONALES

Ninguno de los grandes logros de la sociedad humana hubiera sido posible sin el impulso invisible que ha inspirado el esfuerzo humano. A este impulso invisible que nos guía a la consecución de una meta, sin importar las adversidades que tengamos que superar, le llamamos motivación.

“La motivación se refiere a los factores que dirigen y activan el comportamiento de los seres humanos”<sup>35</sup>. Uno de los temas recurrentes en psicología se refiere a averiguar cuáles son los motivos que inspiran los actos humanos, desde los más simples hasta los más extraordinarios. Dichos motivos pueden ser tan elementales como comer, beber o descansar; o tan complejos como dedicar años a la realización de un sueño.

Ahora bien, la motivación puede dividirse en dos tipos, que se clasifican en función del lugar donde se encuentra la satisfacción de nuestros motivos. Estos dos tipos son la motivación intrínseca y la extrínseca.

Se le llama motivación intrínseca a la que surge de factores como los intereses o la curiosidad, es decir, de la tendencia natural a buscar y superar desafíos cuando se trata de intereses personales y de ejercer las capacidades. Cuando se tiene esta motivación no necesitamos incentivos ni castigos porque la actividad es gratificante en sí misma. En cambio, si hacemos algo para obtener una calificación, evitar un castigo, agradar al profesor o por cualquier otra razón que tenga muy poco que ver con la misma tarea, experimentamos motivación extrínseca.<sup>36</sup>

Resulta muy difícil ubicar si un sujeto tiene una motivación intrínseca o extrínseca; la forma más sencilla sería ubicar la razón que tiene para actuar o no actuar, lo que llamamos el locus de control.

No existe una teoría de la motivación, tenemos por lo tanto varios enfoques teóricos que se han dedicado a explicar las razones por las cuales nos comportamos de determinada manera. Realizaremos entonces una breve

---

<sup>35</sup> *Ibidem.*, p. 345.

<sup>36</sup> A. Woolfoolk, *Psicología educativa*, p. 51.

revisión de algunos enfoques teóricos referidos al tema de la motivación humana. Existen muchas teorías sobre la motivación, aquí abordaremos las seis más generalmente aceptadas, a saber:

### **1. Teorías conductuales de la motivación.**

Los conductistas utilizan conceptos como “recompensa” e “incentivo” para explicar la motivación. Una recompensa o reforzamiento, es un objeto o acontecimiento atractivo que aparece como consecuencia de una determinada conducta. Un incentivo es un objeto o acontecimiento que alienta o desalienta la conducta. Si se nos refuerza de manera sistemática por realizar determinadas conductas, adquiriremos hábitos o tendencias a comportarnos de ciertas maneras<sup>37</sup>.

Ofrecer puntos, estrellas y cosas similares por aprender -o sanciones por la mala conducta- es una tentativa por motivar a los alumnos con los medios extrínsecos de los incentivos, las recompensas y los castigos. Así la comprensión de la motivación del estudiante empieza con el estudio minucioso de los reforzadores y castigos con las que se modifica la conducta en el hogar y la escuela del sujeto, así como, su historia de aprendizaje..

### **2. Teorías de aprendizaje social de la motivación.**

Son integraciones de la corriente conductual y cognoscitiva. Toman en consideración tanto la atracción del conductismo por los efectos o resultados de la conducta, como el interés cognoscitivista por el impacto de opiniones e interpretaciones del individuo. Muchas explicaciones importantes del aprendizaje social pueden caracterizarse como teorías de expectativas por valor, que consideran que la motivación es el producto de dos fuerzas importantes, la expectativa del individuo de alcanzar una meta y el valor que le asigna.

En otras palabras, ¿puedo triunfar si me esfuerzo? y ¿de triunfar, el resultado valdrá la pena para mí? La motivación es el producto de estas dos fuerzas en virtud de que si alguna de ellas es igual a cero, no habrá motivación hacia esa meta.

---

<sup>37</sup> A. Woolfolk. *Psicología educativa*. Pp. 203-205.

### **3. Teorías cognitivas de la motivación.**

Los teóricos cognoscitivos creen que el comportamiento está determinado por el pensamiento y no únicamente por el reforzamiento o el castigo recibidos. A la conducta la inician y regulan planes. Una de las suposiciones centrales de esta corriente es que la gente no responde a acontecimientos externos o condiciones físicas como el hambre, sino la interpretación que se hace de los mismos<sup>38</sup>.

Las teorías cognoscitivas consideran que las personas son entes activos e inquisitivos, en búsqueda continua de los conocimientos que les permitan resolver problemas de interés personal.. Asimismo consideran que nuestra motivación es afectada por nuestras creencias y atribuciones.

Una variante de las teorías cognitivas es la teoría de la atribución, ella enarbola que las motivaciones son afectadas por las creencias que se tienen acerca de nuestro propio éxito y eficacia, es decir, si se cree que se es capaz y exitoso, se es más ambicioso y audaz en las metas y acciones que se propongan; por el contrario, si se consideran poco capaces se tenderá a arriesgar e intentar lo menos posible.

### **4. Teorías de la motivación inconsciente.**

Sigmund Freud estableció que dos tercios de las motivaciones humanas se sitúan por debajo de la conciencia. Esto significa que la mayoría de las conductas humanas están motivadas por razones que son totalmente desconocidas para la conciencia. Freud afirmaba que la motivación humana consciente era la punta del iceberg, del que sólo aparece en la superficie una pequeña fracción.

Para la psicología dinámica todo aquel que pretenda conocer las razones de la motivación debe tomar en cuenta las razones inconscientes. Estas causas inconscientes están relacionadas con los conflictos emocionales no resueltos y su dinámica con el aparato psíquico, esto es, con los conflictos entre el yo, el ello y el superyó.

### **5. Teorías socioculturales de la motivación.**

Esta teoría resalta la importancia del punto de vista, la identidad y las relaciones interpersonales de las comunidades en donde se encuentra el individuo. Dicho

---

<sup>38</sup> *Ibidem.* P. 354

de otro modo, las ideas acerca de lo que importa en la comunidad donde se encuentra impulsan o inhiben el esfuerzo de las personas en la consecución de sus metas. Si en una comunidad se valoran cierto tipo de logros, entonces los integrantes de esa comunidad tenderán a buscar con más empeño conseguirlos.

## **6. Teorías humanistas de la motivación.**

“Enfoque de la motivación que hace hincapié en la libertad individual, la elección, la autodeterminación y la búsqueda del crecimiento personal”.<sup>39</sup>

Las interpretaciones humanistas de la motivación acentúan las fuentes intrínsecas como las necesidades de autorrealización<sup>40</sup>. En este sentido, sugieren que existe un orden claramente definidos en el que los individuos tratan de satisfacer sus necesidades.

Cuando un sujeto se encuentra en una situación en la que aparecen varias necesidades simultáneamente, trata de satisfacer primero las de nivel más básico, hasta que las necesidades más básicas no han sido satisfechas, el individuo no está consciente de la existencia de las otras necesidades en los niveles superiores.

Estas teorías tienen en común la idea de que existe en los seres humanos una necesidad innata de desarrollar su potencial, de autorealizarse. De ahí, que motivar de acuerdo a esta tendencia signifique cultivar en los estudiantes sus recursos internos -su sentido de competencia, autoestima, autonomía y autorrealización-. El ejemplo más claro de esta corriente es la teoría de Abraham Maslow sobre la jerarquía de necesidades. La teoría es la siguiente:

- a) Necesidades fisiológicas: comida, bebida, protección del clima.
- b) Necesidades de seguridad: protección, orden y estabilidad familiar.
- c) Necesidades de pertenencia y amor: amor, afiliación grupal y aceptación personal.

---

<sup>39</sup> A. Woolfoolk *op. cit.*, p. 353.

<sup>40</sup> *Idem*

- d) Necesidades de autoestima: respeto, prestigio, reputación y posición social.
- e) Necesidades de realización: logro de los objetivos personales, ambiciones y talento.

Cuando las personas completan en su mayoría un nivel de necesidades pasan a estar motivadas para completar el siguiente nivel (con ciertas excepciones, como la del artista hambriento o la huelga de hambre). Una misma conducta puede satisfacer varios niveles de necesidades (por ejemplo, la conducta sexual).

Además, los cuatro primeros niveles se caracterizan por la motivación del déficit, es decir, por buscar reducir una tensión producida por una ausencia; se trata de conducta dirigida a metas concretas. Sin embargo, el último nivel se caracteriza por la motivación del crecimiento, que nunca termina de saciarse del todo, y la conducta está orientada al proceso de ser más que a la meta, aunque ello conlleve el aumento de la tensión<sup>41</sup>.

Maslow llamó necesidades de deficiencia a las que ocupan los cuatro niveles inferiores. A las que ocupan los tres niveles superiores las denominó necesidades del ser. Uno de los grandes aciertos de esta teoría es darnos una visión más integral del mundo de la motivación humana.

## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Realizar un mapa conceptual sobre las teorías motivacionales.

Realizar entrevistas con sujetos reales.

---

<sup>41</sup> *Idem.*

## AUTOEVALUACIÓN

1. Explica lo que es el inconsciente.
2. ¿Cuáles son los elementos del aparato psíquico?, explica cada uno.
3. Menciona cuál es elemento clave del método psicoanalítico.
4. Explica los conceptos que le dan origen a la teoría del análisis transaccional.
5. ¿Cuáles son las influencias teóricas del conductismo?
6. Menciona los elementos que distinguen al conductismo de otras corrientes psicológicas.
7. ¿Cuáles son los objetivos de las entrevistas de carácter conductual?
8. Explica el concepto de empatía para la psicología humanista.
9. ¿Cuáles son las bases de la llamada entrevista no directiva?
10. Explica lo que entiendes por motivación.

