



# UTPL

*La Universidad Católica de Loja*

**Modalidad Abierta y a Distancia**

# Entrevista Psicológica

**Guía didáctica**

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas



Facultad de Ciencias Sociales, Educación y Humanidades

Departamento de Psicología

## Entrevista Psicológica

*Guía didáctica*

| Carrera      | PAO Nivel |
|--------------|-----------|
| ▪ Psicología | III       |

**Autor:**

David Ortega Jiménez



PSIC\_2058

Asesoría virtual  
[www.utpl.edu.ec](http://www.utpl.edu.ec)

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

Universidad Técnica Particular de Loja

## Entrevista Psicológica

Guía didáctica

David Ortega Jiménez

### Diagramación y diseño digital:

Ediloja Cía. Ltda.

Telefax: 593-7-2611418.

San Cayetano Alto s/n.

[www.ediloja.com.ec](http://www.ediloja.com.ec)

[edilojacialtda@ediloja.com.ec](mailto:edilojacialtda@ediloja.com.ec)

Loja-Ecuador

ISBN digital - 978-9942-25-609-6



### Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Usted acepta y acuerda estar obligado por los términos y condiciones de esta Licencia, por lo que, si existe el incumplimiento de algunas de estas condiciones, no se autoriza el uso de ningún contenido.

Los contenidos de este trabajo están sujetos a una licencia internacional Creative Commons **Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 (CC BY-NC-SA 4.0)**. Usted es libre de **Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato. **Adaptar** — remezclar, transformar y construir a partir del material citando la fuente, bajo los siguientes términos: **Reconocimiento-** debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante. **No Comercial-** no puede hacer uso del material con propósitos comerciales. **Compartir igual-** Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia del original. No puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

14 de abril, 2020

# Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Datos de información.....</b>                                   | <b>8</b>  |
| 1.1. Presentación de la asignatura .....                              | 8         |
| 1.2. Competencias genéricas de la UTPL .....                          | 8         |
| 1.3. Competencias específicas de la carrera.....                      | 9         |
| 1.4. Problemática que aborda la asignatura .....                      | 9         |
| <b>2. Metodología de aprendizaje.....</b>                             | <b>10</b> |
| <b>3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje.....</b> | <b>11</b> |
| <b>Primer bimestre .....</b>  | <b>11</b> |
| Resultado de aprendizaje 1 .....                                      | 11        |
| Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje .....               | 11        |
| <b>Semana 1 .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>Unidad 1. Definiciones y preparación de la entrevista .....</b>    | <b>12</b> |
| 1.1. Definiciones y aspectos conceptuales .....                       | 12        |
| 1.2. Clasificación de la entrevista.....                              | 13        |
| 1.3. Garantías Científicas y éticas .....                             | 14        |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                         | 15        |
| <b>Semana 2 .....</b>   | <b>16</b> |
| 1.4. Preparación y contexto de la entrevista.....                     | 16        |
| 1.5. Recepción del entrevistado y registro de la información.         | 17        |
| 1.6. Administración del tiempo.....                                   | 18        |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                         | 19        |
| Autoevaluación 1 .....  | 21        |
| <b>Semana 3 .....</b>   | <b>25</b> |
| <b>Unidad 2. La comunicación en la entrevista .....</b>               | <b>25</b> |
| 2.1. La comunicación verbal y no verbal .....                         | 25        |

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Semana 4</b> .....  | <b>29</b> |
| 2.2. Técnicas de comunicación verbal .....                             | 29        |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                          | 30        |
| Autoevaluación 2 .....   | 33        |
| <b>Semana 5</b> .....  | <b>36</b> |
| <b>Unidad 3. La interacción y las fases de la entrevista</b> .....     | <b>36</b> |
| 3.1. Roles del entrevistador y entrevistado .....                      | 36        |
| 3.2. Empatía y rapport .....   | 37        |
| 3.3. Fases de la entrevista.....                                       | 38        |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                          | 42        |
| Autoevaluación 3 .....   | 45        |
| <b>Semana 6</b> .....  | <b>49</b> |
| <b>Unidad 4. La entrevista con niños y adolescentes</b> .....          | <b>49</b> |
| 4.1. Peculiaridades de la entrevista con niños y adolescentes<br>..... | 49        |
| 4.2. Aspectos de las condiciones previas y de la<br>comunicación ..... | 50        |
| 4.3. Aspectos de la interacción y de las fases.....                    | 52        |
| 4.4. La entrevista con padres y profesores.....                        | 53        |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                          | 55        |
| Autoevaluación 4 .....   | 58        |
| Actividades finales del bimestre.....                                  | 61        |
| <b>Semana 7</b> .....  | <b>61</b> |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                          | 61        |
| <b>Semana 8</b> .....  | <b>62</b> |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                          | 63        |

