

# UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL

## LA ENTREVISTA UNA ESTRATEGIA DEL ORIENTADOR EDUCATIVO

TESINA

PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIATURA EN PEDAGOGIA

PRESENTADA POR:

JOSE REFUGIO ALVARADO ESTRADA

ASESOR:

PROFR. FLAVIO GUJARRO GONZALEZ



junio, 1993.

# **DEDICATORIA**

**CON CARIÑO PARA MI FAMILIA**

**SILVIA  
CANEK  
CUAUHTEMOC  
QUETZALCOATL  
TONATIUH**

**El presente trabajo lo dedico con todo cariño a toda mi familia,  
principalmente a mi esposa e hijos, quienes me han animado para  
seguir superandome día con día.**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A los compañeros que me apoyaron para la realización de este trabajo, les agradezco su atención, dedicación y esmero.**

**A mis alumnas Elvia Máximo Perrusquía del séptimo semestre de la Licenciatura en Psicología y Zoila Salomé del tercer semestre de la Licenciatura en Pedagogía que donaron su valioso tiempo y me acompañaron horas enteras para capturar el trabajo que se presenta.**

**A los compañeros del Centro de Computo del Area de Docencia por su comprensión, apoyo y paciencia, ya que con ellos aprendí a manejar las computadoras. Un agradecimiento especial a José de Jesús López Hernández, Inocente Reyes Mejía y Yolanda Alcántar Zavala.**

**El reconocimiento al profesor Flavio Guijarro Gonzáles, ya que sin sus asesorías no hubiera sido posible la terminación de este trabajo.**

**A los profesores de la Academia de Sociedad Mexicana, FLora Varea Falcón, Julia Salazar Sotelo, Laura Lima Muñiz, Guadalupe Gonzáles y Lobo y Salvador Moreno, quienes jugaron un papel decisivo ya que con su entusiasmo e impulso motivaron la titulación, así mismo a la Profesora María del Carmen Praga agradezco su motivación.**

**También a mis sinodales, los profesores, René Meuly, Flavio Guijarro, Alma Delia Acevedo, Sandra G. Córdova y David Domínguez Trolle, ya que sin sus atinadas observaciones el presente trabajo no hubiera sido posible, además de enriquecerlo.**

## CONTENIDO

Presentación de la tesina.  
Introducción.

### CAPITULO I

#### FUNCION E IMPORTANCIA DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA VOCACIONAL Y PROFESIONAL.

1.1. Antecedentes históricos del Servicio de Orientación Educativa Vocacional y Profesional en México -----	6
1.2. La orientación educativa vocacional y profesional en el nivel medio superior en el Distrito Federal --	10
1.3. Perfil profesiográfico del orientador.-----	15
1.4. Objetivos generales del programa de orientación en el Colegio de Bachilleres -----	18
1.5. Objetivos de la orientación en los cuales la técnica de la entrevista juega un papel importante.-----	23
1.6. Recursos y técnicas de que se vale el orientador Educativo resaltando la entrevista.-----	24

### CAPITULO II

#### CONCEPTOS Y METODOLOGIA DE LA TECNICA DE LA ENTREVISTA COMO UN RECURSO DE DIAGNOSTICO, PRONOSTICO Y TRATAMIENTO EN LA ORIENTACION EDUCATIVA.

2.1. Conceptos generales de la entrevista.	
2.1.1 Definición -----	26
2.1.2 Criterios para la búsqueda de una tipología de la entrevista.-----	27
2.1.3 Clasificación General de la Entrevista -----	30
2.2. ¿Quién utiliza la entrevista como técnica profesional?-----	32
2.3. El papel del entrevistador. -----	34
2.4. Metodología del proceso de la entrevista-----	42
2.5. Condiciones para el desarrollo de la entrevista-----	44

### CAPITULO III.

#### EL USO DE LA ENTREVISTA POR EL ORIENTADOR EDUCATIVO Y PROFESIONAL EN LA EDUCACION MEDIA SUPERIOR COLEGIO DE BACHILLERES.

3.1. Desarrollo físico cognoscitivo y social del adolescente.	
3.1.1. Desarrollo Físico -----	49
3.1.2. Desarrollo Cognoscitivo -----	51
3.1.3 Desarrollo Social -----	53
3.2. Tareas evolutivas del desarrollo de la adolescencia. (Rappoport León) -----	<u>56</u>
3.3. Problemática más frecuente en el educando de este nivel.-----	57
3.4. El papel del orientador educativo y profesional como promotor del cambio de actitudes a través de la entrevista.-----	59
3.5. Recomendaciones en relación con el uso de las técnicas del orientador y de la entrevista, sugerencias para el uso de la entrevista.-----	62
A modo de síntesis.-----	65
Bibliografía -----	67

## PRESENTACION DE LA TESINA

Es preocupante el trabajo profesional del Orientador Educativo; se considera que existe una serie de aspectos problemáticos de la práctica profesional de los orientadores como los siguientes: falta de actualización y superación profesional, falta de tiempos específicos para el desarrollo de sus actividades, falta de estímulos profesionales y económicos, etc. Algunos de estos aspectos seguramente son producto de la crítica situación estructural que se vive hoy en día. Pero otros pueden ser resueltos con los recursos que se cuenta y concientizando a los maestros en cuanto a la posibilidad de una mejor práctica docente.

Teniendo presente los recursos existentes he seleccionado y pretendiendo desarrollar en esta tesina un conjunto de ideas referidas a la técnica central de la orientación: **LA ENTREVISTA.**

Estas ideas fueron una guía para el desarrollo del tema, quizá para descubrir la problemática manifestada por los orientadores en servicio.

Las ideas están presentadas de acuerdo al orden de los capítulos del trabajo referentes a aspectos básicos de la orientación educativa, de la entrevista y de los sujetos del proceso orientador, y son las siguientes:

- La orientación educativa es inherente a cualquier proceso educativo.
- La orientación como parte del proceso educativo formal requiere de metodología científica.
- Todos los seres humanos requieren orientación en general y orientación educativa de manera específica.
- El adolescente, por sus características biopsicosociales en transición, requiere de manera indispensable atención de profesionales de la orientación.
- La entrevista es la técnica central del proceso sistemático de orientación educativa.
- La entrevista, como parte del proceso de orientación sistemática, requiere de una preparación profesional específica.
- En lo que se refiere al manejo de la entrevista, la preparación y actualización del orientador educativo juega un papel sustancial.

## INTRODUCCION

Ante la crítica situación que vive actualmente nuestro país y tomando en cuenta que el estudiante será el futuro profesional, es necesario que el mestrorientador adecuadamente al educando para que éste no equivoque su elección profesional, o interrumpa sus estudios por problemas para él difíciles de superar en el momento y en los que de manera directa o indirecta intervienen varias personas.

Una de las labores fundamentales del pedagogo y psicólogo educativo es precisamente orientar al joven en la toma de decisiones y coadyuvar en la solución de su problemática.

Por la importancia que reviste el trabajo del orientador es necesario que conozca diferentes medios para llevar a cabo su labor educativa, y uno de ellos es la entrevista psicológica, que aunque es usada con frecuencia en el trabajo diario del orientador, difícilmente se realiza de manera adecuada, previamente planeada o con fines determinados.

Se pretende resaltar la importancia de la entrevista en el trabajo cotidiano del orientador de las escuelas preparatorias o sus equivalentes, y ser lo más claro posible, ya que ésta es fundamental para los objetivos de la orientación.



Por las anteriores razones se ha escogido este trabajo para motivo de tesina ya que se considera que "la entrevista es una estrategia importante del orientador educativo"; se investiga a manera de tesina, porque se pretende ofrecer diversos elementos sobre la entrevista obtenidos documentalmente que sean útiles y prácticos para los orientadores en servicio. metodología.

Este trabajo describe las generalidades de la orientación, esboza el desarrollo que ha tenido en México, presentando una panorámica de la orientación educativa, vocacional y profesional del Colegio de Bachilleres del Distrito Federal; trata de resumir los aspectos teóricos y metodológicos de la entrevista como herramienta central del trabajo del orientador.

También tiene la intención de realizar un breve estudio sobre algunos aspectos que son considerados importantes para conocer y comprender al estudiante adolescente como sujeto central para llevar a cabo el proceso orientador. Aspectos que en la aplicación de la entrevista no deben pasar inadvertidos.

Se espera que este trabajo cubra aspectos informativos básicos para las personas interesadas en las tareas de orientación y motive a los profesionales de ella a ampliar sus conocimientos sobre la técnica de la entrevista.

## CAPITULO I

### FUNCION E IMPORTANCIA DEL SERVICIO DE ORIENTACION EDUCATIVA VOCACIONAL Y PROFESIONAL

(FUNDAMENTACION)

México es un país que busca el camino del desarrollo y que poco a poco avanza hacia el progreso, si bien es cierto que tanto en el orden económico como en el cultural, se ha rezagado en comparación con los llamados países del primer mundo.

Esta situación obligan a alertarnos como educadores y en especial como orientadores, sabiendo de antemano que para que un país viva organizadamente y encuentre el camino del progreso es necesario que cada individuo cumpla honesta y formalmente la función que le corresponda dentro de la sociedad.

#### 1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS DEL SERVICIO DE ORIENTACION EDUCATIVA VOCACIONAL Y PROFESIONAL EN MEXICO

Antecedentes

Las necesidades educativas de un país requieren de implementación de soluciones concretas, producto del análisis de todos los factores que intervienen en forma directa o indirecta y que garanticen su aplicación y revaloración constante: con miras a la obtención de resultados positivos a corto, mediano y largo plazo. El desarrollo de la orientación educativa, vocacional y profesional ha dependido fundamentalmente de los sistemas de enseñanza que han

adoptado los gobiernos de nuestro país a través de sus políticas educativas.

La orientación educativa, vocacional y profesional surge como una necesidad apremiante ante las situaciones histórico sociales que vive el estudiante.

Los recursos deben ser aprovechados para tal efecto al máximo y es imprescindible hacer balances sistemáticos de los logros y fracasos y así tener los datos que permitan perfeccionar las técnicas y estrategias y evitar un dispendio innecesario.

El servicio de orientación vocacional y profesional surge en el país como una necesidad de proporcionar al educando la información, aplicación de exámenes psicotécnicos y asesoría básica para coadyuvar a su desenvolvimiento integral y armónico.

En 1926 se consideró la formación educativa del adolescente como preparación para continuar estudios superiores, recibiendo un gran apoyo por parte de la Secretaría de Educación Pública, que creó los siguientes departamentos:

- Psicopedagogía e Higiene Mental.
- Sección de Orientación Educativa y Vocacional.
- Instituto Nacional de Pedagogía.

En el año de 1932 surge en la Secretaría de Educación Pública, un servicio de orientación vocacional para brindar, a los alumnos que hubiesen demostrado mayor capacidad en una área determinada, la oportunidad de continuar algún curso o una carrera profesional.

En 1933 la Universidad Autónoma de México organizó varios ciclos de conferencias de contenidos profesiográficos, tendientes a establecer la orientación vocacional.