## RESPUESTAS DE LA AUTOEVALUACIÓN

1. Lugar de la psique humana donde se depositan los sentimientos, pulsiones, emociones y recuerdos que no pueden rememorarse conscientemente.
2. El yo, el ello y el superyó.
3. La entrevista y el método de asociación libre.
4. A diferencia del psicoanálisis, Berne postuló que todos nacemos en un estado perfecto y que son nuestras decisiones las que nos autolimitan. A su vez, afirmó que nacemos con un potencial de desarrollo y que son las limitaciones internas las que nosotros decidimos, las que nos llevan a la infelicidad. Sin embargo, menciona esta visión que todos tenemos la posibilidad de cambiar y dirigirnos hacia la autonomía.
5. La teoría conductista o del aprendizaje tiene su origen en la filosofía positivista desarrollada por el sociólogo francés Augusto Comte, quien predicaba la necesidad de enfocar las disciplinas sociales hacia la rigurosidad de la ciencia objetiva, basada en la medición y experimentación de los fenómenos. Cualquier objeto de estudio que no fuera susceptible de ser medido y contado debía excluirse del campo de estudio de la ciencia.
6. Para el conductismo, la psicología sólo era el estudio de la conducta observable y medible y nada más.
7. Toda entrevista de origen conductual tiene tres objetivos:
  - Identificar las relaciones funcionales entre los diferentes problemas del cliente.
  - Explicar las causas de esos problemas conductuales.
  - Predecir las respuestas del paciente ante situaciones futuras.
8. Capacidad de sentir lo mismo que experimenta el sujeto de tal manera que sea capaz de reflejar lo que le están expresando a fin de que el individuo identifique en su reflejo, tanto las causas de su comportamiento como sus soluciones.

9. Una entrevista abierta y no directiva, entendiendo por no directiva a la entrevista donde el entrevistador cede el control de la entrevista a la persona.
10. La motivación se refiere a los factores que dirigen y activan el comportamiento de los seres humanos.

## UNIDAD 3

### ELEMENTOS PSICOLÓGICOS PRESENTES EN LA ENTREVISTA

#### OBJETIVO

Identificar los distintos elementos psicológicos presentes en la interacción personal de la entrevista.

#### TEMARIO

3.1. RESISTENCIA

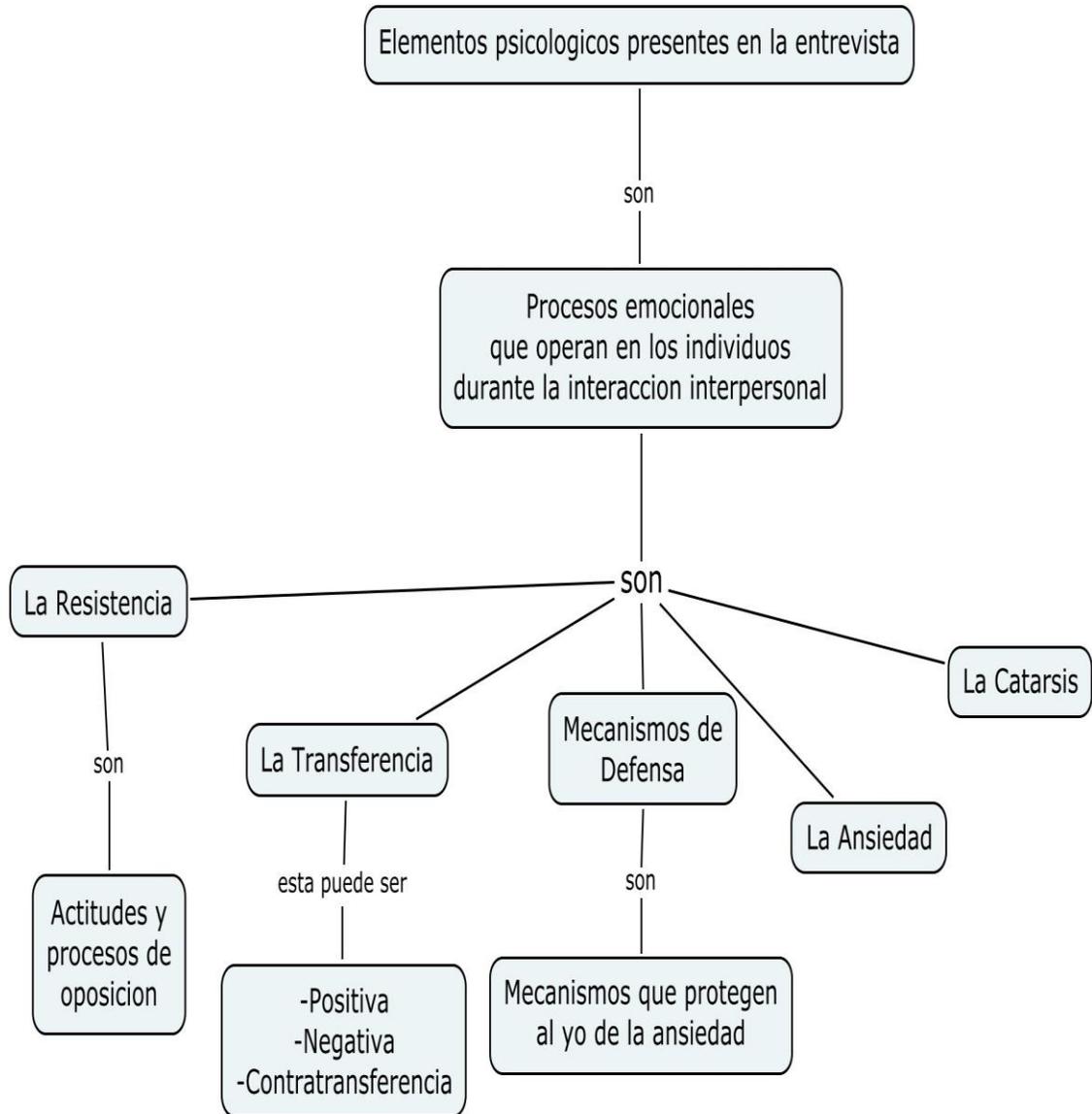
3.2. TRANSFERENCIA

3.3. MECANISMOS DE DEFENSA

3.4. ANSIEDAD

3.5. CATARSIS

## MAPA CONCEPTUAL



## INTRODUCCIÓN

Todo proceso psicológico opera desde el momento en que dos seres humanos entran en contacto. En el caso de la entrevista estos procesos psicológicos se activan en el momento en que el entrevistador entra en contacto con el entrevistado.

Cuando el contacto se establece, también entran en contacto las necesidades, experiencias, ansiedades, resistencias y transferencias de cada uno de los participantes en la entrevista, por ello es necesario que el entrevistador sea capaz de reconocer estos procesos psicológicos, con el fin de usarlos en beneficio de la obtención de información o para eludirlos, según sea el caso.

En el proceso de una entrevista resulta inevitable la interacción entre el entrevistador y el entrevistado porque toda persona emite estímulos y responde a los estímulos producidos por los otros, siendo a este constante flujo lo que se le denomina interacción. El entrevistador debe estar totalmente consciente de que su actitud impacta de manera definitiva la conducta del entrevistado, y que este último también ejerce una afección en su propio proceder. Si el entrevistador es capaz de controlar y conducir esta interacción, podrá dirigirla a la consecución de la información a partir de cualquier entrevistado y cualquier situación.<sup>42</sup>

Como consecuencia de estas interacciones humanas, los entrevistadores y los entrevistados revelan de manera no siempre consciente ni voluntaria, algunos elementos de su personalidad que arrojan datos que pueden ser pertinentes para el proceso de la entrevista. Sin embargo, algunos de estos procesos pueden bloquear o de plano sabotear el proceso, en ello radica la importancia del abordaje didáctico de dichos procesos.

---

<sup>42</sup> A. Acevedo, *El proceso de la entrevista*, pp. 12 y 13.

Estos elementos o procesos psicológicos fueron descubiertos a lo largo del tiempo durante el desarrollo del método psicoanalítico y después han sido aceptados y utilizados por múltiples propuestas teóricas. En las siguientes páginas abordaremos algunos de ellos.

### 3.1. RESISTENCIA

Desde un punto de vista general, un comportamiento de resistencia es una conducta de oposición de un individuo frente a otro individuo, grupo, o cambio en su forma de vida. Es decir, resistirse puede significar oponerse a algo que produzca un cambio en su vida. “Resistencia significa oposición. Todas las fuerzas que dentro del paciente se oponen a los procedimientos y análisis”.<sup>43</sup>

En el fondo, la resistencia es una fuerza en el entrevistado que se opone a aquello que se busca en la entrevista, puede oponerse a revelar información, a aceptar un punto de vista, a cambiar su actitud, a aceptar una sugerencia, a cambiar un modo de vida, o a aceptar una verdad acerca de su comportamiento.

La resistencia puede ser consciente, inconsciente o preconsciente y se manifiesta a través de actos, expresiones, posturas, silencios, emociones, actitudes, ideas, impulsos, pensamientos y fantasías.

Estos elementos tienen funciones defensivas en la personalidad del entrevistado, mantienen y defienden un estado de equilibrio y de comodidad del sujeto.