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Segundo bimestre .....</b>   | <b>64</b> |
| Resultado de aprendizaje 2 .....  | 64        |
| Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje .....                 | 64        |
| <b>Semana 9 .....</b>   | <b>64</b> |
| <b>Unidad 5. El ámbito de la entrevista: salud.....</b>                 | <b>65</b> |
| 5.1. Función evaluadora de la entrevista.....                           | 65        |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                           | 67        |
| <b>Semana 10 .....</b>  | <b>67</b> |
| 5.2. Función de devolución de la entrevista.....                        | 67        |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                           | 70        |
| <b>Semana 11 .....</b>  | <b>72</b> |
| 5.3. Función motivadora de la entrevista .....                          | 72        |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                           | 76        |
| <b>Semana 12 .....</b>  | <b>78</b> |
| 5.4. Función de cambio de la entrevista: consejo (counselling)<br>..... | 78        |
| 5.5. Función de cambio de la entrevista: terapéutica.....               | 81        |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                           | 83        |
| Autoevaluación 5 .....  | 85        |
| Resultado de aprendizaje 3 .....  | 89        |
| Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje .....                 | 89        |
| <b>Semana 13 .....</b>  | <b>89</b> |
| <b>Unidad 6. El ámbito de la entrevista: laboral.....</b>               | <b>90</b> |
| 6.1. Entrevista de selección .....                                      | 90        |

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

|  |            |
|--|------------|
| 6.2. Entrevista de marketing .....                           | 94         |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                | 97         |
| Autoevaluación 6 .....                                       | 100        |
| Resultado de aprendizaje 4 .....                             | 103        |
| Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje .....      | 103        |
| <b>Semana 14 .....</b>                                       | <b>103</b> |
| <b>Unidad 7. El ámbito de la entrevista: Educativa .....</b> | <b>104</b> |
| 7.1. Definición y objetivos .....                            | 104        |
| 7.2. Ámbito de actuación .....                               | 105        |
| 7.3. Herramientas y elementos diferenciales .....            | 105        |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                | 107        |
| Autoevaluación 7 .....                                       | 110        |
| Resultados de aprendizaje 2 y 4 .....                        | 113        |
| Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje .....      | 113        |
| Actividades finales del bimestre .....                       | 113        |
| <b>Semana 15 .....</b>                                       | <b>113</b> |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                | 114        |
| <b>Semana 16 .....</b>                                       | <b>115</b> |
| Actividades de aprendizaje recomendadas .....                | 115        |
| <b>4. Solucionario .....</b>                                 | <b>117</b> |
| <b>5. Referencias Bibliográficas .....</b>                   | <b>127</b> |

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)

## 1. Datos de información

### 1.1. Presentación de la asignatura



### 1.2. Competencias genéricas de la UTPL

- Comunicación oral y escrita.
- Pensamiento crítico y reflexivo.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación en inglés.
- Comportamiento ético.
- Organización y planificación del tiempo.



### 1.3. Competencias específicas de la carrera

Evalúa diferencias, problemas y necesidades a nivel individual, grupal, intergrupal y social (organizacionales e interorganizacionales), enfocándose en los problemas que se evidencien en los grupos de atención prioritaria y vulnerable.

Diagnostica diferencias, problemas y necesidades a nivel individual, grupal, intergrupal y social (organizacionales e interorganizacionales), enfocándose en los problemas que se evidencien en los grupos de atención prioritaria y vulnerable.

Aplica los fundamentos del método científico para desarrollar programas y proyectos de investigación en los diferentes campos de actuación psicológica.

### 1.4. Problemática que aborda la asignatura

En esta asignatura se aborda la siguiente problemática:

Problemas en el proceso de evaluación y diagnóstico del sujeto en sus diferentes contextos abordados mediante la entrevista psicológica, tanto en aspectos de la salud; relacionados al proceso de evaluación, devolución, función motivadora, cambio en cuanto al counselling y terapéutica, de igual forma en el ámbito laboral; selección y marketing, para finalizar con el educativo y de orientación.