En 1952, el profesor Antonio Magaña, director general de segunda enseñanza, presentó al licenciado Gual Vidal, secretario de Educación Pública, un proyecto elaborado por el profesor Luis Herrera y Montes para la creación de los Servicios de Orientación Vocacional; dicho trabajo fue aprobado el 25 de febrero del mismo año y se creó la oficina de Orientación Vocacional adscrita al Departamento Técnico de la Dirección General de Segunda Enseñanza, con las secciones siguientes.

- /- información vocacional,
- /- exámenes psicotécnicos,
- /- entrevista y asesoramiento.

Esta oficina quedó instalada en el edificio de la Escuela Normal Superior hasta el mes de junio de 1966.

Entre los años de 1952 y 1953, se realizaron trabajos de planeación, elaboración y aplicación de procedimientos de Orientación Educativa Vocacional y Profesional.

En 1954 se crea el servicio de orientación en las escuelas secundarias diurnas, dependientes de la Oficina de Orientación Vocacional.

En este mismo año cada maestro orientador elaboró su plan de trabajo, y con las respectivas sugerencias de los directores de cada escuela secundaria se iniciaron las actividades correspondientes.

En función de los enfoques presentados por los orientadores en su primer año de trabajo se plantea la necesidad de discusión de los aspectos teóricos y los resultados obtenidos. Con la finalidad de organizar un programa, la Oficina de Orientación Educativa y Vocacional organizó un seminario para orientadores.

Al irse ampliando la orientación en la educación media básica se ve la necesidad de implementarla en los niveles superiores haciéndose extensiva a éstos paralelamente.

De la misma manera que se planteó la necesidad de establecer un servicio de orientación en los niveles medio básico y medio superior, surge la inquietud de dar apoyo psicológico al estudiante desde que éste inicia la etapa escolar, por lo que en diferentes niveles surge de la siguiente manera:

NIVEL PREESCOLAR. Se vigila el desarrollo psicológico del niño por un equipo psicopedagógico.

NIVEL BASICO. Se adopta la modalidad de asesoría específica y programas emergentes para tratamiento de cursos especiales, canalizando si es necesario estos casos a instituciones especializadas.

NIVEL MEDIO BASICO. Se establece el servicio de orientación a nivel institucional.

NIVEL MEDIO SUPERIOR. También se implementa de manera institucional.

NIVEL SUPERIOR. Se establecen oficinas de servicio psicopedagógico y servicio de psicología,

opcionales los dos.<sup>1</sup>

## 1.2 LA ORIENTACION EDUCATIVA VOCACIONAL Y PROFESIONAL EN EL NIVEL MEDIO SUPERIOR EN EL DISTRITO FEDERAL

El interés por superar el servicio de orientación en el nivel medio superior en el Distrito Federal, se acentúa cada vez más en las escuelas preparatorias, por las necesidades de encauzar al alumno en los aspectos educativo, vocacional y profesional. Esto genera acciones y actitudes encaminadas al logro de objetivos institucionales y de las políticas que la Secretaría de Educación Pública define para operacionalizar las bases jurídicas en que se sustenta la educación.

El modelo pedagógico que se aplica en las instituciones de la Secretaría de Educación Pública, busca adecuar en su praxis la enseñanza a las características y capacidades del educando; lo cual exige conjugar esfuerzos y optimizar recursos para evitar el desperdicio escolar que se manifiesta en deserción y reprobación, situaciones que inciden en el desarrollo personal y profesional del estudiante.

La preocupación por elevar la calidad de la educación, conlleva a la realización de propósitos que se traducen en tareas que optimicen la formación del alumno; una de ellas consiste en la actualización constante y permanente del personal de orientación;

---

<sup>1</sup> ORTIZ, Tetlacuilo Manuel José, Antecedentes de la Orientación en México, Mecanograma. ENSM- SEP, México 1985.

es obvio que se debe estimular y encauzar debidamente tanto a los alumnos que destacan como a los que presentan irregularidades en su desempeño. Con frecuencia se comete el error de suponer que todos los estudiantes aprenden de la misma manera, y en la forma que aprendió el maestro, lo cierto es que cada estudiante tiene su manera peculiar de aprender y reaccionar a las actividades que dirige el ~~maestro~~ u orientador.

El orientador no debe descuidar las diferencias individuales de los estudiantes, pues son de gran importancia los indicadores biológicos, pedagógicos, psicológicos y socioeconómicos, que determinan en forma constante ciertos comportamientos sobre el aprovechamiento escolar.

En el campo de la educación, el profesional requiere de un conocimiento previo de todos aquellos factores que estimulan el desarrollo de la personalidad del alumno, de cada uno de los estudiantes que tiene a su cargo, con el objeto de respetar su personalidad y adaptar sus orientaciones a las situaciones individuales que presentan los estudiantes.

El alumno de cualquier nivel educativo manifiesta una serie de comportamientos frente al estudio y trabajo escolar, que son influidos por las situaciones socioeconómicas de su familia, de su ambiente social y por las características propias de la edad; todos estos aspectos deben ser conocidos por los orientadores de las escuelas preparatorias, con el objeto de que cada alumno pueda ser comprendido en su situación particular; este conocimiento es la base mediante la cual se puede ayudar a los estudiantes en aquellos

problemas que por sí solos no pueden resolver, teniéndose siempre presente el principio de que en el grado que conoce a las personas se adquiere sentido de los valores de la naturaleza humana, actitud de comprensión y ayuda para los demás.

Para comprender el sentido que debe tener el papel del orientador, hay que partir del supuesto de que no es él quien realiza la orientación sino quien la estimula, planea, coordina y evalúa, como responsable institucional de ella en las escuelas. *Hasta aquí*

El orientador debe ser un guía que incida sobre las necesidades del alumno como miembro de la sociedad, estimulando el desarrollo de éste a través de las acciones siguientes:

objetivos

- "Mantener el contacto profesional directo y permanente con los catedráticos, maestros y alumnos a su cargo.
- Asesorar a los catedráticos en la elaboración de los materiales de apoyo, y en el empleo adecuado de la metodología para conducir el proceso enseñanza-aprendizaje.
- Revisar y fortalecer los materiales de apoyo que requieran los maestros catedráticos.
- Desarrollar los programas oficiales de orientación.
- Elaborar el plan de trabajo anual de orientación, que comprenda el programa específico.
- Realizar cursos propedéuticos para orientar al alumno en el sistema de trabajo que se llevará en el curso.
- Proporcionar información a los estudiantes sobre la organización de la escuela.
- Analizar, con los alumnos, los reglamentos escolares.



- Aplicar materiales pedagógicos, psicométricos, psicoléxicos y sociométricos e interpretar y utilizar los resultados para orientar a los estudiantes.
- Proporcionar al orientado la ayuda necesaria para que se adapte al medio escolar en que se desenvuelve.
- Realizar el estudio biopsicosocial y económico de los alumnos.
- Orientar al estudiante en la solución de sus problemas educativos, vocacionales, ocupacionales, profesionales y sociales.
- Desarrollar acciones para cultivar en los estudiantes hábitos autodidactas, normas de urbanidad y presentación personal.
- Dar a conocer a los alumnos el plan de estudios que desarrollarán.
- Promover actividades de comunicación para favorecer las relaciones humanas entre los distintos sectores de la institución educativa.
- Estar en constante comunicación con los grupos a su cargo, con el propósito de dar información, detectar problemas y coadyuvar a su solución.
- Atender los problemas de inasistencia, impuntualidad, conducta y aprovechamiento de los alumnos mediante un diagnóstico, alternativas de solución, seguimiento, y resultados.
- Ser consultor, asesor y guía de los alumnos en el trabajo de investigación.
- Asesorar a los alumnos en campañas de integración de organismos, comités, etc.

- Revisar y llevar el control, seguimiento y apoyo de los instrumentos de evaluación que utilizan los catedráticos.
- Promover actividades de reconocimiento a los alumnos más destacados.
- Promover, entregar, asesorar, coordinar y evaluar el funcionamiento de los organismos de apoyo.
- Auxiliar a las autoridades de la institución educativa en la solución de los problemas de organización escolar.
- ⊗ Promover y auxiliar en las actividades culturales, artísticas, cívicas, sociales, deportivas y de difusión que se realizan en el plantel con proyección a la comunidad.
- ⊗ Elaborar y promover la realización de eventos culturales como: conferencias, mesas redondas, proyecciones, festivales, exposiciones, etc. que tiendan a la superación de la comunidad estudiantil y se proyectan al contexto social.
- Colaborar en la promoción de intercambios culturales y pedagógicos con otras instituciones.
- Promover y colaborar en la elaboración y circulación de boletines y revistas culturales.
- Elaborar gráficas de rendimiento escolar de cada fase de evaluación.
- Participar activamente en las actividades de la academia de orientación y en los seminarios a que se ha convocado.
- Promover y colaborar en las investigaciones que realiza la escuela.

- Participar en las comisiones específicas que le sean asignadas.
- Colaborar en los procesos de selección e inscripción de alumnos.
- Coordinar y colaborar en la aplicación de los exámenes.
- Rendir los informes necesarios a la escuela.
- Promover hábitos de estudio en el alumnado.
- Realizar entrevistas con los padres de familia, alumnos, catedráticos y directivos siempre que sea necesario.
- Dar a conocer al alumnado perspectivas de realización en la carrera elegida".<sup>2</sup>

### 1.3 PERFIL PROFESIOGRAFICO DEL ORIENTADOR

¿Cómo debe ser un orientador? →

Idealmente se espera que un psicólogo o pedagogo educativo que desempeña el papel de orientador, sea una persona íntegra, moderada, reflexiva; una persona analítica, crítica y actualizada. Un orientador está comprometido con su propio desarrollo: físico, intelectual, emocional y social, ya que es necesario que él posea la conducta que se espera sea capaz de transmitir a otros sabe que esto lo puede hacer solamente si en el sentido pleno del término él es un ser humano capaz, una persona con voluntad y recursos para actuar.

<sup>2</sup>

Programa del Colegio de Bachilleres p.p. 17-18 y Plan de Trabajo del Departamento de Orientación Educativa CECYT-IPN, Mecanograma.

Debe poseer una adecuada cultura general, ser consciente de sus propias posibilidades intelectuales, respetar el mundo de las ideas; en referencia a su capacidad intelectual no debe subestimarse ni pretender realizar más de lo que realmente puede hacer. Puesto que las ideas son importantes para él, debe leer activa y ávidamente pues requiere ampliar su visión acerca del mundo; abundar en la buena literatura e interesarse en la investigación para la elaboración de programas prácticos que le capaciten para ayudar a otros de manera efectiva, y tener la destreza adecuada para evaluar estos programas.

Un buen orientador sabe que sus funciones exigen una adecuada disposición para el trabajo de atender a otra persona, que la acertada orientación es un proceso interno en el cual se puede conseguir mucho si se unen esfuerzos en beneficio del orientado.