Las resistencias, como se mencionó anteriormente, pueden bloquear o sabotear el proceso de obtención de información, por ello es necesario que todo entrevistador se capacite en enfrentarlas, analizarlas o eludirlas en función del objetivo que persiga en la entrevista.

Sin embargo, antes de poder analizarlas, se debe ser capaz de reconocerlas; en las siguientes líneas, se describirán de forma general, algunas de las situaciones más comunes de resistencia, para ello parafrasearemos el texto de Greenson (2001), las cuales se describen a continuación:

a) El sujeto calla

Ésta es la forma más común de resistencia, en ella el entrevistado guarda silencio y no responde a las preguntas del entrevistador. En este caso, el silencio es una forma de manifestar que el sujeto no está dispuesto -ya sea consciente o inconscientemente- a revelar algo de su personalidad al sujeto que

---

<sup>43</sup> R. Greenson, *Técnica y práctica del psicoanálisis*, p. 71.

entrevista. Sin embargo, el silencio también brinda elementos de información en los gestos, la postura y las acciones del entrevistado.

*b) El sujeto no siente deseos de hablar*

Ésta es una variante de la primera forma de resistencia, en ella el sujeto no está totalmente en silencio, sin embargo, manifiesta no tener deseos de hablar, o de no tener nada qué comentar o decir. En este caso, al igual que en la anterior, se deben explorar las posibles causas de esta sensación de apatía al ser entrevistado.

*c) Ausencia de afecto al hablar*

En este caso el individuo sí verbaliza, no obstante, sus verbalizaciones son monótonas, secas, como si no le interesara lo que se comenta, o que no le pareciera importante; no genera ningún tipo de emoción o sentimiento.

*d) La postura del sujeto*

Con mucha frecuencia podemos identificar las resistencias simplemente en la postura que asume el sujeto al entablar la comunicación. La rigidez, la tensión, las manos apretadas, los brazos cruzados frente al pecho, la mirada extraviada, las piernas fuertemente juntas, el bostezo. Cualquier postura tensa que se mantenga invariable por el tiempo que dure la entrevista puede ser señal de resistencia, al igual que los mensajes no verbales que no correspondan con los verbales.

*e) Fijación en el tiempo*

Nos referimos a las entrevistas que se producen más de una vez con un mismo sujeto y en las cuales éste insista sólo en hablar de un tópico en tiempo pasado, sin querer cambiar al tiempo presente o cualquier otro tiempo. El enfocarse sólo en un periodo de su tiempo de vida.

*f) Fijación en acontecimientos de escasa importancia*

Al igual que en el apartado anterior, cuando se mantiene más de una entrevista con un individuo que insista en concentrarse en sucesos que no tengan importancia para el tópico a discusión.

*g) Evitar temas*

Es muy propio de cualquier ser humano evitar las situaciones que nos producen angustia o vergüenza, sin embargo, si éstos son los tópicos de la

entrevista y el sujeto pretende una y otra vez evitar dichos temas o rehuirlos, entonces podemos identificar estos intentos como un tipo de resistencia.

*h) Rigideces*

En igual caso que las anteriores, esta forma se presenta en entrevistas que se realizan más de una vez con un sujeto y se refiere al intento de la persona de formar patrones o rituales en las entrevistas, hablar de los mismos temas, empezar cada entrevista de la misma forma, pretender que cada entrevista se realice de igual forma que las anteriores.

*i) El aburrimiento*

La demostración explícita de manera no verbal de que el sujeto se encuentra aburrido en las entrevistas; acciones como el bostezo, el consultar frecuentemente la hora, el estirarse o cerrar los ojos como si se pretendiera dormir; éstas son formas de resistencia ejecutadas en el lenguaje del aburrimiento.

*j) La actuación (*acting out*)*

Actuar en lugar de narrar es un fenómeno que se presenta frecuentemente en las entrevistas clínicas y de asesoría. Esta forma de resistencia consiste en repetir las acciones y las emociones en lugar de narrarlas; esto es una forma de evitar los sentimientos que experimenta, así, mientras los actúa se aleja de lo que en verdad piensa o siente, también es una variante de los mecanismos de defensa que se abordarán más adelante.

*k) El sujeto considera que no es necesaria la entrevista*

Elemento común de las entrevistas clínicas, educativas, laborales y de asesoría, en las que el sujeto es referido a la entrevista por alguien más, su padre, maestro, supervisor, entre otros. En esta forma de resistencia el sujeto arguye una y otra vez que el no necesita estar ahí y justifica de una y mil maneras el que haya sido canalizado a la entrevista.

*l) El sujeto se olvida de las citas*

Esta forma de resistencia es frecuente en los procesos donde se realiza más de una entrevista, en las que el sujeto debe tocar temas que prefiere evitar, ya sea consciente o inconscientemente. Esta forma de resistencia se presenta como la ausencia del sujeto a la cita.

De acuerdo a la teoría psicoanalítica, de donde surge el concepto de resistencia, el origen de las resistencias se encuentra en procesos inconscientes de distintos tipos, su análisis es parte importante de esta postura teórica. Existen resistencias originadas en mecanismos de defensa, en transferencias, en el ello y en el superyó, entre otras fuentes. “En estos casos es recomendable observar con detenimiento el comportamiento del paciente, pues sus resistencias le impiden concretar su deseo de resolver el conflicto que le aqueja”.<sup>44</sup>

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Elabora un ensayo sobre el tema de la resistencia.

### 3.2. TRANSFERENCIA

Sería raro encontrar entre las personas alguna que no manifestara que algunas personas le son agradables o desagradables sin siquiera conocerlas a simple vista. Dichos como, *Desde que lo vi me cayó gordo*, o *No sé qué pasó pero sentí que la conocía de siempre*, se repiten con frecuencia para todos aquellos que se interesan en lo humano. Éstas son manifestaciones de una forma particular de proceso psicológico que se repite en todas las relaciones sociales y es particularmente común en la situación de la entrevista, a ello le denominamos transferencia.

La transferencia es un concepto que designa el proceso psicológico a través del cual una persona inconscientemente transfiere y reactiva, en sus relaciones interpersonales y sociales nuevas, sus antiguos sentimientos, afectos, expectativas o deseos infantiles reprimidos o no resueltos. Se trata de afectos que pueden haber estado orientados originariamente hacia los padres, los hermanos, maestros u otras personas significativas en la infancia y que en la vida adulta mantienen su presencia y su efectividad psíquica, siendo por tanto posible transferirlos a relaciones actuales.

---

<sup>44</sup> M. Colín, *Introducción a la entrevista psicológica*, p. 107.

De acuerdo con la teoría psicoanalítica este fenómeno ocurre de manera completamente natural en las relaciones entre seres humanos y “se producen en todos los pacientes que reciben psicoterapia”<sup>45</sup>.

Entendemos por transferencia un género especial de relación respecto de una persona; es un tipo característico de relación de objeto. Lo que la distingue principalmente es el tener por una persona sentimientos que no le corresponden y que en realidad se aplican a otra. Fundamentalmente, se reacciona ante una persona presente como si fuera una del pasado.<sup>46</sup>

Por decirlo de alguna manera, cuando los seres humanos somos niños, de acuerdo a la postura freudiana, establecemos vínculos afectivos con las personas que representan mayor importancia para nosotros; si estas relaciones son marcadas por un evento traumático o enfrentan situaciones en las que no son resueltas, entonces tal conflicto psíquico buscará su resolución a la primera oportunidad, con alguna persona que por alguna razón nos recuerde al objeto de esta relación. Así, traspasamos, el afecto o resentimiento a otra persona a falta de quien originó tal relación. A eso se refiere este término, transferir de una persona a otra un sentimiento.

Estas reacciones de transferencia como las denomina Greenson, pueden reconocerse porque tienen al menos cinco elementos comunes descritos a continuación:

a) ImpropiEDAD

Se refiere a la forma en que un sujeto reacciona a una situación, si su reacción excede a la causa de la misma, pudiera no tener origen en la acción, sino en una reacción transferencial. Esto es, si el entrevistador hace algo que mereciera una leve molestia del entrevistado, y éste reacciona o sobrerreacciona con ira ante esta circunstancia; estamos ante una reacción impropia. Es decir, una reacción que no se explica por la acción que la originó. La sobrerreacción es la marca de la impropiedad.

---

<sup>45</sup> R. Greenson. *Técnica y práctica del psicoanálisis*. P. 128

<sup>46</sup> *Ibidem.*, p. 158.

#### b) Intensidad

Es el sentir algo por alguien que excede el conocimiento del mismo. En otras palabras, resulta muy complicado explicar racionalmente que odiamos u amemos a alguien que hemos conocido hoy; un sentimiento tan intenso sólo puede explicarse por una larga relación; en cambio, no se justifica por alguien a quien hemos visto una sola vez. Esta fortaleza del sentimiento que experimentamos es lo que determina la característica de intensidad.

#### c) Ambivalencia

Todas las reacciones de transferencia se caracterizan por la coexistencia de sentimientos contrapuestos<sup>47</sup>, lo que determina las reacciones de impropiedad, este es un signo de la transferencia. Por ambivalencia nos referimos a sentir emociones opuestas por una persona que cambian con frecuencia, es decir, una acción del objeto de nuestros sentimientos puede desencadenar sentimientos intensos que pueden cambiar con mucha frecuencia.

#### d) Los caprichos

Se refiere a que los sentimientos originados por las reacciones transferenciales suelen ser inconstantes, erráticos y caprichosos; pueden originar sentimientos que cambian día con día, de entrevista a entrevista.