## 2. Metodología de aprendizaje

Dos serán las metodologías de aprendizaje que se utilizarán en esta asignatura; por un lado, el aprendizaje por descubrimiento que le permitirá adquirir competencias y la gamificación, de esta forma los contenidos abordados se interiorizarán y reforzarán mediante el juego.

La metodología de aprendizaje por descubrimiento, consiste en que el estudiante adquiere competencias específicas antes que conocimientos generales, por lo tanto, es él el constructor del aprendizaje, pues el contenido que va a aprender no es presentado en su forma final, sino que debe ser descubierto a través de la realización de esquemas, resúmenes, gráficos, etc. La función del docente es acompañar, guiar, evaluar y apoyar el proceso mientras sea necesario, de esta manera, el profesor cede terreno para que sea el propio estudiante quien adquiere autonomía e independencia durante su aprendizaje y sea él quien aprenda a generar estructuras cognitivas o esquemas mentales que le permitan manejar la información disponible.

La gamificación, por otro lado, es una técnica de aprendizaje que traslada la mecánica del juego al ámbito educativo con el objetivo de conseguir mejores resultados y recompensar acciones concretas, de esta forma permitirá al estudiante desarrollar competencias como el pensamiento creativo y la autonomía de aprendizaje. Este tipo de metodología de aprendizaje ha ganado terreno en la educación y formación debido a su carácter lúdico, que facilita la interiorización de conocimientos de forma divertida, generando una experiencia positiva en el estudiante.



### 3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje



#### Primer bimestre

##### Resultado de aprendizaje 1

Reconoce y domina las definiciones de entrevista psicológica.

#### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje

Estimado estudiante, en esta primera unidad se trabajará algunas conceptualizaciones básicas que le permitirán comprender los contenidos de la asignatura y profundizar en el quehacer de la entrevista psicológica en sus distintos campos: clínico, educativo y organizacional. Iniciemos con la revisión de esta primera unidad



#### Semana 1

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)



## Unidad 1. Definiciones y preparación de la entrevista

### 1.1. Definiciones y aspectos conceptuales

Antes de empezar la presente unidad, es necesario tener claro la definición del objeto de estudio, en este caso nos referimos a la entrevista, revise la siguiente definición:

*“La finalidad del psicólogo entrevistador es identificar y clarificar la demanda, comprender los problemas y sentimientos del demandante, elaborar las hipótesis pertinentes sobre la consulta, confirmarlas en sucesivas sesiones o con otras técnicas a fin de proponer estrategias de resolución del conflicto o de promoción de salud, es decir, alternativas de cambio terapéutico en cualquier dimensión de su realidad personal, laboral y social”.*  
(Magato y Cruz, 2009, p.2)

Recordemos que la entrevista es una conversación con un propósito, es decir, tiene el objetivo de saber qué le sucede a una persona. Debe considerar que, según las áreas de la psicología, esta puede aplicarse a nivel clínico, educativo y organizacional.

Además, hay que tener en cuenta que dentro de la entrevista existen elementos esenciales que permiten que esta se desarrolle de forma adecuada; estos elementos son:

- Comunicación
- Interacción
- Objetivo

Le invito a ampliar sus conocimientos revisando los contenidos del texto básico capítulo 1.

## 1.2. Clasificación de la entrevista

A pesar de que existen diferentes criterios para realizar la clasificación de la entrevista, nosotros utilizaremos la distribución propuesta por el autor del texto básico, que consta de seis elementos:



Figura 1. Clasificación de la entrevista

Fuente: Perpiñá, C. (2012). Manual de la entrevista psicológica. Madrid: Ediciones Pirámide

Estimado estudiante, usted puede ampliar la información presentada en el esquema gráfico mediante la revisión de contenidos del capítulo 1 del texto básico página 29.

## 1.3. Garantías Científicas y éticas

### 1.3.1. Garantías científicas

La entrevista, siendo un instrumento de evaluación psicológica es necesario que cumpla con los criterios científicos:

- a. **Fiabilidad:** se la entiende como la consistencia y estabilidad de las medidas de un instrumento. Es decir, si la información recogida en la entrevista es consistente con la obtenida en otros parámetros.
- b. **Validez:** se puede diferenciar dos tipos, validez de contenido: vendría a ser la representatividad de la información que se recoge en cuanto al problema a evaluar, y validez de criterio que expresa el grado en que la información recogida puede usarse para predecir o inferir una covariación con otra variable similar.