En síntesis, el orientador debe poseer las cualidades siguientes:

- "Poseer estudios mínimos de licenciatura en psicología, pedagogía u otros relacionados con la orientación.
- Tener un conocimiento claro y preciso de los que es la orientación educativa, vocacional y profesional, sus principios, sus técnicas y su encuadramiento dentro de la educación.
- Manifestar auténtico interés y simpatía por los demás, por la formación profesional de los alumnos de las escuelas preparatorias, por sus problemas e inquietudes.
- Expresar seguridad en sí mismo, motivada por sus propios conocimientos científicos y la experiencia que posea.

- Demostrar capacidad para asesorar de manera eficiente a los alumnos en la solución de los problemas que se les presentan durante su formación profesional.
- Manifiestar un alto sentido de responsabilidad y elevada solvencia moral en el trabajo de orientación, un trato cordial, amable, accesible al diálogo y una actitud sincera consigo mismo y con el orientado, manifestando en su conducta una disposición abierta y franca.
- Utilizar la capacidad para mantener el control en las entrevistas, de tal manera que el alumno no se pierda en un mundo de palabras que a nada le conducen.
- Poseer la habilidad para observar y no dar una orientación llevado por las primeras impresiones, un sentido práctico para determinar lo que se debe hacer y la gran colaboración de los demás.
- Demostrar una preparación solida sobre los métodos de enseñanza-aprendizaje".<sup>3</sup>

#### 1.4 OBJETIVOS GENERALES DEL PROGRAMA DE ORIENTACION A NIVEL

---

<sup>3</sup> HILL, George, Orientación Escolar y Profesional, Edit. Pax, Mexico 1973, p.p. 137, 138, 163, 454, 456, 457 y 461.

El Colegio de Bachilleres al igual que otras instituciones de la Secretaría de Educación Pública se ha dado a la tarea de crear sus propios programas y materiales de trabajo, para tratar de brindar una adecuada orientación educativa. Teóricamente sus proyectos son aceptables, pero a su vez sumamente ambiciosos, desde el concepto que maneja de lo que para esa institución es la orientación educativa, entendida como el servicio de apoyo al estudiante y al profesor para mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje; de aquí se deduce que el papel del orientador no se encajona únicamente en lo relacionado en la orientación vocacional, ya que ésta sólo es una de las amplias funciones que el Colegio de Bachilleres le ha encargado al orientador, pues las funciones de mayor peso serán las de difusor, promotor y coordinador de técnicas que mejoren el aprendizaje crítico y significativo; por otra parte se proporcionan al profesor asesorías psicopedagógicas cuando se presentan problemas de aprendizaje grupal o individual. / 190

El Departamento de Orientación Educativa del Colegio de Bachilleres ha buscado el constante mejoramiento de sus programas, ya que en un principio se encargaba de la aplicación de tests para hacer diagnósticos vocacionales, pero al darse cuenta de las limitaciones de este enfoque pues al abarcar sólo una parte de lo que es

---

<sup>4</sup> Dirección de Servicios Académicos. Departamento de Orientación Escolar, La Orientación Escolar en El Colegio de Bachilleres. Programas aprobados por Acuerdo del Director General, México, junio de 1983.

necesario considerar al momento de dar apoyo al estudiante para que vaya delineando las posibles carreras que son adecuadas para él, se dejan de lado variables como el estado de ánimo del alumno al momento de resolver el test, las influencias sociales y familiares, la oferta y demanda en el mercado laboral; así como los intereses, personalidad, alcances y limitaciones económicas del alumno, etc. Al considerar estas situaciones el Departamento de Orientación Educativa busca darle otro giro a la orientación, para lo cual se consideró la necesidad de que los alumnos mejoren su rendimiento académico, a través de la formación de un pensamiento crítico proporcionándole técnicas y habilidades cognoscitivas, que le permitan transformar y reconstruir el conocimiento. Al plantearse estas metas se formulan los objetivos de orientación a alcanzar, que son:

Analizar los problemas derivados de la enseñanza para buscar una mejor organización a la propuesta educativa; y, en los mejores de los casos, solucionar los problemas de deserción, reprobación o ausentismo.

Desafortunadamente esto no se ha logrado en la mayoría de los casos, ya que la orientación en la práctica sólo se ha realizado como un servicio académico, limitando sus alcances únicamente a propuestas alternativas de solución y no a la aplicación de las mismas para atacar los problemas que se encuentran detrás del proceso enseñanza-aprendizaje. Para contrarrestar esta limitante se pretendió en un principio que la orientación educativa fuera una materia obligatoria, pero esto le restaba flexibilidad, al hacer

que el alumno se sintiera presionado por tener que aprobarla, sintiendo con esto que el alumno se interesara en la medida de sus necesidades y experiencias, por aquellas estrategias que le permitieran mejorar su rendimiento académico. De aquí se detecta una de las grandes limitaciones que hasta la fecha no se ha podido salvar, ya que el alumno que tiene la fortuna de contar con un orientador que da difusión al servicio que brinda, tendrá mejores posibilidades de éxito; por otro lado, cuando el alumno es consciente de sus limitaciones y necesidades acude a pedir apoyo al orientador aunque éste no promueva una solución a sus problemas.

De aquí surge la alternativa de ver la orientación educativa como:

- Un servicio académico, atendido por un área de orientación escolar. En relación con la orientación educativa como un servicio, se entiende que se proporcionará únicamente a los alumnos que lo requieran esto es lo que en la práctica ocurre si bien el programa marca que el orientador deberá ser quien vaya en busca de aquéllos, además de procurar que los alumnos del primer semestre se integren a la institución, brindarles estrategias y técnicas de estudio para que formen sus propias metodologías con el fin de mejorar su rendimiento académico ya que el Colegio de Bachilleres pretende que el alumno sea crítico y autodidacta.
- Una ideología frente al acto educativo, a través de la cual un área de apoyo psicopedagógico atiende tanto al alumno como al maestro. Al considerar la orientación educativa como una ideología frente al acto educativo, se entiende como la



necesidad de hacer que el alumno identifique sus limitaciones académicas y vocacionales, para que logre relacionarse y comprometerse consigo mismo; y a su vez, con el estudio. Para lograr esto se le brindarán apoyos psicopedagógicos que le permitan mejorar su adquisición y organización de conocimientos y que vaya teniendo una inclinación hacia posibles acciones profesionales, brindándoles únicamente las opciones más objetivas para su desarrollo profesional y social. Por otro lado, al profesor se le brindará apoyo psicopedagógico para que obtenga elementos que le permitan ayudar al alumno con problemas de aprendizaje, brindándole a éste herramientas que le ayuden académicamente a enfrentar al grupo.

- Apoyo de orientación vocacional. Esta es la función más conocida del orientador, que a pesar de que se ofrezca separada de las otras deberán estar íntimamente relacionadas, pues a medida que el alumno logre terminar su formación como bachiller, tendrá la oportunidad de continuar sus estudios a nivel profesional, para lo cual el orientador deberá ser capaz de identificar las aptitudes, actitudes e intereses de aquél y a su vez encauzarlo hacia las necesidades sociales, para lo cual tendrá que atender los problemas de: identidad, confianza-desconfianza, independencia-dependencia, intereses, actitudes, que permitirán o no que el alumno logre una formación profesional.

Pero como en las otras funciones, el orientador no podrá cumplir

ésta si no cuenta con el apoyo institucional, ya que la dependencia educativa debería buscar contactos externos que le brinden información sobre las demandas de mercado laboral, ya sea a nivel técnico o licenciatura; y aquí se da otra contradicción más, ya que en el mismo programa de orientación educativa se marca que el Colegio Bachilleres, como institución descentralizada no tiene un contacto directo con el Secretaría de Educación Pública lo que de cierta manera limita las posibilidades para que el orientador obtenga información actualizada y constante sobre el campo laboral en el cual se encuadra la institución, esto no debería constituir un obstáculo para que la institución estableciera este tipo de relaciones que beneficien a la población estudiantil si a esto agregamos el hecho de que el orientador no está ciento por ciento entregado a su trabajo, estará obviamente limitado y aun cuando tenga iniciativa propia se le dificultará por sí mismo investigar sobre las profesiones y su campo laboral.

#### 1.5 OBJETIVOS DE LA ORIENTACION EN LOS CUALES LA TECNICA DE LA ENTREVISTA JUEGA UN PAPEL IMPORTANTE

Todos los objetivos que marcan los programas de educación media superior en el Distrito Federal están estrechamente relacionados, pues tienen como finalidad esencial la formación integral del educando; sin embargo, se considera que en los siguientes objetivos la entrevista juega un papel importante.

- Que conozca sus intereses y aptitudes, sus condiciones socioeconómicas, algunas áreas de su personalidad que lo define como persona única en su proceso evolutivo y en su formación profesional.
- Que adquiera y desarrolle una metodología básica para organizar y realizar sus estudios como medio para mejorar su aprendizaje.
- Que reconozca la función formativa y propedéutica del <sup>Institución</sup> ~~bachillerato~~ y las posibilidades educativas de formación profesional que ofrece el país, para satisfacer las necesidades de profesionales altamente capacitados.
- Que realice su elección ocupacional y profesional de acuerdo con los requerimientos del mercado de trabajo del país, en función de una movilidad social.
- Que aprecie el valor de su identidad personal y los valores culturales de nuestro país, para que se constituya en un promotor del robustecimiento de la identidad nacional.
- Que reciba información sobre las diversas opciones educativas en las que se ha generado saturación y en las que existe demanda.
- Que fomente la comprensión de su ser en la sociedad y en la historia, su adecuada participación en la apropiación y uso de los recursos naturales, las posibilidades de su acción sobre la sociedad y su participación en las metas y valores

comunes.<sup>1\*</sup>

## 1.6 RECURSOS Y TECNICAS DE QUE SE VALE EL ORIENTADOR EDUCATIVO RESALTANDO LA ENTREVISTA

Cada servicio de orientación debe decidir lo que desea investigar, lo que es conveniente saber sobre los alumnos orientados, a efecto de procurar prever sus problemas o abordarlos eficazmente tan pronto como surjan; para ello se debe formular un plan de investigación que se modifique progresivamente de acuerdo con las propias exigencias, necesidades y recursos.

En el proceso mismo de la orientación quien la desarrolle deberá obtener un buen número de datos sobre los sujetos, según los vaya requiriendo; para lo cual se pueden utilizar diversas técnicas que deben ser aplicadas por los orientadores y maestros debidamente capacitados para tal fin.

Las más importantes y que son utilizadas con más frecuencia son: La observación individual y grupal, ya sea para obtener informes descriptivos o anécdotas sobre la conducta de los alumnos o para evaluar sus rasgos personales, para atender sus características y sus problemas.

La anécdota, la escala estimativa, el cuestionario de interés y el de personalidad, el estudio de los documentos personales del alumno, como son: composiciones, autobiografías, diarios y cartas.

---

<sup>1\*</sup> Los objetivos del programa oficial del Colegio de Bachilleres fueron reinterpretados para relacionarlos con las técnicas de la entrevista.