#### e) La tenacidad

Por este término entendemos el hecho de que las reacciones transferenciales se resisten a ser eliminadas, es decir son perseverantes o tenaces; cuesta mucho eliminarlas.

Por estas cinco características podemos identificar si una reacción transferencial se ha establecido entre el entrevistador y el entrevistado, o viceversa. Es necesario que en el entrevistador se entrene para identificar estas reacciones para que pueda usarlas en su provecho o evitar los riesgos que les son inherentes.

Ahora bien, las transferencias pueden clasificarse en tres formas, parafraseando a Colín (2009), y describiremos en seguida:

---

<sup>47</sup> *Idem*

#### a) Las transferencias positivas

Son los sentimientos amistosos y afectuosos hacia el entrevistador o terapeuta. En términos generales podemos decir que la transferencia positiva surge cuando el analizado siente ciertas gratificaciones por parte del analista y se dispone hacia él con una actitud de amor, distinta a la cooperación consciente producto de la alianza terapéutica<sup>48</sup>.

El termino transferencia positiva es una manera abreviada de designar las reacciones de transferencia compuestas predominantemente por el amor en cualquiera de sus formas o por cualquiera de sus precursores o derivados. Consideramos que hay transferencia positiva cuando el paciente siente por sus analista amor, cariño, confianza, deseo, gusto, interés, devoción, admiración, infatuación, pasión, ansia, anhelo, ternura o respeto<sup>49</sup>.

En este sentido, cualquier forma de amor, cariño, amistad o admiración que tome una transferencia hacia el entrevistador, puede ser considerada como positiva.

#### b) Las transferencias negativas

Greenson menciona que esta particular forma de transferencia se caracteriza por la expresión de sentimientos hostiles y de enojo, la cual se produce cuando el paciente revive relaciones y situaciones que vivió durante su infancia y los canaliza hacia el entrevistador, este encarna los conflictos inconscientes del sujeto lo que desencadena la hostilidad y la agresión..

Se usa la designación de transferencia negativa para los sentimientos de transferencia basados en el odio en cualquiera de sus formas, sus precursores y sus derivados. La transferencia negativa puede manifestarse de forma de odio, enojo, hostilidad, desconfianza, aborrecimiento, aversión, repugnancia, resentimiento, amargura, envidia, disgusto, desdén, fastidio.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> R. Greenson, *Técnica y práctica del psicoanálisis*. Pp. 158-160

<sup>49</sup> R. Greenson, *op. cit.*, p. 227.

<sup>50</sup> *Ibidem.*, pp.234 y 235.

### c) Contratransferencia

Durante la relación interpersonal de la entrevista no sólo el entrevistado tiene sentimientos o afectos producto de su desarrollo emocional y que pudieran no estar resueltos, también el entrevistador está expuesto al desarrollo de tales sentimientos; a estas emociones y afectos que se establecen transferencialmente en el entrevistador y orientados al entrevistado se les llama contratransferencias.

La contratransferencia sería el conjunto de actitudes, sentimientos y pensamientos que experimenta el terapeuta en relación con el paciente<sup>51</sup>. Estos sentimientos del propio entrevistador que pueden ser inquietantes para él, deben ser analizados para que no interfieran con los objetivos de la entrevista.

El análisis de las transferencias debe capacitar a los aspirantes a entrevistadores psicológicos para el reconocimiento de las mismas, y para, según sea el caso, evitarlas, eludirlas o usarlas en beneficio de los objetivos del proceso de entrevista.

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Realizar una síntesis sobre la transferencia.

### 3.3. MECANISMOS DE DEFENSA

Una de las razones que motivó a Freud para crear su teoría, fue sin lugar a dudas la necesidad práctica de abordar la forma de entender los problemas emocionales de sus pacientes. Uno de los que frecuentemente encontraba durante su práctica terapéutica era una intensa y negativa experiencia emocional, que él llamó angustia. Esta experiencia, si bien puede ser motivada por temores reales, también –decía Freud– podría ser originada por temores neuróticos, creados por el miedo de ser controlado por los impulsos irracionales del ello, o por temores no realistas, o de cosas que no existían o no habían pasado.

---

<sup>51</sup> *Ibidem*. Pp. 158-160

Debido a que la angustia es molesta por naturaleza, y amenaza desintegrar el equilibrio que mantiene la salud emocional, “Freud creía que las personas desarrollaban una serie de mecanismos de defensa para enfrentarla”.<sup>52</sup> Anteriormente se ha mencionado que de acuerdo a la teoría freudiana, una de las tareas más importantes del yo es enfrentar las amenazas y peligros que acechan a las personas y producen angustia.

El yo puede tratar de dominar el peligro adoptando métodos realistas para resolver el problema, o puede tratar de aliviar la angustia utilizando métodos que nieguen, falsifiquen o deformen la realidad y le impidan desarrollar su personalidad. Estos últimos métodos son llamados mecanismos de defensa del yo<sup>53</sup>.

Existen muchos mecanismos de este tipo, los más importantes se describen en este apartado.

#### a) Represión

Proceso que apunta a mantener en el inconsciente todas las ideas, recuerdos, deseos o impulsos inaceptables o desagradables. Esto implica que algunos deseos o recuerdos se vean totalmente olvidados por los sujetos, implica también la negación de disfrutar algunas cosas que se consideran inaceptables. Este mecanismo de defensa es el primero que dio a conocer Freud, y si nos ponemos a examinar los demás mecanismos, todos tienen a éste como base, cuyo propósito es reducir la ansiedad al eliminar la carga emocional de la consciencia.

De esta manera, se previene que los pensamientos dolorosos o peligrosos entren en la consciencia generando ansiedad. Así, el sujeto de cierta forma “olvida” lo que le está causando dolor, aunque no esté olvidado del todo, si no guardado en el inconsciente e influyendo en la conducta y la consciencia como ya se ha mencionado a lo largo de este trabajo, siendo la solución de estos efectos nocivos, traer a la consciencia el material reprimido para liberar al paciente aliviándolo. En sí, este mecanismo de defensa es el por qué de todos

---

<sup>52</sup> R. Feldman, *Psicología*, p. 460.

<sup>53</sup> C. Hall, *Compendio de psicología freudiana*, pp. 95 y 96.

los escritos de Freud y el objetivo principal de estudio para la teoría psicoanalítica.

*b) Regresión*

Como su nombre lo dice, es regresar a nivel conductual para hacerle frente a una situación que nos causa ansiedad. Se reacciona con conductas inmaduras y hábitos infantiles ante una situación. Por ejemplo, una mujer de 40 años que añoraba ganarse un premio en su trabajo por puntualidad, lo perdió ante otra persona que cumplió mejor los requerimientos para ganárselo. Reacción de la mujer: berrinche, llora, pide que le muestren los registros del reloj para comprobar, grita y reacciona de otras formas. Es decir, se comporta como una persona de menor edad.

*c) Desplazamiento.*

Al hablar de desplazamiento nos referimos al hecho de que el sujeto encuentra conflictiva la canalización del impulso inconsciente tal y como este se origina, de tal manera, el yo lo desvía de una manera parcial y más aceptable para el sujeto, el sujeto la desencadena en otro objeto, por dar un ejemplo, un sujeto que tuvo problemas en el trabajo y desea golpear a su jefe o hacerle ver su enfado, llega a su casa y discute con su esposa por cosas sin importancia. Otras reacciones son romper algo cuando estamos enojados, golpear contra la pared, entre otras.

*d) Racionalización*

Tal mecanismo se genera cuando el yo busca explicaciones o razones que presenten su comportamiento como algo aceptable. Es justificar algo que hicimos, de manera que no nos parezca algo fuera de lo normal. Por ejemplo, un joven quiere ponerse un tatuaje en el brazo, pero su familia y religión no se lo permiten, así que el conflicto entre lo que él quiere y lo que -se supone- debe hacer, causan ansiedad.

Así que al darle tantas vueltas a la idea, se da cuenta de que “todos lo hacen, ¡es la moda!”, y termina poniéndose un tatuaje. La conducta ya se dio, y cuando sus padres le reprenden exigiendo una explicación, él responde que

“todos lo hacen, ¡es la moda!”, convenciéndose a sí mismo de que lo que hizo no es tan irracional ni fuera de lo normal.

e) Negación.

Este mecanismo es muy frecuente cuando un sujeto se enfrenta a la ansiedad. Es cuando se presenta una situación ante el sujeto y éste la niega, por ejemplo, en el duelo es la primera fase; al morir un ser querido, no se puede creer, menos si es algo inesperado; o cuando una persona está enamorada y no lo quiere aceptar por diversas causas, al preguntársele responde “no”. Es negarse a aceptar la realidad.

f) Proyección

Consiste en atribuirle a otro u otros impulsos, deseos y sentimientos que no admitimos tener. Es decir, el sujeto proyecta sobre otro sujeto algunas cosas que provienen de él, pero cuyo origen el mismo desconoce y atribuye a otras personas. Por ejemplo, el sujeto puede decir: “la gente me odia o me tiene envidia”, cuando en realidad es él, el que envidia u odia a la gente.

g) Sublimación

Es encontrar salidas inofensivas para la tensión asociada con las necesidades frustradas refinando los impulsos primitivos. Éste es uno de los mejores mecanismos de defensa, ya que no sólo calma la ansiedad, sino que la convierte a un fin productivo. Por ejemplo, una persona a la cual le gusta la sangre, enterrar cuchillos a otras personas, y demás, se convierte en un médico cirujano. Esto le da reconocimiento social y por otro lado, satisface sus impulsos del ello. Alguien con tendencias agresivas que gusta de golpear, se convierte en un gran boxeador.

h) Identificación

El deseo inconsciente de ser otro, de parecerse a otro o de tener las cualidades de otro, de tal manera, el sujeto se apropia de características de otros a través de la imitación. Este mecanismo se puede ejemplificar fácilmente en los adolescentes, ya que la estructura de su personalidad no está completa.