Es momento de ampliar sus conocimientos revisando los contenidos de las páginas 40 a la 45 del texto básico.

### 1.3.2. Garantías éticas

La relación terapeuta-cliente viene dada de forma asimétrica, debido a que el profesional tiene información que pertenece al cliente y que según sea el contenido de la misma puede considerarse sensible, por tal motivo, el entrevistador, debe velar por el buen uso de los datos de los que le hace depositario el paciente. Por tanto, es importante considerar que no se formularán preguntas sobre contenidos que no sean accesibles para el entrevistado.

Para concluir este apartado es importante recordar que el psicólogo tiene que prestar las garantías necesarias para almacenar los datos registrados y la información recolectada durante la entrevista.



## Actividades de aprendizaje recomendadas

**Actividad 1:** Complete el siguiente cuadro puzzle sobre los aspectos relevantes para garantizar una adecuada entrevista psicológica.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso:

1. Lea comprensivamente el capítulo 1 del texto básico: Definición y aspectos conceptuales de la entrevista.
2. Revise el Cuadro 1.2 sobre Aspectos especialmente relevantes en las garantías de la entrevista, ubicado en la página 49 del texto básico.
3. Extraiga las ideas principales del Cuadro 1.2 y complete los cuadrantes faltantes en la tabla que se muestra a continuación:

| Objetividad                         | Fiabilidad   | Validez   |
|-------------------------------------|--|---|
| Estructurar preguntas y respuestas. |  | Dar instrucciones y aclaraciones para situar al entrevistado en los diversos temas. |
|                                     | Utilizar racimos de preguntas sobre un tema y no preguntas aisladas. |   |
|                                     |  |   |
| Entrenamiento.                      |  |   |

**Actividad 2:** Mediante el uso de la gamificación, desarrolle el siguiente cuestionario sobre la clasificación de la entrevista en función de su estructura, el juego a utilizar será el Quiz Bomba.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso:

1. Lea comprensivamente el capítulo 1 del texto básico: Definición y aspectos conceptuales de la entrevista.
2. Extraiga las ideas principales sobre la clasificación de la entrevista en función de su estructura.
3. Realice un cuadro comparativo entre el formato de entrevista estructurada, semiestructurada y no estructurada
4. Ingrese a la plataforma del entorno virtual de aprendizaje, al finalizar los contenidos de la semana 1 usted encontrará el cuestionario.
5. Seleccione iniciar y comience el juego.

Recuerde que al realizar una lectura analítica del texto básico le permitirá responder con precisión las interrogantes planteadas.

[Clasificación de la entrevista en función de su estructura.](#)



## Semana 2

Estimado estudiante, bienvenido a una nueva semana de estudio, en esta ocasión continuamos con los contenidos de la unidad 1, como referencia puede revisar las páginas 53 a 73 del texto básico.

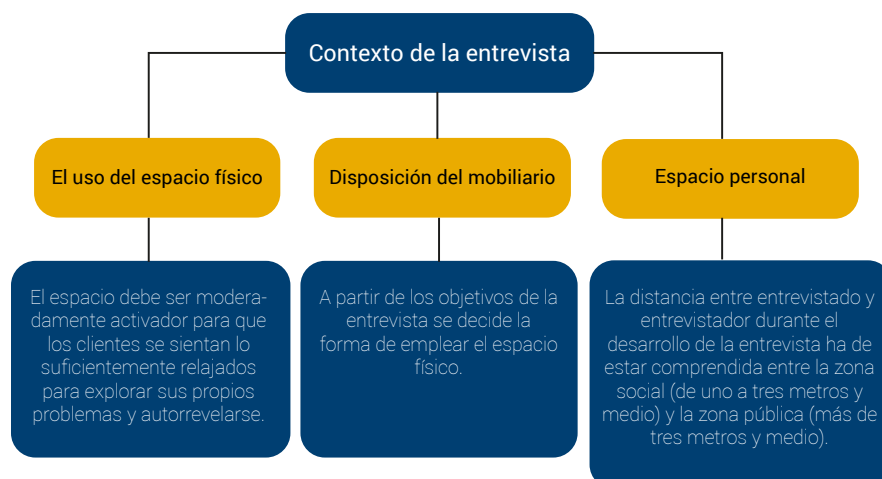
### 1.4. Preparación y contexto de la entrevista

Para iniciar con la entrevista es importante que usted tenga en cuenta que esta consta de tres momentos: antes, durante y después. Antes, el entrevistador debe realizar una recolección de información



vía telefónica, con la finalidad de conocer cuál es motivo de consulta. Durante la entrevista, es necesario que tome notas, y realice una validación de los datos y después, debe completar las notas con la finalidad de contar con la información necesaria para procesarla y elaborar los informes, así también, preparar las siguientes entrevistas a realizar.