Los tests o pruebas psicométricas y psicológicas, que sirven para evaluar cualitativa y cuantitativamente las características personales del educando.

El estudio y discusión de casos, los registros individuales que son de tres tipos principalmente: la ficha psicopedagógica acumulativa, el expediente personal y la libreta de registro.<sup>5</sup>

La entrevista, que siendo la técnica fundamental del proceso orientador, se aprovecha también para investigar los problemas y características del alumno. Precisamente por la importancia que tiene se considera el instrumento más privilegiado del trabajo del orientador, con el cual se inicia, se desarrolla y se culmina un proceso de orientación.

---

5

FINGERMAN, Gregorio, Psicotécnica y Orientación Profesional, Edit. El Ateneo Buenos Aires 1972, p.p. 164, 166, 174, 272, 275 y 277.

## CAPITULO II

### CONCEPTOS Y METODOLOGIA DE LA TECNICAS DE LA ENTREVISTA, COMO UN RECURSO DE DIAGNOSTICO, PRONOSTICO Y TRATAMIENTO EN LA ORIENTACION EDUCATIVA

#### 2.1 CONCEPTOS GENERALES SOBRE LA ENTREVISTA

##### 2.1.1 DEFINICION:

La entrevista es una forma común de comunicación interpersonal. Entre sus objetivos está el de obtener cierta información.

El orientador es quien determina el objetivo de la entrevista, cuando ésta es usada con fines educativos.

Entrevista proviene de la palabra francesa, entrevoir que significa "verse el uno al otro o ver imperfectamente, dar un vistazo a...".

Un prestigiado diccionario define a la entrevista como un encuentro de personas cara a cara, especialmente para una conferencia formal.

Bingham y Moore afirman que la entrevista es una conversación dirigida a un propósito definido, diferente a la satisfacción de la conversación misma y le reconocen tres funciones:

- Recoger datos,
- Informar y
- Motivar.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> BINGHAM Y MOORE, Citados por NAHOUM CHARLES, La Entrevista Psicológica, Edit. Kapelusz Buenos Aires 1961, p. 8.

Otro concepto menciona que la entrevista es un método para reunir datos durante una consulta privada o una reunión.

José Bleger define a la entrevista como un instrumento fundamental en el método clínico, y es por lo tanto una técnica de investigación científica en la psicología.<sup>7</sup>

### 2.1.2 CRITERIOS PARA LA BUSQUEDA DE UNA TIPOLOGIA DE LA ENTREVISTA

Una clasificación de los tipos de entrevista se hace en relación con los objetivos que se persiguen y a la profundidad y manejo de la información que se recabe. En este sentido se plantea la clasificación siguiente:

a) Por su número de participantes.

La entrevista puede ser individual, grupal o mixta; aunque en realidad la entrevista es un fenómeno grupal desde el momento en que se encuentran dos personas entrevistado-entrevistador, en interacción sobre un tópico común, por lo que la acción de grupo consiste en una constante retroalimentación de los individuos participantes.

Individual. Está se presenta cuando el entrevistador se pone en contacto con el entrevistado en un ambiente íntimo y libre de interrupciones para tratar asuntos relacionados con situaciones de carácter personal.

---

<sup>7</sup> BLEGER, José, Temas de Psicología ( Entrevista y Grupos ), Edit. Nueva Visión, Buenos Aires 1985, p.p. 12, 13 y 14.

**Grupal.** Se usa cuando es necesaria la exposición de puntos de vista contradictorios o que requieren apoyo, aunque en el fondo se rompe con la esencia de la intimidad de la entrevista.

**Mixta.** Es aquella en la que por separado se trata de buscar la causa, estado actual y perspectivas de una situación con cada uno de los individuos para posteriormente confrontar sus opiniones.

b) Por el beneficio de sus resultados.

La entrevista siempre tiene un sentido muy definido en función de la información que se obtenga ¿a quién va a servir?, ¿quién va a usar la información?, ¿para qué sirve la información?

- En beneficio del entrevistado.
- Para lograr los objetivos de la investigación.
- Para un tercero.

Generalmente predomina la primera, ya que es necesario que el entrevistado adquiera un conocimiento amplio de sí mismo, su situación actual y futura. Pero también se utiliza la información para un tercero, ya sea padre de familia, profesor o representante de una institución.

c) Por la organización, planteamiento y profundidad de las preguntas y respuestas.

### Entrevista no dirigida

En ésta el entrevistador explica el objetivo, se le permite al entrevistado escoger el tema del que desea hablar; mientras éste siga hablando espontáneamente el entrevistador debe seguir las ideas expuestas mostrando su interés en la conversación, no debe cambiar el tema y sólo tomará parte en la conversación cuando sea



necesario estimular al entrevistado a que continúe hablando.

Si hace preguntas será en forma no comprometida y sin sugerir la respuesta.

En la entrevista no dirigida, el entrevistador toma un papel fundamentalmente pasivo.

### Entrevista dirigida

Con el objeto de cubrir el máximo de material en una sola entrevista, se hacen preguntas tan rápidamente como el sujeto las pueda comprender y responder. Este método tiene la ventaja de forzar al sujeto a responder espontáneamente.

En este tipo de entrevista, quien las dirige orienta al entrevistado a través de una serie de tópicos predeterminados.

### Entrevista cerrada

En ésta las preguntas ya están previstas, tanto como lo están el orden y la formas de plantearlas, y el entrevistador no puede alterar ninguna de estas disposiciones.

La entrevista cerrada puede permitir una mejor comparación sistemática de datos.

### Entrevista abierta

Es en la que el entrevistador tiene amplia libertad para las preguntas o para sus intervenciones, permitiéndose toda la flexibilidad necesaria de cada caso particular; la entrevista abierta posibilita una investigación más amplia y profunda de la personalidad del entrevistado.

### 2.1.3 CLASIFICACION GENERAL DE LA ENTREVISTA

La naturaleza de la entrevista varía evidentemente con el propósito perseguido. Los usos son diversos pero en rigor pueden reducirse a tres:

Recoger hechos, información y motivar o influir; es decir, la entrevista se utiliza para averiguar algo acerca de un sujeto, para enseñarle algo, o bien para influir en sus sentimientos o comportamientos.

Generalmente en una entrevista domina una de estas intervenciones, pero sin exclusión de las otras dos.

Podemos entrever que lo que distingue a los tres tipos de entrevista es que uno de los tres objetivos predomina, por ejemplo: en la entrevista de diagnóstico, el propósito es recoger la biografía del sujeto y determinar -la a través de lo que dice- algo sobre sus opiniones, actitudes y características personales.

La entrevista de investigación procura reunir, a través de personas competentes, los datos útiles para la investigación emprendida.

La entrevista terapéutica o de consejo, procura readaptar socialmente al sujeto y reorganizar su afectividad.

Es preciso hacer notar que si para el entrevistador predomina uno de los objetivos de la entrevista, en la práctica, diagnóstico e investigación no pueden separarse del tratamiento o del consejo.

Así por ejemplo, para diagnosticar la aptitud para un puesto es preciso buscar cierto número de datos y facilitar el ingreso, explicando al candidato las particularidades del cargo y de la

empresa; las informaciones proporcionadas contribuyen a motivar las decisiones del interesado.

Igualmente, cuando se trata de reunir hechos, por ejemplo en el análisis de un puesto o en los estudios de opiniones, intervienen siempre elementos de diagnóstico.

En el primer caso consistirá en ver si la persona interrogada está suficientemente capacitada para responder a las preguntas; en el segundo, en interrogar al sujeto sobre cierto número de características, que permiten integrar datos significativos. Más aún, el desarrollo de la entrevista lleva frecuentemente a finalizar con consejos, apreciaciones ajenas a la encuesta; lo que se busca es que el sujeto pregunte por qué el entrevistador es una persona informada, lo cual influye positivamente en el sujeto en cuanto al objetivo de la encuesta.<sup>2\*</sup>

Así pues, los objetivos generales perseguidos pueden permitir diferenciar los diversos tipos de entrevista, pero en la aplicación de la técnica las funciones que hemos distinguido coexisten con una constante propia de cada situación.

Lo que acabamos de analizar ocurre cuando el problema se trata en una o varias sesiones. Un problema de orientación profesional de un joven puede requerir varias sesiones; puede considerarse globalmente el conjunto de ellas; pero cada una tomada aisladamente puede cumplir una función especial. La primera servirá de introducción, la segunda establecerá contacto y la tercera estará

---

<sup>2\*</sup> BENJAMIN, Alfred, Instructivo del Entrevistador, Edit. Diana, México 1982, p.p. 11-14.

destinada a orientar. Pero como durante las sesiones han intervenido hechos nuevos, es preciso recoger estos y diagnosticarlos.

Diremos en conclusión que en orientación escolar, la entrevista es una situación psicopedagógica compleja cuyas diferentes funciones, aunque formalmente analizables, se disocian difícilmente en la práctica profesional del orientador.

## 2.2 ¿QUIEN UTILIZA LA ENTREVISTA COMO TECNICA PROFESIONAL?

En principio, todos los profesionales tratan problemas humanos y deben por eso tener un contacto con individuos.

Los entrevistadores pueden tender a objetivos diversos de cualquier forma deben guiar la conversación de acuerdo con ciertas reglas de índole psicológica.

El médico, antes de concretar su diagnóstico, interroga al paciente y debe tranquilizarlo o en ocasiones inquietarlo, teniendo en cuenta su inteligencia y situación personal

El juez que interroga a individuos, sean o no culpables de un delito, debe estar consciente de la importancia de su intervención y de los delicados problemas psicológicos implícitos.

El sacerdote que escucha las confesiones, cuya situación está cargada de afectividad, requiere de un agudo sentido psicológico para neutralizar los sentimientos de culpa del confesante.

El vendedor que desea averiguar los deseos del cliente.

También deben dominar la técnica de la entrevista los

representantes de sindicatos, los agentes de oficinas ocupacionales, los gestores y representantes, los periodistas, etc. En cuanto a la entrevista psicológica, cuyo propósito es resolver problemas que normalmente caben en el marco de la psicología, la sociología o la medicina mental, la desarrollan entre otros profesionales:

"Los asistentes sociales, los sociólogos investigadores, los entrevistadores de opiniones políticas, religiosas y económicas, los psiquiatras, los psicoterapeutas, los psicólogos investigadores y prácticos que trabajan en medios escolares o universitarios, en centros de aprendizaje, hospitales, establecimientos de tratamiento, etc.