Por ejemplo, si determinado artista popular usa cierto corte de cabello, el sujeto va a la estética a que le corten el cabello de la misma forma. Otro ejemplo sería que una chica popular en la escuela se vista con determinada ropa y hable de una manera particular, entonces, no falta otra joven que a su vez, comience a hablar de la misma manera y a vestirse igual que la popular.

*i) Formación reactiva*

El sujeto percibe un conflicto entre un impulso que experimenta y su expresión comportamental, es decir siente impulsos fuertes a realizar algo, pero considera imposible hacerlo por la importancia real o percibida del sujeto a quien va dirigido. De tal forma, para que la ansiedad se calme, se encubren los motivos o sentimientos experimentados conscientemente por el opuesto. Cabe mencionar que todos los mecanismos de defensa son inconscientes, y que en éste, lo que es consciente es el sentimiento real, y lo que se da inconscientemente es la conversión al opuesto del mismo, aunque de repente salgan “chispazos” del sentimiento original.

Un ejemplo de una situación que en que se da este mecanismo es en la pubertad. Cuando a un adolescente le gusta una chica, lo que generalmente hace es molestarla: le jala los cabellos, la empuja, se burla de ella -esto lo podemos ver en las secundarias-. El adolescente lo que realmente siente es cariño por esta chica, pero lo que demuestra es apatía por ella.

*j) Fantasía*

Cuando hay cosas que no podemos hacer, o cuando nuestra vida no es lo que quisiéramos, o deseamos cosas que nos son imposibles obtener, surge este mecanismo de defensa, fantasía, que es la satisfacción mágica de las necesidades. Por ejemplo, puedo soñar despierto que soy un super héroe, que la actriz más guapa y famosa es mi amante y así satisfago parcialmente mis necesidades por medio de una fantasía; también se le llama evasión de la realidad.

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Elaborar un mapa conceptual sobre los mecanismos de defensa.

### 3.4. ANSIEDAD

Mediante la represión –principal mecanismo de defensa– el yo impide que surjan en la conciencia todos aquellos impulsos o necesidades que no se pueden satisfacer. Cuando la represión es defectuosa, se empiezan a usar con exceso otros mecanismos de defensa, y esto da origen inicialmente a la ansiedad y, posteriormente a los trastornos de ansiedad o a los trastornos del estado de ánimo.

La ansiedad es un concepto originalmente desarrollado por la teoría psicoanalítica, la cual la conocía como angustia. Sin embargo, su espacio de influencia no se limitó a esta y hoy ocupa un espacio preponderante entre todas las ciencias de la salud, definiendo una serie de síntomas asociadas a la descarga de la adrenalina.

Ya hablamos de las etapas psicosexuales y de los rasgos que se generan en cada uno, y también que estos rasgos son contenidos o expulsados de diversas maneras según la fortaleza del yo, estableciendo conflictos entre el ello y super yo.

Es precisamente esta serie de conflictos que da origen a la ansiedad, centrándonos en el estancamiento de la libido. Freud propuso que el origen y fuente más poderosa para causar la ansiedad, es el nacimiento mismo, el surgimiento a un nuevo mundo.

Dentro de la madre, nosotros estamos seguros ante todo peligro exterior y social: no nos critican, no nos golpean, no nos lastiman, y estamos protegidos en el calor que abraza el amor maternal. Pero al momento de nacer, nos encontramos con un nuevo mundo, donde generalmente el primer encuentro es una nalgada, un golpe.

De ahí se derivan todos los peligros de tener que crecer dentro de un sistema: desarrollarnos de acuerdo a lo que requieren los demás de nosotros, y lo que queremos nosotros mismos. Así surge la ansiedad como un miedo primitivo ante una amenaza para nuestro cuerpo o nuestro equilibrio psicológico, el cual nos altera, nos pone de mal humor, depresivos.

Freud describió que la ansiedad surge de situaciones en que el sujeto no puede manejar la tensión. Pero también realizó una clasificación de la ansiedad, de la cual se distinguen las siguientes más generales:

**Ansiedad objetiva:** surge un miedo a partir del medio, del exterior. La causa del miedo se debe a un peligro verdadero, a algo definido.<sup>54</sup> Dependiendo de las capacidades para afrontar el estrés del individuo, el miedo puede ser un arma poderosa para escapar de la situación generadora de ansiedad, para poder resolver un problema, ya que una emoción desagradable implica advertencia de peligro, es como una alerta insertada en nuestro sistema psíquico.

**Ansiedad neurótica:** a diferencia de la ansiedad objetiva, el miedo que surge en la ansiedad neurótica no está directamente vinculado hacia algún objeto definido del exterior<sup>55</sup>. Más bien es un miedo por parte del yo hacia los impulsos que se generan en el ello, y por tanto, no es un miedo definido ni objetivo, ya que el ello es inconsciente.

El conflicto que se genera aquí se da entre el yo y el ello, ya que el ello necesita satisfacerse, pero al no tener completo conocimiento de qué es lo que se necesita satisfacer, entonces el yo se confunde y se atemoriza, dando como resultado una sensación de peligro latente.

El miedo es variable y se experimenta como una preocupación flotante. La tarea del yo, es controlar y canalizar los impulsos del ello de tal manera que se mantenga el equilibrio psicológico..

**Ansiedad moral:** a diferencia de la ansiedad neurótica, aquí el miedo surge por las demandas del super yo, y es percibido como autodesprecio, culpa, deseos de castigo<sup>56</sup>, y en algunos casos se da la depresión. El yo entra en conflicto con el super cuando éste le hace ver que no ha sido tan eficaz, que hay una falta de méritos y éxitos (generalmente establecidos por la sociedad).

Al menos en México se puede mencionar la exageración de algunos valores y el cumplimiento de estereotipos, como el que una mujer a los 30 años

---

<sup>54</sup> C. Hall. *Compendio de psicología freudiana*. P. 72

<sup>55</sup> *Ibidem*. P. 73

<sup>56</sup> *Ibidem*. Pp. 77-79

ya debe estar casada, o que un hombre debe tener buen trabajo y ganar buen dinero; o que tienes que ir a misa, a la iglesia todos los domingos. Mientras más primitivas sean las ideas e ideales del super yo, más fuerte se creará este tipo de ansiedad, que puede llegar a ser un estado crónico en el sujeto hasta dar como resultado la inseguridad.

### 3.5. CATARSIS

El término catarsis proviene del griego antiguo y significa purificación. La primera referencia a este proceso psicológico se origina en los textos de Aristóteles como una consecuencia de las tragedias griegas. A finales del siglo XIX, tanto Freud como uno de sus colaboradores, Breuer, se percataron que cuando algunos de sus pacientes hablaban acerca de sus problemas y acompañaban estas expresiones con acciones emocionales intensas como el llanto o los gritos, experimentaban una sensación de alivio en sus preocupaciones. A la búsqueda intencional de estos fenómenos en la psicoterapia se le denominó método catártico.

Cualquier persona que ha ayudado a alguien, escuchando sus problemas y ha presenciado las ocasiones en que el llanto u otra emoción intensa acompañan estos relatos, se ha percatado de que quienes narran sus problemas experimentan un alivio después de este fenómeno, el cual denominamos catarsis.

La catarsis entonces puede definirse como el despliegue de emociones, como un acto de explosión emocional asociado con la rememoración de un hecho o la narración de un problema, en el contexto de una entrevista terapéutica.

En ese entorno, la persona se ve aparentemente embargada por los sentimientos, comienza a sollozar, a gritar o a reír. Esta explosión emocional libera al individuo de tensión emocional, por ello, se asocia esta manifestación con la liberación de un peso que aqueja de manera metafórica al individuo.

Las catarsis son fenómenos comunes en la entrevista psicológica, surgen en ocasiones de manera espontánea como consecuencia de la relación interpersonal que se construye entre el entrevistador y entrevistado. Los

entrevistadores deben estar atentos a ella. Si la entrevista que practicamos es psicológica y tiene el fin de explorar o evaluar aspectos de la personalidad del sujeto, entonces los procesos catárticos pueden evidenciar importante información para el proceso. Sin embargo, si los fines de la entrevista son distintos, el proceso puede desviar los objetivos por lo que se debe estar atento a ella.

En suma, los procesos psicológicos descritos en este apartado: la resistencia, la transferencia, la ansiedad, los mecanismos de defensa y la catarsis, son procesos potencialmente presentes en las entrevistas psicológicas: en ello radica la importancia de estos tópicos. Los estudiantes deben estar al tanto de lo que pueden encontrar en una entrevista psicológica.

### ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Realizar un análisis sobre el tema de la catarsis.

Realizar entrevistas con sujetos reales.

## AUTOEVALUACIÓN

1. Define el concepto de resistencia.
2. Describe cinco manifestaciones de resistencia en la entrevista.
3. Explica el concepto de transferencia y sus dos tipos.
4. Identifica las características que establecen una reacción transferencial.
5. Explica el fenómeno de la contratransferencia.
6. ¿Qué es un mecanismo de defensa?
7. Describe cinco mecanismos de defensa y elabora ejemplos de cada uno de ellos.
8. ¿Cuáles son las manifestaciones de la ansiedad?
9. Menciona los tipos de ansiedad.
10. Elabora un ejemplo de catarsis del que hayas sido testigo.