En lo que respecta al contexto, se debe considerar el uso del espacio, la disposición del mobiliario y la distancia entre entrevistador y cliente. En el siguiente esquema encontrará los tres elementos que están presentes durante la entrevista:



*Figura 2.* Contexto de la entrevista

Fuente: Perpiñá, C. (2012). Manual de la entrevista psicológica. Madrid: Ediciones Pirámide

## 1.5. Recepción del entrevistado y registro de la información

La recepción del entrevistado y lenguaje que se emplea durante la entrevista depende del estilo del entrevistador, sin embargo, la finalidad es que se establezca una relación basada en el respeto y la cooperación. Es importante que toda la comunicación sea clara

y precisa, evitando expresarse con términos técnicos que sean de difícil comprensión para el entrevistado.

Se aconseja recibir al entrevistado en la puerta para saludarlo e invitarlo a entrar, en ese momento, es propicio que el entrevistador permita al entrevistado escoger el asiento, así podrá darse cuenta si el cliente busca más intimidad, se sentará lo más cerca posible, o si toma una actitud oposicionista, se sentará lejos y directamente en frente a él.

Otro tema transcendental es el registro de información, por tanto, se debe informar al entrevistado que durante la sesión se procederá a realizar anotaciones con la finalidad de contar con datos relevantes para analizar y ejecutar el informe. Existen tres formas de llevar a cabo un buen registro:

- Notas escritas
- A través del computador
- Grabaciones audiovisuales

## 1.6. Administración del tiempo

Existen dos elementos que intervienen en la administración del tiempo durante la entrevista:

- **Duración de la entrevista:** El tiempo recomendado es de 45 a 50 minutos, sin embargo, puede variar dependiendo del tipo de entrevista, edad del entrevistado, objetivos a alcanzar entre otros factores.

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

- **Manejo de tiempo:** Depende de ambas partes (entrevistado y entrevistador). Es preferible mencionar en la primera cita que se deberá iniciar en la hora fijada por ambas partes y que se ha de respetar este horario. El entrevistador debe estar preparado para iniciar la entrevista a la hora convenida; si en alguna ocasión llega tarde, deberá reponer ese tiempo, por tanto, consultará con el cliente si tiene 10 minutos más al final de la entrevista. En el caso de que el entrevistado llegue reiteradas veces tarde, se le debe exponer con voz amable las limitaciones que supone el retraso en el desarrollo de la entrevista.



### Actividades de aprendizaje recomendadas

**Actividad 1:** Lea el recurso educativo abierto sobre: [La entrevista como técnica de investigación social](#).

La lectura de este artículo le permitirá conocer varias definiciones de autores relevantes sobre la entrevista, tipos de entrevistas, así como las funciones que cumple el entrevistado y el entrevistador.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso:

- En el apartado de actividades recomendadas, semana 2, proceda a descargar el recurso educativo abierto: La entrevista como técnica de investigación social.
- Realice una lectura comprensiva del recurso descargado y subraye las ideas más relevantes.

- Realice un breve resumen de lo subrayado, esto le permitirá fortalecer sus conocimientos de cara a la autoevaluación 1.

Al finalizar la revisión y lectura del recurso educativo abierto usted conocerá la definición de la entrevista a profundidad y focalizada, la primera de ellas hace referencia a aspectos de carácter holístico y amplio, mientras que la segunda es más específica y de carácter concreto.

Estimado estudiante ¡Felicitaciones! Ha concluido el estudio de esta unidad, ahora es momento de conocer los resultados de autoaprendizaje, para ello le recomiendo que realice la siguiente autoevaluación:

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)



## Autoevaluación 1

De los siguientes enunciados escoja la(s) opción(es) que considere correcta.