La entrevista como técnica psicológica proporciona los datos que permiten adquirir una visión general de la personalidad del entrevistado; permite al entrevistador el conocimiento de ciertos rasgos de personalidad. La relación entrevistador-entrevistado, posibilita al primero dirigir la discusión de la problemática en el punto o puntos que considere como el centro de los conflictos. La necesidad de la entrevista psicológica surge de cierta incapacidad del individuo para una toma de decisiones o alternativas por sí mismo ante una situación determinada. A partir de esta idea sobre entrevista se puede realizar una comparación con el papel de la orientación educativa y profesional; ambas se consideran como necesarias en la toma de decisiones por parte del individuo; las dos buscan información personal del entrevistado y

también van a proporcionar alternativas de solución."<sup>8</sup>

La mayoría de los teóricos de la entrevista concuerdan en que ésta permite la obtención de datos significativos de la personalidad del entrevistado. En el campo educativo estos datos sirven para determinar las condiciones reales del escolar y promover un cambio de actitud en la elección vocacional, rendimiento escolar o cualquier asunto relacionado con la estancia del educando en el plantel.

No se debe confundir la entrevista con la consulta del orientador, pues ésta consiste en la solicitud de asistencia que puede ser dada de muchas formas; la entrevista es precisamente una de esas formas más completas en el campo de la orientación.

La relación entre entrevistado-entrevistador debe darse en un ambiente de cordialidad, sin perder de vista los objetivos y los puntos que se deben tratar en la entrevista.

### 2.3 EL PAPEL DEL ENTREVISTADOR.

El entrevistador debe ser consciente del papel tan importante que juega ante sus entrevistados. Al percibir los factores que están implícitos en su comportamiento y actitudes, el entrevistador puede suponer que en igualdad de condiciones todas las personas reaccionan en forma semejante; pero el error no está en percibir los factores en tal o cual manera, sino en suponer que se tienen

---

<sup>8</sup> NAHOUM, Charles, La Entrevista Psicológica, Edit. Kapelusz, Buenos Aires 1970, p.p. 3-5.

las mismas condiciones. Es sabido que aunque todos tengamos las mismas necesidades básicas, ninguno está sujeto a las mismas experiencias; las actuaciones de éstas en un grupo de características innatas diferenciadas es lo que hace a cada individuo único.

La tarea del entrevistador es descubrir precisamente aquellas cualidades que diferencian a un sujeto de otro. Percibirá que un individuo no es solamente una combinación fortuita de características, sino que es una entidad dinámica y funcional. La comprensión de la dinámica del individuo le ayudará a percibirlo con más claridad en relación con los objetivos que persigue.

#### **Barreras para la comprensión de la entrevista.**

Una barrera importante radica en la situación misma de la entrevista. El individuo, consiente de que está siendo evaluado y con interés de ser aceptado se comportará lógicamente con cierta artificialidad.

En grado que el entrevistador puede ganarse su confianza y hacerlo sentir libre, logrará que los datos y las impresiones sean más reales y sinceras.

El entrevistador debe sentir por encima de todo su aceptación como ser humano, como persona, que su presencia en la entrevista es valiosa y va a ser benéfica. Si se preocupa demasiado por su propio papel o por el procedimiento que sigue, no estará en posibilidad de escuchar realmente lo que el entrevistado dice y éste sentirá, con razón, que no se tiene interés en él.

El entrevistador, como ser humano, inevitablemente reaccionará en

forma distinta con cada entrevistado, y éste, consciente o inconscientemente responderá de acuerdo con estas diferencias. Sin embargo, el entenderse a sí mismo y el ser consciente de la dinámica del proceso de la entrevista, ayudará al entrevistador a tener la suficiente flexibilidad en el momento de hacer la evaluación final.

Quien desarrolla la entrevista controlará hasta donde sea posible su propia actitud y conducta. Tratará de mostrar poca variedad en su persona según el tema que se trate, para observar diferencias en las respuestas dadas al mismo. De esta forma atribuirá tales diferencias a variaciones de la personalidad, experiencias, etc., del entrevistado y no a su propia conducta.

Durante los primeros minutos el entrevistador habrá obtenido suficiente material para formular una hipótesis tentativa, respecto al carácter y potencial de su entrevistado.

En el manejo de hipótesis y técnicas psicológicas, como buen científico, no dejará que su percepción de la información se vea influenciada por suposiciones. La hipótesis la debe tomar como simple guía, no como conclusión. Si no coincide con la información objetiva, debe rechazarse como falsa.

Al final de la entrevista deberá tener material suficiente sobre el cual basará una teoría o un diagnóstico. Es decir, una serie de ideas conectadas entre sí y que se sustenten unas con otras respecto al tipo de persona que es el entrevistado, cómo actúa en ciertas



situaciones, su forma de reaccionar ante distintos tipos de personas, etc. Cualquier conclusión a la que se llegue tendrá que ser comprobada en la misma situación del proceso de orientación.

### - PASOS A SEGUIR EN LA ENTREVISTA.<sup>3\*</sup>

#### Atmósfera

La primera tarea del entrevistador es establecer la clase de atmósfera que quiere para la entrevista, la cual puede ser:

- Relajada, casual, informal.
- Digna, formal, reservada.
- Práctica, sencilla.
- De status alto.
- Exuberante, agresiva.

Mientras que la atmósfera relajada, casual, sencilla, es usualmente la que pone cómodo al solicitante, pueden existir fundadas razones en el entrevistador para querer ver sus reacciones en otras atmósferas.

El vestido, el lenguaje, y los modales determinarán el efecto producido en el solicitante.

#### Rapport.- ( ambiente de disposición, clima propicio, interés ).

La técnica de Rapport hace que esencialmente disminuya la ansiedad del entrevistado y que su modo de hablar y de comportarse sea tan natural como las circunstancias lo permitan, pretenderá dar la impresión más favorable y por lo tanto buscará no dar

---

<sup>3\*</sup> Tomado de BENJAMIN, Alfred, op. cit., p.p. 19-28.

información que a su juicio sea desfavorable; pero tal información puede necesitarse para evaluar.

Las siguientes clases de comportamiento de un entrevistador contribuyen a establecer Rapport:

- Tratar con cortesía.
- Escuchar con interés.
- Hacer preguntas extensas en lugar de específicas.
- Seleccionar áreas familiares del solicitante para abrir la entrevista.
- Aclarar que la información íntima se tratará confidencialmente.

Se puede dañar el Rapport por:

- Sarcasmo y ridículo.
- Ver el correo, contestar el teléfono, etc.
- Petulancia acerca de eventos que parecen ser insignificantes, pero que para el entrevistado son significativos.
- Tratar con condescendencia al entrevistado.
- Hacer preguntas en rápida sucesión.
- Poner abiertamente a prueba la veracidad del solicitante.

#### Presión del tiempo

Los buenos entrevistadores pueden crear condiciones confortables y establecer Rapport con la mayoría de los entrevistados durante los primeros diez minutos de la entrevista, después es posible incursionar en áreas más íntimas; pero por supuesto algunas personas no logran calmarse en entrevistas que duran una hora, por

ejemplo. Pero cuando el entrevistador sabe cuánto tiempo le lleva usualmente establecer Rapport, los entrevistados cautelosos o tensos se ven con más claridad.

En entrevistas que duran menos de media hora, debemos satisfacernos con obtener aunque sea información superficial y hacer algunas observaciones sobre el acercamiento inicial, porte, apariencia y comunicación oral.

### Las primeras impresiones en la entrevista.

Los expertos no han llegado a un acuerdo sobre la precisión y el valor de las primeras impresiones. Algunas personas definen que sus primeras impresiones son casi invariablemente correctas; otras dicen que tienen poco o ningún valor.

La experiencia nos dice que ambas conclusiones son válidas.

Quizá el mejor resumen es que algunos tipos de primera impresión son precisos, que algunos entrevistadores son más observadores que otros y que una persona puede juzgar con mayor precisión que otras.

La habilidad del entrevistador consiste en saber escoger la información confiable y, al tanto de las complejidades implícitas, mantener una actitud de juicio que se prolongue hasta que pueda obtener mayores datos.

Como ejemplo de una primera impresión que es a menudo precisa, está el nivel de vocabulario del entrevistado. En los primeros cinco o diez minutos de conversación, el entrevistador oirá que algunas personas utilizan palabras que indican un alto nivel en ese sentido.

El entrevistador necesita construir alguna forma subjetiva o estándar para poder hacer el juicio correcto y no formarse una impresión errónea.

La situación en la que se forman las primeras impresiones es el encuentro de dos extraños. En la entrevista las dos partes tienden a poner énfasis sobre la cortesía, comportamiento social y mucha cautela en su conducta; esto da por resultado una construcción de comentarios espontáneos y actividades, fenómeno normal y esperado, lo que representará un parámetro para nuestras observaciones.

#### Factores que influyen en las impresiones iniciales.

Hay diferentes categorías o sistemas para clasificar las primeras impresiones.

Algunos entrevistadores mencionan un número limitado de categorías para la descripción del comportamiento. Así, las pueden limitar a impresiones de inteligencia y vigor. Los juicios mejoran normalmente cuando un entrevistador tiene una serie de categorías amplias a la que puede aplicar sus observaciones como:

- Grado de percepción,
- imagen poética,
- disponibilidad a nuevas experiencias y
- tolerancia a la ansiedad.

No se pretende decir que todas estas características se deben poner en juego para juzgar la primera impresión, pero son opcionales de categorías que pueden conducir a impresiones iniciales más significativas.

Otro factor que influye en nuestras tendencias a proyectar nuestras

propias características, o sus contrarios, en otras personas. Cuando encontramos cosas en común con las personas entrevistadas tendemos a añadirles características nuestras; algo relacionado con esto es nuestra tendencia a ver a las personas en forma estereotipada por las particularidades de su ocupación o localización geográfica.

Influyen en las primeras impresiones prejuicios especiales; así, el desagrado por nombres extranjeros o una aversión hacia lo femenino en el caso de un varón puede desviar nuestro juicio o impedirnos ver otros datos útiles. A veces el entrevistado nos recuerda a personas que hemos visto en el pasado, y entonces nos sugiere respuestas emotivas de aceptación o rechazo. Muchas veces este proceso no está hecho en un nivel consciente.

Los psicólogos advierten claramente cómo las personas nos percibimos unas a otras y la facilidad que tenemos para errar y distorsionar los juicios.

Particularmente cuando tenemos una muestra limitada para observar el comportamiento no vemos lo que hay ahí, vemos lo que queremos o necesitamos ver. Vemos a las personas por lo que significan para nosotros en relación con nuestras metas y temores. Existe una gran diferencia entre las primeras impresiones basadas en ideas estereotipadas o expectativas fijas, y las impresiones subsecuentes, debidas a un proceso de orientación integral, en donde la entrevista va permitiendo integrar de manera profesional los datos más importantes y objetivos.<sup>4\*</sup>

---

<sup>4\*</sup> Tomado de NAHOUM, op. cit., p. 75-82.

## 2.4. METODOLOGIA DEL PROCESO DE LA ENTREVISTA

Estrategias y técnicas para el desarrollo de la entrevista.

El entrevistador, entre mayor sea su experiencia, irá aumentando sus recursos para mejorar adecuadamente los diferentes tipos de entrevista que utilice. Aparte de las técnicas que se aplican para cada tipo de entrevista, hay otras adicionales que conviene tener presentes para salir adelante en situaciones difíciles, o para optimizar las entrevistas. Estas sólo deberán usarse cuando a criterio del entrevistador sea necesario, pues no hay que olvidar que éste debe esforzarse por ser siempre lo más sincero y genuino posible.