## RESPUESTAS DE LA AUTOEVALUACIÓN

1. Un comportamiento de resistencia es una conducta de oposición de un individuo frente a otro individuo grupo, o cambio en su forma de vida. Es decir, resistirse puede significar oponerse a algo que produzca un cambio en su vida.
2. La postura, el silencio, las ausencias en la entrevista, el *acting out* y las fijaciones.
3. Concepto que designa el proceso psicológico a través del cual una persona inconscientemente transfiere y reactiva -en sus relaciones interpersonales y sociales nuevas- sus antiguos sentimientos, afectos, expectativas o deseos infantiles reprimidos o no resueltos. Sus tipos son: positivas y negativas.
4. Impropiiedad, intensidad, ambivalencia, capricho, tenacidad.
5. Conjunto de actitudes, sentimientos y pensamientos que experimenta el terapeuta, de manera transferencial, hacia su paciente o entrevistado..
6. Métodos inconscientes creados por el yo para enfrentar la ansiedad.
7. Represión, negación, proyección, racionalización, sublimación, identificación, *acting out*, formación reactiva, fantasía y desplazamiento.
8. La taquicardia, sudoración, aumento en la frecuencia respiratoria, inquietud, sensaciones asociadas al miedo o la vergüenza.
9. Objetiva, neurótica y moral.
10. En este apartado incluye una experiencia personal.

## UNIDAD 4

### EVALUACIÓN DE LA ENTREVISTA

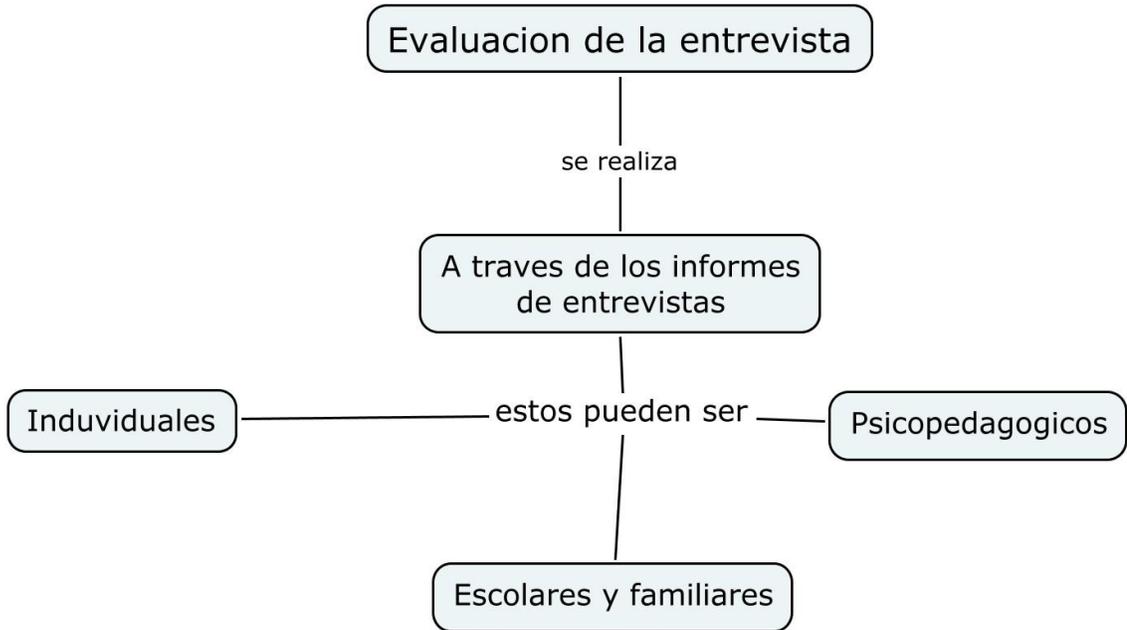
#### OBJETIVO

Elaborar distintos tipos de informes que permitan evaluar los datos obtenidos en las entrevistas.

#### TEMARIO

- 4.1. INFORME DE LA ENTREVISTA INDIVIDUAL.
- 4.2. INFORME DE LA ENTREVISTA ESCOLAR Y FAMILIAR.
- 4.3. INTEGRACIÓN DE LOS DATOS EN EL EXPEDIENTE PSICOPEDAGÓGICO.

## MAPA CONCEPTUAL



## INTRODUCCIÓN

Al finalizar cualquier proceso de entrevista, ya sea que se haya realizado una o varias entrevistas, es necesario elaborar un informe de los elementos más importantes develados en la misma. Hacer un buen informe consiste en redactar los datos, las evaluaciones, conclusiones y resultados finales de la misma. La redacción del mismo informe debe ser concisa y clara, escrito para ser entendido por todos aquellos para quienes sea relevante el informe, sin que posteriormente haya necesidad de pedir explicaciones a quien lo redactó.

Una de las diferencias más notables que existen entre la acción de un simple resumen de la entrevista y un reporte minucioso y preciso de ésta, estriba precisamente en la correcta selección y evaluación de aquellos datos relevantes espigados de entre la masa de información obtenida durante la entrevista. Los datos relevantes son aquellos que son imprescindibles para alcanzar los objetivos específicos que se ha planteado el entrevistador”.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> L. Aragón, *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*, p. 43.

#### 4.1. INFORME DE LA ENTREVISTA INDIVIDUAL

Existen muy distintas formas de presentar los elementos que debe contener el informe individual, el que a continuación se describe, es sólo un formato que el autor de este texto sugiere, los entrevistadores o sus asesores podrán modificar esta propuesta en función de sus necesidades. Resulta necesario que el entrevistador revise con anticipación y en función de los objetivos de su entrevista, cuales son los apartados que requiere para la consecución de los objetivos, con la intención de eliminar aquellos apartados que no necesite.

Datos de identificación del entrevistador.

1. Datos generales del entrevistado.
2. Explicación de cómo y por qué surgió la entrevista, indicando las expectativas del entrevistado.
3. Contexto y circunstancia en el que se desarrolló la entrevista. Lugar, confort, condiciones en que se desarrolló la entrevista, actitud, clima.
4. Transcripción de la entrevista: Descripción minuciosa de los diálogos y situaciones surgidas durante el proceso.
5. Interpretación de la entrevista.
  - a) Una vez concluida la transcripción de la entrevista, deben aventurarse las interpretaciones que se obtengan con respecto a la personalidad del sujeto.
  - b) De la misma manera resulta imprescindible analizar la forma en que utiliza sus herramientas cognitivas y estrategias mentales que utiliza para resolver sus problemas personales. También deben analizarse las posibles interpretaciones a los motivos inconscientes del comportamiento del entrevistado.
  - c) Del mismo deben resumirse las fortalezas del sujeto en las que puedan anclarse las soluciones a sus situaciones problemáticas. Hay que estructurar la interpretación así:
    - i) Esfera personal

¿Cuál es la valoración que tiene de si mismo? ¿Tiene una autoestima adaptada? ¿Cómo se ve respecto del pasado, presente y futuro?

¿Cuáles son sus moldes mentales predominantes?

¿Cuáles son sus preocupaciones y miedos más importantes? ¿Cuáles son sus intereses, deseos, proyectos y valores?

ii) ¿Cómo reacciona ante la presión? ¿Cuáles son los rasgos más notables de su personalidad? Esfera escolar

¿Es una persona adaptada escolar o profesionalmente?

¿Cómo son sus relaciones con profesores y compañeros?

¿Cuáles son sus teorías o creencias sobre el mundo escolar?

¿Está motivada?

¿Tiene buen rendimiento?

¿Es operativa a la hora de estudiar o trabajar: orden, planificación, supervisión o amarre de lo que hace?

¿Cuáles son sus perspectivas profesionales? ¿Cómo se ve en el futuro?

iii) Esfera social

¿Es una persona adaptada socialmente?

¿Cuáles son sus teorías o creencias sobre el mundo y los demás?

¿Extrovertida o introvertida?, ¿muchas o pocas relaciones?

¿Es afectiva, cariñosa, cordial?

¿Es dependiente social o independiente?

¿Es confiada o suspicaz?

¿Tiene habilidades sociales: asertiva, conciliadora, tolerante?

¿Es conflictiva?

¿Cómo es su relación con los amigos o amigas, cómo la simboliza?

¿Cuáles son sus inquietudes sociales?, ¿es altruista?

iv) Esfera familiar

¿Es una persona adaptada familiarmente?, ¿cómo es o ha sido el ambiente familiar?

¿Cuáles son sus teorías o creencias sobre la familia?

¿Cómo se percibe dentro de la familia?, ¿cómo se simboliza y simboliza a los otros miembros?

¿Cómo los valora?

¿Qué tipo de relaciones afectivas, conflictos o tensiones mantiene?

¿Cómo han sido o son los estilos educativos?

¿Qué espera o desea de la familia o de los distintos miembros?

v) Esfera relación afectiva

¿Es una persona que ha tenido o tiene pareja?

¿Cómo es o ha sido su relación afectiva?

¿Cuáles son sus teorías o creencias sobre el amor?

¿Cómo se percibe en la relación de pareja y cómo percibe a la otra persona?, ¿cómo se simboliza y simboliza a la otra persona?

¿Cómo la valora?, ¿qué es lo que más le gusta y qué es lo que le cambiaría?

¿Qué tipo de conflictos o tensiones mantienen?