1. Escoja dos opciones de definición de entrevista
  - a. Técnica utilizada únicamente para el reclutamiento de personal
  - b. Es un proceso de relación interpersonal planificada
  - c. Técnica de obtención de datos cuantitativos
  - d. Es un proceso de relación interpersonal improvisada
2. De acuerdo a la clasificación de la estructura de la entrevista, escoja una opción que corresponda a la siguiente definición: "Permite tratar al entrevistado de forma idiosincrásica y en el propio proceso se decide el orden y tipo de preguntas que se realiza"
  - a. Estructurada
  - b. No estructurada
  - c. Semiestructurada
  - d. Participativa
3. De acuerdo al Modelo terapéutico, qué tipo de entrevista corresponde el siguiente enunciado: "Recoge información para realizar un análisis funcional de las experiencias desadaptativas de aprendizaje"
  - a. Entrevista dinámica
  - b. Entrevista Fenomenológica
  - c. Entrevista Conductual
  - d. Entrevista Inicial

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

4. Escoja una opción que explique a qué se refiere la fiabilidad:
- a. Se la entiende como la consistencia y estabilidad de las medidas de un instrumento.
  - b. Expresa el grado en que la información recogida puede usarse para predecir (predictiva) o inferir una covariación con otra variable similar (concurrente)
  - c. Se valoraría la entrevista en cuanto a su capacidad para generar respuestas que representen el universo de aquello que se pretende evaluar.
5. Escoja las tres formas de registrar la información:
- a. Notas de escritas, computadoras personales.
  - b. Notas de campo, dispositivos electrónicos y grabaciones de audio.
  - c. Notas escritas, computadoras personales y grabaciones audiovisuales.
  - d. Notas de campo, computadoras personales y grabaciones audiovisuales.
6. Escoja cuál es objetivo de la entrevista de estilo no directivo
- a. Obtener la máxima cantidad de información, precisa y específica.
  - b. Facilitar al entrevistador hacer preguntas específicas y proponer nuevas perspectivas
  - c. Obtener una mínima cantidad de información.
  - d. Crear un ambiente que potencie en el entrevistado la reflexión y elaboración de sus propios pensamientos y emociones

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

7. Escoja los principales parámetros de la entrevista:
- a. Verbalización, latencia de tiempo de reacción, latencia de tiempo de iniciativa e interrupciones.
  - b. Verbalización, latencia de tiempo reacción, ausencia de interrupciones.
  - c. Diseñar, verificar, ausencia de interrupciones, analizar e informar
  - d. Diseñar, transcribir, analizar, verificar e informar.
8. Escoja a qué tipo de registro de información pertenece el siguiente enunciado: Es mejor registrar las palabras clave que pueden indicar temas a explorar en un momento o servir de recordatorio al redactar el informe.
- a. Computadores personales
  - b. Notas escritas
  - c. Grabaciones audiovisuales
  - d. Grabaciones de audio.
9. Escoja cuales son los elementos que intervienen en la administración del tiempo en la entrevista:
- a. Duración y cierre de la entrevista
  - b. Manejo de tiempo e inicio de la entrevista.
  - c. Duración de la entrevista y manejo del tiempo
  - d. Manejo del tiempo y cierre de la entrevista

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

10. El comportamiento del entrevistador ante los retrasos continuados por parte del cliente debe ser:
- a. Alargar la duración de la entrevista para recuperar el tiempo perdido
  - b. Explorar las reacciones del cliente a la tardanza.
  - c. Atenderlo de forma condicionada.
  - d. Ignorarlos como si no hubiera sucedido.

[Ir al solucionario](#)

[Índice](#)

[Primer bimestre](#)

[Segundo bimestre](#)

[Solucionario](#)

[Referencias bibliográficas](#)





## Semana 3

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)

## Unidad 2. La comunicación en la entrevista

Bienvenido a la unidad 2, durante las dos siguientes semanas abordaremos la importancia que tiene la comunicación verbal como la no verbal y conocerá las diversas técnicas de comunicación utilizadas por el psicólogo para llevar a cabo la interrelación.

Es importante recordarle que los contenidos de esta unidad corresponden a los capítulos 3 y 4 del texto básico.