Las técnicas son muy variables, por lo que se presentan solo algunas de ellas.

### Técnica del eco.

Se trata de repetir la parte final de la frase que el entrevistado acaba de decir; el objetivo es que el entrevistado siga hablando más sobre el tema que esta hablando.

### Técnica del silencio.

Esta consiste en guardar absoluto silencio, después que el entrevistado aparentemente ha terminado de hablar sobre el tema que estaba tratando.

El entrevistador debe ser capaz de soportar el silencio más que el entrevistado, ya que se trata de que el entrevistador anime con una mímica muy suave al entrevistado a seguir hablando. Esta técnica es al mismo tiempo de presión, porque el silencio bien manejado hace

que el entrevistado se sienta impedido a continuar hablando.

Actuar como el jefe que va a tener (o la persona de mayor jerarquía que el entrevistado).

Se trata de que el entrevistador actúe como el jefe que va a tener el entrevistado, o que simule un ambiente similar al que tendrá, con objeto de hacer una hipótesis de cuál será su actitud en la situación real.

Técnica de confrontación.

Esta es especialmente aplicable para los entrevistados que tratan de sorprender, exagerando su capacidad y conocimientos. Consiste en pedirles datos y pruebas objetivas sobre lo que sospechamos que están exagerando.

Dejar que el entrevistado establezca el Rapport.

Se trata de que el entrevistador comience la plática con una actitud muy pasiva, dejando a la iniciativa del entrevistado la relación inicial.

Es una variación de la técnica del silencio, pues lo único que hace el entrevistador es soltar una exclamación en un tono muy suave, y después, guarda silencio y espera.

Técnica del uso del agrado.

El entrevistado habla y el entrevistador hace gestos de aprobación dando a entender que está de acuerdo con lo que aquél está diciendo. Esta técnica permite observar cómo reacciona el entrevistado ante el apoyo.

Uso del desagrado.

Es lo contrario de la técnica anterior. Se trata de hacer gestos

como indicando que el entrevistado no lo está haciendo muy bien, que lo que está diciendo no es adecuado. Esta técnica también es de presión y sirve para ver cuánta seguridad tiene el individuo en sí mismo; si es capaz de mantener su juicio con firmeza, o si por el contrario muestra inseguridad o nerviosismo y trata de retractarse.

#### Presión emocional.

Además de las técnicas de presión mencionadas, hay una más fuerte. Consiste en decirle al entrevistado que no es creíble todo lo que ha mencionado.

Esta técnica permite ver el grado de control emocional que el individuo tiene de sí mismo.

#### Presión del tiempo.

Sirve para explorar la capacidad de organización cuando se está bajo un límite de tiempo.<sup>5\*</sup>

### 2.5. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ENTREVISTA <sup>6\*</sup>

#### - Estado psíquico del entrevistador.

Es necesario que el entrevistador tenga la mente despejada en el momento de la entrevista; fatigado o preocupado no estará bien dispuesto; sus reacciones y su adaptación al caso

carecerán de la necesaria flexibilidad. Podrá seguramente dominarse en cierta medida, pero a disgusto y será

---

<sup>5\*</sup> Tomado de BENJAMIN, Alfred, op. cit., 141-190.

<sup>6\*</sup> Tomado de NAHOUM, op. cit., cap. VI.



insuficiente para establecer las condiciones necesarias para realizar con éxito la entrevista.

Antes de la entrevista es conveniente enterarse de todos los documentos disponibles, ya que cada uno presenta un punto de vista acerca del sujeto y pueden existir contradicciones.

El entrevistador debe evitar formarse una opinión apresurada o inicial, evitar la acción del juicio con respecto al problema, opinión que podría influir en su manera de conducir la entrevista.

#### - Disposiciones materiales.

La importancia de éstas es muy relativa, basta simplemente con asegurar el carácter privado de la entrevista, lo necesario para que el entrevistador esté a solas con el o los interesados; sin embargo, estas disposiciones facilitan la creación de un ambiente tranquilo, sin tensión. Se sugiere que el local no sea ni muy grande ni muy chico, que la iluminación sea neutra y bien distribuida, ventilación sea adecuada, el mobiliario cómodo y que quienes participen en la entrevista estén al mismo nivel, evitando la ostentación. Es conveniente que no haya teléfono para evitar ser molestado durante la entrevista; el aislamiento absoluto crea tensión, pero tampoco deben escucharse ruidos o voces del exterior.

#### - Medios de grabación.

Indudablemente una entrevista íntegramente grabada permite un estudio más esmerado del caso, sin embargo la atmósfera creada, a pesar de todas las seguridades que se puedan dar, es

la de una entrevista pública más que privada, lo que puede producir en el entrevistado temor a contradecirse y por tanto que oculte algunos hechos o evite expresar reacciones demasiado personales, puesto que la voz se graba y puede ser escuchada por terceros.

Lo más recomendable es hacer anotaciones concretas empleando abreviaturas y comunicándolo al entrevistado o haciéndolo en forma ostensible.

- **Cierre de la entrevista.**

Poco antes de terminar la entrevista es conveniente anunciar que se acerca el final, con frases como: "antes de terminar voy a hacerle dos preguntas más", "nos estamos acercando al final pero antes quisiera que me diga..."; ayudan al individuo a prepararse para terminar con éxito la entrevista; este es el momento de decir los pasos a seguir e informar claramente al entrevistado qué va a suceder; siempre debe respetarse la dignidad del entrevistado y hacerle sentir que la entrevista valió la pena.

- **Redacción del informe.**

Las conclusiones y resultados de la entrevista se deben redactar en un lenguaje sencillo y claro lo más rápidamente posible; las notas son un resumen de los puntos precisos que permitan hacer un análisis para llevar a cabo la evaluación; su redacción debe ser tal que cualquiera pueda entenderlo y formarse una imagen clara sin necesidad de pedir explicaciones a quien la escribió.

Los puntos más sobresalientes en un informe son:

- + Datos generales o de filiación (edad, sexo, domicilio, etc.)
- + Objetivo de la entrevista.
- + Problemática vital.
- + Descripción de estructura de conducta observada.
- + Conclusión y diagnóstico.
- + Posible orientación (formas de subsanar la problemática analizada).
- + Técnicas para mejorar la entrevista.
- + La situación de entrevista.
- + Planeación de la serie de entrevistas de un proceso.

Una situación de entrevista mal definida y no estructurada psicológicamente puede ser fuente de error.

El factor más perturbador de la entrevista según Bingham,<sup>9</sup>

"es el hecho de que los datos recogidos reflejan en cierta medida las reacciones efectivas de dos personas frente a frente, las actitudes de una con respecto a la otra y más particularmente su propio interés. Inversamente la expresión durante la entrevista de las referencias, gustos, actitudes y tendencias afectivas se complican por consideraciones intelectuales y racionalizaciones".

En la medida en que el factor afectivo es dominado por el entrevistador, producirá un material válido; para esto se debe tener en cuenta el ambiente social que define el interés de los personajes, situar exactamente al personaje principal y la fuente de las motivaciones propias de la entrevista; no puede hacerlo en

---

<sup>9</sup> NAHOUM, op. cit., p. 143.

forma arbitraria y sólo puede manejar la situación dentro de los límites impuestos por el marco objetivo en el cual se desarrolla la entrevista.

En el estudio de un caso lo más importante son los aspectos afectivos, pero la actitud no directiva que asigna al sujeto el papel principal le permite expresarse libremente.

El entrevistador competente puede, a pesar de la falta de cooperación del sujeto, conseguir que éste se exprese libremente, adoptando una actitud no directiva que reduzca al mínimo las resistencias y aproveche la situación que pueda experimentar el sujeto al hablar de sí mismo.

### CAPITULO III

#### EL USO DE LA ENTREVISTA POR EL ORIENTADOR EDUCATIVO Y PROFESIONAL EN LA EDUCACION MEDIA SUPERIOR

La comunicación facilita la interrelación entre los individuos y propicia la exposición de puntos de vista personales en la labor del orientador, ésta forma parte de un cuadro de situaciones que van a dar un esquema más amplio de las características personales de los educandos que en forma directa requieren de sus servicios. El progreso en la técnica de la entrevista consiste en lograr mejorar las inferencias e interpretaciones del entrevistador, para obtener la mayor objetividad posible en el análisis y el planteamiento de alternativas de solución; el orientador requiere del uso de técnicas específicas para lograr el conocimiento de las causas que originan los problemas en el educando y reflexionar en forma conjunta sobre las posibles alternativas, de tal forma que el sujeto asuma ante sí mismo una responsabilidad y tenga las posibilidades de acción para salir adelante.

#### 3.1 DESARROLLO FISICO, COGNOSCITIVO Y SOCIAL DEL ADOLESCENTE

##### 3.1.1 DESARROLLO FISICO

Los límites cronológicos que se establecen en torno a la adolescencia son imprecisos, pues el comienzo y la duración de esta edad varían según el sexo, las condiciones geográficas y los medios

socioeconómicos.

Los cambios físicos propios de la pubertad siguen un orden secuencial que no es idéntico para cada sexo. Se mencionan dos teorías en torno a la adolescencia: la teoría biológica, misma que afirma que todos los cambios que se verifican en el comportamiento durante la adolescencia están condicionados exclusivamente por una serie de factores biológicos y por tanto uniformes en cualquier ambiente; la teoría social, la cual enfatiza los factores sociales y afirma que los cambios biológicos de la adolescencia son ajenos a los psicológicos y en que en consecuencia no puede formularse ningún principio general y absoluto sobre el desarrollo del adolescente, en aspectos psicológicos. Con todo, podemos ver que si bien los cambios psicológicos no explican el contenido específico del comportamiento adolescente, ejercen en cualquier ambiente un influjo genérico sobre éste.

La pubertad y la adolescencia son períodos de crecimiento. En sentido estricto, están caracterizados por la evolución sexual; en sentido amplio están marcados por profundas y vastas transformaciones morfológicas que tienen como objeto darle la característica biológica al ser humano.

Las estructuras físicas involucradas en el proceso evolutivo que aparecen desde el nacimiento son denominadas caracteres sexuales primarios y caracteres sexuales secundarios.

15/2  
190.

### 3.1.2 DESARROLLO COGNOSCITIVO <sup>7\*</sup>

Resulta difícil ~~resulta~~ hablar del desarrollo intelectual de la adolescencia, cuando todavía hoy se está investigando acerca de qué debe entenderse por inteligencia o qué factores la integran. No obstante, aceptando la teoría de Piaget de que el desarrollo intelectual acontece de un modo lineal a través de diferentes estadios, en los que cabe situar las funciones propias de la adolescencia dentro de un marco general, puede decirse que ciertamente la inteligencia suministra al niño la capacidad de adaptación a la vida y le permite comprender y resolver los problemas que éste requiere.