¿Cómo se ve en el futuro?

6. Interpretación global

En este apartado se presentan las conclusiones extraídas del proceso, así como, los elementos mas sobresalientes y pertinentes para el motivo de la valoración. Orientaciones psicoeducativas:

¿Qué pautas sugeriríamos a los padres, profesores u orientadores?

¿Qué haríamos nosotros si tuviéramos que proporcionarle ayuda?

7. Procedimientos y estrategias usados en la entrevista:

En este apartado debe especificarse las estrategias particulares que uso el entrevistador durante la entrevista.

## ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Realizar un resumen sobre la evaluación de la entrevista.

### 4.2. INFORME DE LA ENTREVISTA ESCOLAR Y FAMILIAR

Este ejemplo contiene una relación bastante exhaustiva de los aspectos que pueden tener interés para la evaluación del contexto familiar. Es imprescindible hacer una selección previa de dichos contenidos eligiendo tan sólo los que sean más pertinentes y adecuados a cada caso. Nunca debe utilizarse como un listado de preguntas a la familia<sup>58</sup>. Este formato de informe fue consultado originalmente en los textos digitales sobre psicopedagogía.<sup>59</sup>

#### 1. Datos sobre el alumno en su contexto familiar

- Características personales y relaciones sociales.  
Actitud y estilo ante las tareas cotidianas.  
Respuesta ante las reglas familiares.  
Estado de ánimo habitual.  
Forma de enfrentar los conflictos y frustraciones  
Actitud y relación con adultos conocidos y desconocidos.  
Actitud y relación con iguales.  
Relación con los miembros de su familia. Grado de integración y pertenencia a grupos de amigos.  
Grado de dependencia/independencia en la vida cotidiana; estilo comunicativo.
- Grado de autonomía.  
Nivel de autonomía en la comida, aseo, control de esfínteres y vestido.  
Autonomía para los desplazamientos dentro y fuera de casa.  
Cuidado de sus cosas.  
Responsabilidades en tareas del hogar.  
Desenvolvimiento en el barrio y en contextos novedosos.  
Responsabilidad en la organización de su vida cotidiana.

---

<sup>58</sup> [www.psicopedagogia.com](http://www.psicopedagogia.com) Consultado en agosto de 2008

<sup>59</sup> [www.psicopedagogia.com](http://www.psicopedagogia.com) consultado en agosto de 2008.

- Responsabilidad que asume en la toma de decisiones.
  - Juego y ocio.
    - Tipo de juegos preferidos.
    - Actividades de ocio dentro y fuera de casa.
    - Preferencia por actividades en solitario o sociales.
    - Grado de independencia para entretenerse.
    - Papel que ocupa dentro del grupo de juegos.
    - Televisión -tiempo que dedica, programas preferidos-.
    - Deportes y actividades extraescolares.
    - Lectura -tiempo que dedica, lecturas preferidas-.
    - Otras aficiones. Participación en grupos de scouts, colonias, otras.
    - Forma de compaginar los estudios con el tiempo libre.
    - Desarrollo de sus fines de semana.
    - Desarrollo de sus vacaciones.
  - Salud y otras intervenciones extraescolares.
    - Estado general de salud.
    - Sueño y alimentación.
    - Mediación y efectos secundarios.
    - Tratamientos rehabilitadores; repercusiones en el mundo familiar y escolar.
    - Intervenciones psicoterapéuticas; repercusiones en el mundo familiar y escolar.
    - Intervenciones educativas extraescolares; conexión con el centro escolar.
  - Actitud y hábitos en los estudios.
    - Actitud ante los estudios y el medio escolar.
    - Actitud ante las tareas escolares en casa.
    - Grado de autonomía/dependencia para realizarlas.
    - Hábitos de estudio -horarios, estrategias-.
    - Utilización de los recursos materiales y personales disponibles en la casa.
2. Grado de aceptación y utilización de adecuaciones de acceso para las necesidades educativas especiales Datos sobre el propio medio familiar que favorecen o dificultan el desarrollo del niño.

- Estructura familiar
  - Composición del núcleo familiar.
  - Relación con la familia extensa.
  - Actividades profesionales o académicas de los distintos miembros.
- Relaciones familiares.
  - Estructura jerárquica.
  - Relaciones que se establecen con el niño: dedicación y reparto de responsabilidades - afinidades y rechazos-.
  - Quién ejerce la autoridad sobre el niño.
  - Formas de entender y afrontar los conflictos.
  - Cuáles son las normas fundamentales para los hijos.
  - Grado de acuerdo en las normas.
  - Hasta qué punto se cumplen.
  - Cómo ponen límites los distintos componentes.
  - Formas de entender y afrontar los conflictos.
  - Grados de comunicación entre los distintos miembros.
  - Pautas educativas.
  - Aspectos en los que se favorece la autonomía o la dependencia en los hijos.
- Valores predominantes.
  - Actitudes, expectativas, reparto de tareas respecto de los distintos sexos.
  - Actitudes ante otras culturas o subculturas o cambios sociales.
  - Actitudes ante las personas con discapacidades.
  - Preocupación por la salud, hábitos saludables.
  - Actitud ante el consumo.
  - Valoración de las relaciones sociales fuera del contexto familiar.
  - Implicación en la vida comunitaria.
  - Valoración de distintas capacidades -intelectuales, sociales-.
  - Importancia que se da a los estudios y a los distintos contenidos curriculares.
  - Actitud ante las distintas alternativas profesionales Identificación con grupos culturales, étnicos o religiosos.

- Vida cotidiana y ocio.
  - Rutina habitual en jornadas escolares y en fines de semana.
  - Momentos de mayor relación con el hijo.
  - Momentos más conflictivos.
  - Actividades predominantes.
  - Valoración del ocio.
  - Ocio compartido con hijos y ocio exclusivo de padres.
  - Fomento de actividades deportivas en los hijos.
  - Papel de la televisión; límites y normas al respecto.
  - Fomento del contacto con iguales.
  - Fomento de la lectura.
- Actitud ante las necesidades especiales del hijo.
  - Aspectos que más les preocupan respecto de la evolución de su hijo.
  - Aspectos que consideran más positivos en su hijo.
  - Causas a las que atribuyen las dificultades -genético, escolar, familiar, falta de refuerzo-.
  - Expectativas respecto de las posibilidades actuales y futuras de un hijo.
  - Grado en que se asumen las dificultades y el propio déficit del hijo.
  - Influencia en la dinámica y relaciones familiares.
  - Nivel de información, ideas y relaciones familiares.
  - Nivel de información, ideas y creencias sobre déficits específicos.
  - Calidad de la comunicación de los padres -y hermanos- con el hijo.
- Ayuda en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
  - Actitudes y actuaciones ante los éxitos y fracasos escolares del hijo.
  - Percepción de la propia responsabilidad e influencias en el proceso educativo-escolar del hijo.
  - Percepción de la propia capacidad de ayuda.
  - Clima-relación que se crea en la colaboración en torno a tareas escolares y opinión sobre las mismas.
  - Materiales de apoyo al estudio -libros, entre otros-.
  - Condiciones ambientales para el estudio -ruido, aislamiento-.

Momentos de intervención del adulto.

Disposición a hacer cambios y adaptaciones en la vida familia en función del déficit.

Actuaciones desarrolladas hasta el momento (en el hogar, en el colegio, en otros lugares); valoración del éxito o fracaso.

Adaptaciones en la comunicación.

Adaptaciones en los espacios y materiales.

Aposos personales (clases particulares, tratamientos específicos).

Aspectos en los que los padres colaborarían con gusto.

Aspectos para los que no se sienten capacitados o motivados.

Posibilidades reales de dedicación a los hijos en función de horarios laborales y otras actividades.

- Relación familia-escuela.

Percepción de la relación con el profesorado implicado.

Grado de información sobre la marcha escolar del hijo.

Valoración de los cauces de comunicación con la escuela.

Grado de satisfacción con la educación-currículo que se proporciona.

Opinión sobre el régimen de escolarización (integración, C. específico).

Expectativas cumplidas y no cumplidas.

Participación en las actividades conjuntas familia-escuela: reuniones, fiestas, otras.

Participación con los comités de padres de familia escolar, y otros comités; nivel de sintonía-divergencia respecto de las preocupaciones de la escuela en cuanto al hijo.

Sugerencias acerca de las opciones educativas más idóneas para el sujeto.

Grado de intercambio de medidas especiales entre la familia y la escuela -adaptaciones de acceso-.

Historia escolar del niño narrada por los padres del menor. propio equipo.

Experiencia con otros equipos o profesionales de la orientación.

3. Datos sobre el entorno social que favorecen o dificultan el desarrollo del alumno.

- Características y servicios del pueblo o barrio.
  - Parques y zonas recreativas donde se pueda contactar con sujetos con las mismas necesidades educativas. Servicios médicos, sociales, educativos u otros a los que asiste o puede asistir el niño.
  - Nivel de conocimiento de la familia de los recursos disponibles.
  - Grado de participación de la familia en los mismos.
  - Grado y satisfacción con dicho servicios.
- Grupos de referencia fuera del contexto escolar y familiar.
  - Pandillas o grupos con los que se identifica el alumno.
  - Relaciones afectivas y de pareja.
  - Grupos con los que habitualmente se relaciona.
  - Valores predominantes en dichos grupos.
  - Grado en que consigue integrarse el alumno.
  - Papel que desempeña en dicho grupo.