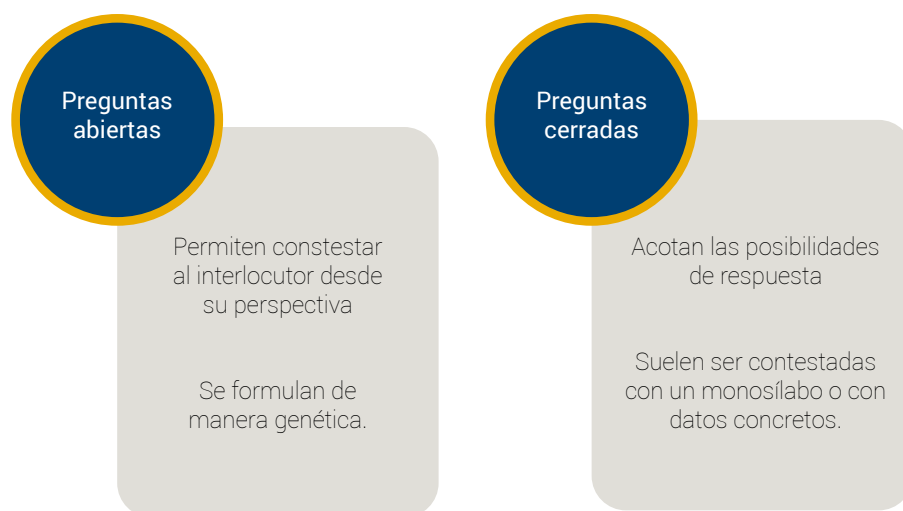
### 2.1. La comunicación verbal y no verbal

Antes de diferenciar entre la comunicación verbal y no verbal, es fundamental que usted identifique y conozca los elementos principales que intervienen en la comunicación, le invito revisar la siguiente infografía sobre los elementos de la comunicación.

#### Elementos de comunicación.

Una vez que usted tiene claro el concepto de comunicación, vamos a definir la comunicación verbal; ésta hace referencia al uso del lenguaje, el habla, como herramienta principal para el diálogo; este

componente verbal aporta datos, ideas, sentimientos, acuerdos, desacuerdos, etc., y puede hacer referencia al presente, pasado o futuro. Algo fundamental para llevar a cabo la comunicación verbal es saber hacer preguntas, las mismas que pueden ser abiertas y cerradas; en el siguiente gráfico se define a cada una de ellas. Revisemos.



*Figura 3.* Tipos de preguntas

Fuente: Perpiñá, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

Ahora que tiene claro el concepto de comunicación verbal es momento de avanzar con la siguiente definición: comunicación no verbal.

La comunicación no verbal afecta más el *cómo se dice* antes que lo que se dice, es más espontánea y más difícil de controlar conscientemente.

Los componentes importantes que debe considerar el entrevistador en este tipo de comunicación son:

- La expresión facial
- Los ojos y la mirada
- La postura corporal
- Los gestos
- La distancia interpersonal
- Respiración y variables paralingüísticas

En la página 82, capítulo 3 del texto básico puede ampliar sus conocimientos respecto a la temática de la comunicación verbal y no verbal.

Continuemos con el siguiente tema de estudio.

### **2.1.1. Implicación emocional del mensaje**

Las emociones se pueden comunicar de manera verbal, pero fundamentalmente se expresan a través de la comunicación no verbal, por lo que es importante manejar y tener un amplio vocabulario emocional ya que, en muchas de las técnicas de intervención verbal, que se verán más adelante, habrá que identificar las emociones que expresa el entrevistado. En la tabla 3.6 de la página 92 del texto usted podrá encontrar un amplio listado de emociones y sentimientos positivos y negativos que le serán de gran utilidad para el proceso de la entrevista, le invito a revisarlo.

Recuerde que el no expresar adecuadamente las emociones y sentimientos en una entrevista puede afectar su empatía hacia el entrevistado o cliente.

Un aspecto importante estimado estudiante es la escucha activa, la cual requiere de un esfuerzo mental y físico en el que el entrevistador no sólo debe captar el mensaje referencial y emocional del

entrevistado, sino, más importante aún, ha de hacer ver y entender al interlocutor, que está siendo **escuchado, atendido y entendido**.

Le invito a revisar el siguiente recurso educativo abierto, el mismo consiste en una presentación sobre “[la escucha activa](#)”. Mediante la revisión de este REA usted conocerá los principios básicos que como psicólogo debe considerar al momento de escucha a su paciente.

Finalmente, considere que en el proceso de comunicación hay que tomar en cuenta que siempre existirán barreras, conflictos y distorsiones que se deben prever y lo más importante saber cómo manejarlas.