El primer paso intelectual que realiza el niño es una captación sensoriomotora de los objetos que se encuentran en su entorno, y pasa luego a un período de integración del mundo a través de la estructura del grupo práctico, es decir, que tiene adquirida una serie de reacciones lógicas a nivel práctico; posteriormente interioriza en el pensamiento las acciones para alcanzar en la edad adolescente una clara capacidad de abstracción, en la que el pensamiento pasa de un nivel concreto al formal abstracto. Ciertamente en la adolescencia se realiza el paso gradual a un pensamiento más objetivo y racional. El desarrollo intelectual tiende a una mayor habilidad para generalizar. El niño tiende a ver las cosas a un nivel perceptivo, mientras que los jóvenes se sitúan

---

<sup>7\*</sup> GRINDER, Robert E. Adolescencia, Edit. Limusa, México 1987, p.p. 181-207



en un nivel más conceptual.

A esta mayor habilidad para generalizar corresponde una mayor capacidad para usar las abstracciones. El adolescente desarrolla una mayor capacidad de aprendizaje que implica conceptos y símbolos en lugar de cosas concretas; aumenta su capacidad para entender las demostraciones matemáticas.

Este proceso de adquisición de experiencia, Piaget lo clasifica en cuatro etapas de desarrollo.

1. Etapa sensoriomotora (cero a dos años, aproximadamente).  
La comprensión del mundo se hace a través de sus interacciones sensoriales y motoras.
2. Etapa preoperacional (dos a siete años, aproximadamente).  
Consiste en la simbolización de los esquemas sensoriomotrices.
3. Etapa de las operaciones concretas (siete a once años, aproximadamente). El desarrollo de las operaciones cognoscitivas se dan en función del aquí y ahora, posibilitando diferencias lógicas.
4. Etapa de las operaciones formales (once a dieciocho años, aproximadamente). La necesidad de resolver problemas abstractos y la superación de la etapa de las operaciones concretas hace posible el desenvolvimiento del pensamiento hipotético deductivo.



### 3.1.3 DESARROLLO SOCIAL

→ Son muchos los factores que desempeñan un importante papel en la adaptación del adolescente a su entorno. Deben destacarse: El escolar, el familiar, el vocacional, el religioso. Muchos conflictos nacen de los problemas de adaptación en el terreno profesional o de las dificultades económicas.

El adolescente se mueve en una encrucijada de intereses que con frecuencia no están claramente delimitados entre sí. Deberá adaptarse a las normas, costumbres y tradiciones del grupo en que se desenvuelve, las necesidades personales y sociales aparecen con el desarrollo característico de su adolescencia y se desenvuelve principalmente en dos áreas sociales, el de la familia y el del grupo.]

→ El adolescente en la etapa familiar desea desarrollar una existencia independiente, aunque su vida real sea de forzosa dependencia; formula nuevas imágenes sociales, económicas y emocionales, muchas de las cuales chocan con el estilo de vida familiar o con las posibilidades económicas de los padres.

A su vez, el padre formula nuevas exigencias al adolescente, espera de él que se conduzca de acuerdo con lo que cree debe ser el comportamiento de su edad y que trate de adaptarse a las normas de conducta de los adultos, que participe en los problemas de la familia, que piense seriamente y se prepare para su futuro; pero los hijos muestran más interés por sus amigos que por los miembros de la familia, por lo que surge el desequilibrio que el adolescente

tenderá a considerar generado exclusivamente por el comportamiento paterno.]

→ "Los conflictos familiares generalmente son motivados por las causas siguientes:

1. Los criterios de disciplina que el adolescente considera injustos e inadecuados.
2. La actitud hipercrítica del adolescente hacia sus padres, hermanos y hogar.
3. La tendencia de los adolescentes a creer que sus padres no entienden sus dificultades y problemas.

Por otra parte, se cree que determinados factores influyen sobre las causas que provocan los conflictos familiares. Estos factores pueden ser:

1. Aceleración de los cambios sociales.
2. Disparidad de edades entre la generación de los padres y la suya.
3. Papel autoritario de los padres.
4. Ambiente cultural diverso.
5. Realismo opuesto a idealismo."<sup>10</sup>

Como se ha visto, el adolescente es un ser que necesita comprensión y apoyo, aunque no siempre esté dispuesto a reconocerlo ni a aceptarlo.

El grupo comunidad social, adquiere para el adolescente una importancia básica; procura por todos los medios adecuar su

---

<sup>10</sup> GRINDER, *op. cit.*, p.p. 404-405.

conducta a la de su grupo, aunque proclama su independencia respecto a toda norma o condicionamiento.

Y aunque puede adoptar actitudes de abandono, no por ello deja de cuidar su imagen con cierta minuciosidad.

A partir de cierta edad los adolescentes se van alejando del ámbito familiar para frecuentar lugares menos formales, donde sus relaciones pueden adoptar formas menos rígidas que en el seno del hogar.

→ Una buena manera de aprovechar una mañana es realizar una excursión por el campo o por las afueras de la ciudad. El grupo encuentra motivo para compartir experiencias de mutua comprensión y compañía. La opinión y valoración de los demás, pero especialmente la del grupo de su misma edad, tiene enorme importancia para el adolescente; llega un momento en que las estimaciones y criterios del grupo son más importantes que la de los padres, maestros u otros adultos y su conducta se adapta al modelo establecido y aprobado por todos los miembros de aquél. No obstante, el adolescente también va madurando y hacia la mitad de la adolescencia va aumentando la confianza en sí mismo, y con ello la necesidad de aprobación y de reconocimiento por parte no sólo de un grupo concreto, sino de acuerdo con un código más general. Pero para conseguir este criterio independiente es preciso que sepa aceptar el papel que se espera desempeñe dentro de la sociedad en general. ]

### 3.2 TAREAS EVOLUTIVAS DEL DESARROLLO DE LA ADOLESCENCIA

(RAPPOPORT LEON)<sup>11</sup>

"En todas las actividades se estima que los individuos de determinada edad desempeñarán las tareas de que son capaces. Como el tipo de desarrollo es similar para todos, con ligeras diferencias individuales, es posible que un grupo cultural establezca tareas evolutivas para las distintas edades. Estas tareas se hallan constituidas por los conocimientos que debe adquirir un individuo para lograr felicidad y éxito razonables. La feliz ejecución de las tareas durante un período determinado de la vida conduce al éxito en trabajos posteriores, mientras que el fracaso no sólo lleva a la desdicha y a la desilusión del grupo social, sino que también provoca dificultades en las tareas posteriores.

Los adolescentes de nuestra cultura, para ser felices y lograr una buena adaptación, deben dominar las siguientes etapas:

1. Lograr relaciones nuevas y más serias con los compañeros, hombres y mujeres de su edad.
2. Asumir un papel social masculino o femenino diferido.
3. Aceptar un aspecto físico y ejercitar eficazmente su cuerpo.
4. Lograr la independencia emocional de los padres y otros adultos.

---

<sup>11</sup> RAPPOPORT, León, La personalidad desde los 13 a los 25 años, " El Adolescente y el joven ", Edit. Paidós, p.p. 12, 14 y 27-28.

5. Alcanzar la seguridad de la independencia económica.
6. Elegir una ocupación y adiestrarse para ella.
7. Prepararse para el matrimonio y la vida familiar.
8. Desarrollar las aptitudes intelectuales y los principios necesarios para la vida cotidiana.
9. Desear y lograr una conducta socialmente responsable.
10. Adquirir una norma de valores y un sistema ético como guía para la conducta.

### 3.3. PROBLEMATICA MAS FRECUENTE EN EL EDUCANDO DE ESTE NIVEL

El orientador debe ser consciente de la problemática que implica esta tarea, ya que en su labor se va a encontrar con situaciones que son difíciles de superar; sin embargo, si él sabe canalizar en forma positiva esta problemática vendrá a menos para beneficio del educando; el orientador debe salvar todos los obstáculos para contribuir en la preparación del adolescente y ayudarlo a vivir en armonía dentro de una sociedad, sólo así y hasta entonces se podrá decir que el orientador ha cumplido con su labor y objetivos marcados.

El análisis de la vida escolar en el nivel de la educación media superior, permite detectar teóricamente con más frecuencia los problemas siguientes.

- Inadaptación del alumno en la etapa inicial del nivel medio superior; el cambio de ambiente se manifiesta con el ingreso a una institución superior, la estructura es funcionalmente

diferente a la etapa anterior y cumple una tarea eminentemente formativa, se le da la pauta para un período de sensibilización y ajuste de normas y valores. En esta etapa el adolescente tiene un reencuentro con el mundo más allá de la familia, la cual se manifiesta a través de actitudes como: aislamiento, rebeldía, inconformidad, etc.

- Insuficiencia e inadecuación de hábitos de estudio; el aprender a estudiar ha sido uno de los grandes problemas a los que se enfrenta la mayoría de los estudiantes, creándoles un conflicto al sentirse presionados por la cantidad de trabajo extra clase que se les impone y la falta de organización del tiempo disponible para realizarlo; es tarea del orientador ayudar al estudiante en esta situación, que le es preocupante por su falta de información sobre las diversas técnicas y métodos de estudio que existen.
- Uso de un vocabulario inadecuado; con el propósito de lograr la identificación y aceptación de jóvenes de su edad, utilizan modismos y expresiones que deforman el idioma; surgen desacuerdos y agresiones en la comunicación con los maestros, sus padres y entre sus mismos compañeros.
- Inasistencia e impuntualidad que surgen como consecuencia de la falta de hábitos de responsabilidad, que generalmente deben adquirirse desde la infancia.
- Robos entre compañeros, esto puede deberse a la carencia de recursos económicos o a la falta de una adecuada educación desde la niñez.

- Problemas de conducta, agresividad, incumplimiento de tareas, y deserción escolar; todo esto motivado por la influencia del medio en que se desarrolla el estudiante, por la falta de atención o sobreprotección por parte de los padres o tutores. La tarea del orientador es tratar de ayudar al estudiante a encontrar el camino idóneo para resolver su problemática. Para realizar el diagnóstico de los problemas mencionados, es de suma importancia el uso de la entrevista involucrando a todos los sujetos que de manera directa o indirecta participan en la formación del estudiante, es decir, entrevistándose con padres de familia, personal docente y directivo y el estudiante como objeto central de la orientación.

### **3.4. EL PAPEL DEL ORIENTADOR EDUCATIVO Y PROFESIONAL, COMO PROMOTOR DEL CAMBIO DE ACTITUDES A TRAVES DE LA ENTREVISTA.**

→ El encauzamiento individual requiere que el orientador aborde en forma directa y personal a cada uno de los sujetos; aun cuando disponga de datos objetivos y precisos obtenidos por medio de las pruebas, los cuestionarios y otras técnicas psicopedagógicas, siempre le será imprescindible el contacto personal para entender debidamente a los alumnos; sólo entonces le será posible tener una idea general y coherente de su personalidad y de sus problemas. Esta relación directa se convierte gradualmente en un proceso de comunicación muy familiar e íntima, en una constante de ideas y

sentimientos a través de la cual el orientador encauza la reflexión y la conducta del sujeto en el sentido de su propia autodeterminación. Esto tiene efecto, principalmente, por medio de la entrevista personal, considerada por eso la técnica básica de la orientación, el centro dinámico de todo proceso en torno al cual se coordinan las demás técnicas.