#### 4.3. INTEGRACIÓN DE LOS DATOS EN EL EXPEDIENTE PSICOPEDAGÓGICO

Como se mencionó anteriormente la integración de los datos de el informe psicopedagógico requiere el análisis concienzudo y cuidadoso de los datos obtenidos durante el proceso de entrevista. Sin lugar a dudas la integración de un expediente psicopedagógico requiere de más de una entrevista y de un proceso metodológico prolijo y profesional.

La sugerencia de integración del informe psicopedagógico que aquí aparece es producto del trabajo de Pérez Solís (2003), los apartados del mismo se describen a continuación:

1. Datos personales:
  - Nombre del sujeto.
  - Fecha de nacimiento.
  - Edad.
  - Fecha de exploración.
  - Dirección.
  - Grado escolar.

- Escuela a la que asiste.
  - Edad de los padres.
  - Escolaridad de los padres.
  - Número de hijos.
2. Profesionales que han intervenido.
    - En este apartado se describen los profesionales que han intervenido en anteriores etapas del proceso del sujeto; se incluyen médicos, especialistas psicológicos y pedagógicos.
  3. Motivo de la valoración.
    - La razón de este apartado es analizar la causa por la que el individuo ha sido canalizado al servicio, tal como lo describen los padres o el sujeto.
  4. Procedimiento de valoración.
    - 4.1. Técnicas y pruebas utilizadas. En este elemento se describen las pruebas psicométricas usadas en el diagnóstico, así como las técnicas que se utilizaron en el mismo.
    - 4.2. Conducta durante la exploración. Se narra aquí la conducta del sujeto durante las distintas entrevistas y aplicación de las pruebas psicométricas.
  5. Historia personal del sujeto.
    - a) Historia evolutiva. Se describen los aspectos relevantes del desarrollo motor, emocional, de lenguaje e intelectual a través de los periodos prenatal, perinatal y postnatal del sujeto.
    - b) Historia clínica. Se anotan los elementos pertinentes de la historia y evolución de las enfermedades y afecciones del individuo.
    - c) Historia escolar. Se narra la evolución del sujeto a través de sus distintas etapas escolares.
    - d) Autonomía personal. Se escriben los aspectos pertinentes sobre los hábitos de autonomía personal y su capacidad para actuar y operar en su entorno.

6. Aspectos sociofamiliares. Se describen los aspectos relevantes acerca de la estructura de la familia del individuo, su estado socioeconómico, su dinámica familiar, sus intercambios, las fortalezas y debilidades de la misma.
7. Resultados e interpretación de las pruebas.
  - a) Datos normativos y generales. En este apartado se describen los resultados de las pruebas psicométricas y de competencia académica del sujeto.
  - b) Valoración funcional de los aspectos psicopedagógicos. Aquí se narran los resultados de la evaluación de las competencias curriculares, así como las necesidades y fortalezas psicoeducativas y los datos importantes sobre los elementos pedagógicos y funcionales que se consideren importantes.
8. Síntesis diagnóstica. El apartado incluye un breve juicio sobre el estado del sujeto, así como sus necesidades educativas, problemas de aprendizaje o requerimientos particulares.
9. Modalidad educativa recomendada. Se precisa la recomendación dada por el evaluador acerca de la mejor opción educativa del sujeto.
10. Orientaciones.
  - a. Estilo de aprendizaje. En este apartado se describe la forma en que el sujeto aprende; a que estímulos responde mejor, su nivel de atención, los reforzamientos a los que responde, nivel de fatigabilidad, intereses y motivaciones.
  - b. Orientaciones para la intervención educativa. Se refleja en este apartado las sugerencias acerca de la intervención planeada para el individuo, de la forma más precisa posible, con las estrategias, recursos, materiales y técnicas a utilizar.

El proceso de elaboración del informe debe comenzar con la organización de la información más notable recogida durante el proceso de diagnóstico. El informe debe ser eminentemente descriptivo y comprensible para sus destinatarios.

Dependiendo de a quién se dirija, pueden existir distintas versiones de un mismo informe; versiones que pueden variar en cuanto a su estructura, tipo y amplitud de la información. Sin embargo, los elementos esenciales deben aparecer, sea cual sea la versión del informe.

Debe recalarse que este tipo de informes son de carácter confidencial y la información debe manejarse de manera discrecional y sólo debe ser expuesto a las personas que requieran conocer la información.

### ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

Realizar entrevistas con sujetos reales.

## AUTOEVALUACIÓN

1. Explica los elementos contenidos en la esfera personal de la entrevista individual.
2. Menciona los elementos que debe contener la esfera escolar de la entrevista individual.
3. ¿A qué se refiere el término esfera afectiva de la entrevista individual?
4. Explica qué significa el término grado de autonomía.
5. ¿Qué elementos debe contener el apartado de actitud y hábitos de estudio de la entrevista escolar y familiar?
6. Menciona los puntos que deben abordarse en las relaciones familiares.
7. Explica a lo que se refiere el apartado de actitud ante las necesidades especiales del niño.
8. Identifica los elementos más importantes del expediente psicopedagógico.
9. Enumera y explica los elementos contenidos en la historia personal del sujeto.
10. Describe los elementos que se deben incluir en la valoración funcional de los aspectos psicopedagógicos.

## RESPUESTAS DE LA AUTOEVALUACIÓN

1. Autoconcepto, autoestima, intereses, manejo de la ansiedad y de la frustración.
2. Rendimiento escolar, relación profesor-alumno, motivación, estilos de aprendizaje.
3. Relaciones interpersonales.
4. Al grado de independencia del menor con respecto a sus actividades cotidianas.
5. Organización del tiempo de estudio, hábitos de estudio, estilos de aprendizaje, herramientas metacognitivas.
6. Estructura y jerarquía de la familia, formas en que encaran los conflictos, normas, formas de castigo, formas de comunicación, formas en que se expresa el afecto.
7. Actitudes de los padres ante las necesidades especiales de su hijo.
8. Historia personal del sujeto, aspectos sociofamiliares, resultados de las pruebas, diagnóstico, y orientaciones.
9. Historia evolutiva, historia clínica, historia escolar y autonomía personal.
10. El rendimiento académico del alumno, su manejo de las competencias básicas y genéricas y su estilo de aprendizaje.

## BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía Básica

Acevedo, Alejandro, Alba López, *El proceso de la entrevista*, México, Limusa, 4ª edición, 2009.

Aragón, Laura, Arturo Silva, *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*, México, Pax-Mex, 1ª edición, 2004.

Colín Gorráez, Miriam, Héctor Galindo Leal, César Saucedo Pérez, *Introducción a la entrevista psicológica*, México, Trillas, 1ª edición, 2009.

### Bibliografía sugerida

Hall, Calvin, *Compendio de psicología freudiana*, México, Paidós 1ª edición, 1ª reimpresión, 2001.

Feldman, Robert, *Psicología*, México, McGraw-Hill, 4ª edición, 2002.

Greenson, Ralph, *Técnica y práctica del psicoanálisis*, México, Siglo XXI, 2ª edición, 2001.

Pérez, María, *Orientación educativa y dificultades del aprendizaje*, España, Thomson, 1ª edición, 2003.

Woolfolk, Anita, *Psicología educativa*, México, Pearson, 9ª edición, 2006.

## GLOSARIO

**Ansiedad:** Intensa y negativa experiencia emocional parecida al miedo sin que existan razones objetivas para experimentarla.

**Canal:** Medio por el que se transmite el mensaje, en el caso de la entrevista el canal es verbal y no verbal.

**Catarsis:** Explosión emocional asociado con la rememoración de un hecho o la narración de un problema, en el contexto de una entrevista terapéutica

**Cima:** Núcleo de la entrevista. En ella se recaba la mayor parte de la información, y se profundiza en los aspectos identificados en la fase anterior.

**Cierre:** Etapa final de la entrevista objetivo fundamental consiste en consolidar los logros alcanzados durante las etapas anteriores al proceso.

**Contratransferencia:** Conjunto de actitudes, sentimientos y pensamientos que experimenta el terapeuta, de manera transferencial, hacia su paciente o entrevistado **Empatía:** Compartir, sentir lo que experimenta el otro ser humano a través de nuestra propia experiencia. **Inconsciente:** Depósito que contiene pulsiones instintivas: anhelos infantiles, deseos, demandas, y necesidades que están ocultos a la conciencia.

**Insight:** Tipo de aprendizaje que implica una profunda introspección.

**Mecanismos de defensa:** Conjunto de métodos creados por el yo para protegerse y enfrentar la ansiedad.

**Motivación:** Factores que dirigen y activan el comportamiento de los seres humanos<sup>60</sup>.

---

<sup>60</sup> A. Woolfolk. *Psicología educativa*. P. 350.

**Resistencia:** Un comportamiento de resistencia es una conducta de oposición de un individuo frente a otro individuo, grupo o un cambio en su forma de vida. Es decir, resistirse puede significar oponerse a algo que produzca un cambio en su vida.

**Ruido:** Interferencia de cualquier tipo en el medio que rodea a la entrevista que entorpezca el proceso de comunicación y la efectiva transmisión del mensaje.

**Rapport:** Proceso que consiste en crear una atmosfera cálida y de aceptación, de tal forma que el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo, comprendido y a salvo y se comunique de manera abierta y sin temor a ser juzgado o criticado

**Transferecia:** Concepto que designa el proceso psicológico a través del cual una persona inconscientemente transfiere y reactiva, en sus relaciones interpersonales y sociales nuevas, sus antiguos sentimientos, afectos, expectativas o deseos infantiles reprimidos o no resueltos.