La meta de todo proceso de orientación es la acción, el cambio de actitudes en el educando. El orientador debe emprender completa y vivencialmente los principios básicos que sustentan el mantenimiento y el cambio de actitudes.

Erróneamente se considera que la función del orientador es reprimir alumnos e imponer castigos motivados por las actitudes de los adolescentes en el ambiente escolar; pero en realidad el papel fundamental del orientador es el encauzamiento de inquietudes y necesidades del educando, a fin de proponerle alternativas de solución en conflictos personales y de grupo.

El enfoque de análisis para la solución de problemas es una técnica sistemática y constante de sentido común, que puede usarse para ayudar al alumno a actuar en forma más constructiva.

Para promover el cambio de actitudes negativas se sugiere:

1. Identificar y clarificar el problema.
2. Si hay varios problemas, jerarquizarlos y establecer prioridades relacionadas con la atención del alumno y su sistema de valores.
3. Identificar, a través de la entrevista, las causas y elementos participantes en la problemática detectada.



4. Buscar la colaboración de padres de familia, docentes y alumnos para coadyuvar en la resolución del problema.
5. Establecer metas concretas que puedan lograrse a través de las actitudes correspondientes.
6. Hacer un censo de los medios disponibles para alcanzar las metas propuestas.
7. Elegir de los medios disponibles, los más efectivos para conservar el sistema de valores del alumno y tener mayores probabilidades de éxito.
8. Implementar un programa de acción durante el cual, el orientador estimule y refuerce las actitudes deseadas.
9. Establecer un criterio concreto por medio del cual el éxito o el fracaso del programa de acción pueda evaluarse.
10. Plantear entrevistas de evaluación, control y retroalimentación referidas a todo el proceso de entrevistas y sus objetivos específicos.

**3.5 RECOMENDACIONES EN RELACIÓN CON EL USO DE LAS ~~TECNICAS~~  
TECNICAS DEL ORIENTADOR Y DE LA ENTREVISTA, SUGERENCIAS PARA EL  
USO DE LA ENTREVISTA.**

En primer lugar, evitar el uso de técnicas cuya validez o forma de utilizarse se desconozca o sea inadecuada.

El orientador nunca debe elegir las sobre la base de gusto o preferencia profesional, sino por su verdadero valor.

Debe considerar además que ninguna de ellas es superior a otras, sino que sólo puede ser más apropiada para el estudio de determinadas características. Los datos de una técnica cualquiera suelen ser más valiosos cuando se les combina con los obtenidos por otros medios; un buen servicio de orientación procura utilizarlas todas, cada una según convenga al caso, evitando caer en la rutina de aplicar preferentemente dos o tres de ellas. Es necesario no incurrir en el error común de hacer modificaciones arbitrarias a las técnicas y a las formas de interpretación, sólo por la pretensión de ser original; deben aplicarse e interpretarse tal y como lo indique el instructivo.

No es conveniente el uso de técnicas demasiado complicadas y propias de otros especialistas ya que, como sucede frecuentemente con los test proyectivos, es fácil incurrir en graves errores de interpretación.

Debe tenerse presente que aun las técnicas más sencillas sólo permiten con frecuencia llegar a interpretaciones hipotéticas que deben ser corroboradas por otros medios.

Finalmente, es necesario que el orientador asuma siempre en el uso de sus técnicas, una actitud objetiva, analítica, crítica, reflexiva y experimental.

Al considerar que la entrevista cumple diferentes funciones se está indicando que en cada caso (entrevista inicial diagnóstico, de investigación, de información, etc.) esta debe ser planeada, registrada y valorada profesionalmente.

Necesariamente el orientador debe relacionar el manejo de la

entrevista con los procesos y resultados de otras técnicas y datos que obtenga de los alumnos que estén en proceso de orientación; realizando una orientación integral.

#### **SUGERENCIAS:**

Para lograr el éxito en la entrevista es necesario que el orientador trate desde el primer momento de establecer un clima de confianza, en el que el entrevistado se sienta libre de presiones. Es importante que el entrevistador adapte sus técnicas y procedimientos a la personalidad de cada uno de los entrevistados. Para que la entrevista sea fructífera, el entrevistador debe tener bien determinados los objetivos que pretende alcanzar con ésta. El entrevistador nunca debe hacer sentir en el entrevistado complejos de inferioridad, frustración, culpa, etc., que minimicen su personalidad.

El orientador debe estar en un permanente proceso de actualización y superación profesional en el que se destaque el tema de la entrevista.

Es muy recomendable que los orientadores asistan a cursos de actualización. Que en las bibliotecas se incremente la bibliografía en cuanto al tema de orientación psicopedagógica.

Que exista acercamiento natural y comunicación espontánea con el alumnado, con el objeto de conocerlo mejor y mediante el diálogo descubrir su situación socioeconómica, etc., orientarlo adecuadamente.

A través de la planeación de las actividades desarrollada en equipo, de la difusión de la misma por todos los elementos de la escuela, los orientadores deben buscar especialmente por parte de los directivos el apoyo a su labor, con el cual se acercarán más al logro de sus objetivos.

Cuando el orientador realiza su entrevista debe de tener muy bien determinado los objetivos de éstas, de acuerdo con las entrevistas y necesidades del estudiante. Asimismo el orientador cuando realice sus sesiones de entrevista, debe concluir las resaltando en el alumnado los aspectos positivos que tiene como persona e incrementando la confianza en éste.

## A MODO DE SINTESIS.

- Es importante que el personal que labora en la sección de Psicopedagogía cuente con la preparación básica, se documente y actualice constantemente con la finalidad de fundamentar y desarrollar el servicio de orientación.
  
- Que en los currículos tanto, del pedagogo como del psicólogo y de todas aquellas personas que estén involucradas en el proceso de la educación, sea incluido minimamente un semestre sobre el desarrollo y las técnicas de la entrevista.
  
- \* - El éxito de la orientación educativa y vocacional depende del conocimiento que el orientador tenga del educando, ya que esto permite una buena relación interpersonal.
  
- El servicio de orientación en las escuelas del Colegio de Bachilleres contribuye en la formación del adolescente, en cuanto a servir en armonía dentro de la sociedad.
  
- \* - Para que la orientación vocacional y profesional que se ofrezca en las escuelas del nivel medio superior, vaya acorde con las necesidades que la comunidad requiere, es necesario conocer ampliamente la oferta y la demanda de profesiones y fuentes de trabajo.

el centro de  
orientación

- La entrevista psicológica es considerada la técnica más usada y más importante por el servicio de orientación educativa en los planteles, pues ésta garantiza un conocimiento más amplio del estudiante.
  
- Por último, es importante que cuando al estudiante de la educación se le asignen prácticas de campo, estas sean redondeadas en el sentido de que no sólo las tome como proceso de evaluación del curso, sino que regrese al campo y entregue resultados a los entrevistados; así generará mayor confianza y ampliará su participación para con la educación, que requiere de reciclajes constantes, de participación general y de propuestas más concretas de toda la sociedad y en especial del orientador educativo.

BIBLIOGRAFIA.

- BEARD, Ruth M., Psicología Educativa de Piaget, una síntesis para educadores, Biblioteca de la Cultura Pedagógica, Edit. Kapelusz, Buenos Aires, 1971, pp. 127
- BENJAMIN, Alfred., Instructivo del Entrevistador, Edit. Diana, México 1987, pp. 207
- BILBAO, Teresita, Los Modelos Dominantes de la Orientación Educativa, Tesis, UIA, México 1986, pp. 190
- BLEGER, José., Temas de Psicología, Entrevistas y Grupos, Edit. Nueva Visión, Buenos Aires, Argentina, 1979, México 1986, pp. 117
- BOHOSLASKY, Rodolfo, Orientación Vocacional, la estrategia clínica, Edit. Nueva Visión, Buenos Aires, 1984, pp. 227
- CARNEIRO, Leao, Adolescencia, sus problemas y su Educación, Edit. UTEHA, Río de Janeiro, 1982, pp. 189
- CORTADA De Kohan, Nuria, El profesor y la orientación vocacional, Edit. Trillas, México, 1977, pp. 189
- DIRECCION GENERAL DE ORIENTACION VOCACIONAL. Documentos bibliográficos A M P O
- DIRECCION DE SERVICIOS ACADEMICOS, DEPARTAMENTO DE ORIENTACION ESCOLAR, La orientación Escolar en el Colegio de Bachilleres, programas aprobados por acuerdo del Director General, México, D.F., junio de 1983
- EGAN, Gerard, El orientador experto, Edit. Wadsworth Internacional Iberoamérica, 1975, pp. 170

- FINGERMAN, Gregorio, Psicotécnica y Orientación Profesional, Edit. El Ateneo, 5a. edición, Buenos Aires, 1974, pp. 391
- GRINDER, Robert E., Adolescencia, Edit. Limusa, México, 1987, pp. 579
- HILL, George, Orientación Escolar y Profesional, Edit. Pax, México, 1973, pp. 600
- HURLOCKS, E. Jhon, Psicología de la Adolescencia, Edit. Paidós, México 1971, pp. 573
- JEANGROS, Erwin, Orientación Vocacional y Profesional, Edit. Kapelusz, Buenos Aires 1959, pp. 167
- MERANI, Alberto L. Diccionario de Psicología, Edit. Grijalbo, Barcelona España, 1979, pp. 270
- NAHOM, Charles, La Entrevista Psicológica, Biblioteca de Psicología Contemporánea, Edit. Kapelusz, Buenos Aires, Argentina, 1981, pp. 169
- ORTIZ Tetlacuilo Manuel José, Antecedentes de la Orientación en México, Mecanograma ENSM-SEP-MEXICO, 1985.
- PLAN DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION EDUCATIVA, CECYT-IPN, Mecanograma.
- PIAGET, Jean, Psicología y Pedagogía, Edit. Ariel, México, 1989, pp. 208
- POWELL, MARVIN, La Psicología de la Adolescencia, Edit. Fondo de Cultura Económica, México, 1975, pp. 614
- RAPPOPORT, León, La Personalidad desde los 13 a los 25 años, "El Adolescente y el Joven", Ed. Paidós, pp. 212



RUBINSTEIN, Serger Leonichovich, Principios de Psicología General,  
Edit. Grijalbo, México 1967, pp. 767

SULLIVAN, La Entrevista Psiquiátrica, Ed. Paidós, México 1983, pp.  
359

TYLER, Leona, Las Funciones del Orientador, Biblioteca Técnica de  
Psicología, Ed. Trillas, México 1979, pp. 487

VELAZQUEZ, José M., Curso Elemental de Psicología, México, SAYROLS,  
1983, PP. 159