Es evidente que en todo este proceso existe una pérdida de información desde quien recibe y desde quien emite el mensaje, producido por lo que denomina el autor del texto básico como “arco de distorsión”, el mismo que está formado por los siguientes aspectos:

- Lo que el emisor cree que está diciendo
- Lo que en realidad dice
- Lo que oye el receptor
- Lo que el receptor piensa que oye
- Lo que el receptor dice que ha entendido
- Lo que el emisor piensa que el receptor ha dicho que ha entendido.

Recuerde que lo fundamental en el proceso de comunicación en la entrevista es el saber escuchar y transmitir al entrevistado la sensación de ser escuchado, no sólo basta con mantener silencio mientras nuestro interlocutor habla, se debe estar atento a su comunicación tanto verbal como no verbal para poder dar respuesta a las necesidades y así establecer soluciones



## Semana 4

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

### 2.2. Técnicas de comunicación verbal

En este apartado usted conocerá un conjunto de técnicas verbales que se emplean en la entrevista psicológica, las cuales pueden ser agrupadas en técnicas no directivas y técnicas directivas, los contenidos respecto a esta temática los encontrará en el capítulo 4 del texto básico.

Iniciaremos nuestro estudio con las técnicas no directivas

#### 2.2.1. Técnicas no directivas o de escucha

Este tipo de técnicas tiene como objetivo animar al entrevistado a que hable de forma abierta sobre aquello que desee comunicar y mostrarle que se le está escuchando atentamente. Favorecen el establecimiento de una relación de confianza entre el entrevistado y el entrevistador, facilitan la comprensión del entrevistado e incitan a éste, a asumir su responsabilidad en el proceso de entrevista.

Estimado estudiante, le invito a revisar la siguiente presentación sobre [técnicas de escucha](#). Además, puede ampliar sus conocimientos sobre estas técnicas en las páginas 110 a 117 del texto básico.

#### 2.2.2. Técnicas directivas o de influencia

En este tipo de técnicas se ejerce cierta influencia directa sobre el entrevistado; se trata de respuestas activas que parten de las hipótesis del entrevistador, por tanto, están centradas en su propio punto de vista o marco de referencias.

A continuación, le invito a revisar la siguiente presentación sobre [técnicas de influencia](#).

Hemos concluido con los contenidos de esta semana estimado estudiante, tome en cuenta que usted debe desarrollar el Cuestionario en línea 1 y participar del Chat calificado, ambas actividades tienen puntuación y se detallan en el plan docente.



### Actividades de aprendizaje recomendadas

Mientras avanza en la revisión de los contenidos de esta unidad le invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas sobre los temas planteados, el cumplimiento de las mismas le servirá como refuerzo de los conocimientos más importantes a considerar en la presente unidad.

**Actividad 1:** Realice un cuadro comparativo detallando las técnicas no directivas y establezca su definición, sus objetivos y las recomendaciones para cada una de ellas.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso:

1. Lea detalladamente el capítulo 4 del texto básico sobre Técnicas de comunicación verbal.
2. Subraye las ideas principales y realice un resumen sobre el apartado 4.2 Técnicas no directivas.
3. Una vez que tenga su resumen, inicie con el desarrollo del cuadro comparativo, realice cuatro columnas con los siguientes enunciados: técnica no directiva, definición, objetivo y recomendaciones.
4. Finalmente proceda a colocar la información de cada técnica.

| Técnica no directiva | Definición | Objetivos | Recomendaciones |
|----------------------|------------|-----------|-----------------|
|                      |            |           |                 |

**Actividad 2:** Realice un cuadro detallando las técnicas directivas y establezca su definición, sus objetivos y las recomendaciones para cada una de ellas.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso:

1. Lea detalladamente el capítulo 4 del texto básico sobre Técnicas de comunicación verbal.
2. Subraye las ideas principales y realice un resumen sobre el apartado 4.3 Técnicas directivas.
3. Una vez que tenga su resumen, inicie con el desarrollo del cuadro comparativo, realice cuatro columnas con los siguientes enunciados: técnica no directiva, definición, objetivo y recomendaciones.
4. Finalmente proceda a colocar la información de cada técnica.

| Técnica directiva | Definición | Objetivos | Recomendaciones |
|-------------------|------------|-----------|-----------------|
|                   |            |           |                 |

Estimado estudiante ¡Felicitaciones! Ha concluido el estudio de esta unidad, ahora es momento de conocer los resultados de autoaprendizaje, para ello le recomiendo que realice la siguiente autoevaluación.

### *Estrategias de trabajo:*

- Lea atentamente cada uno de los enunciados que se presentan.
- Seleccione la alternativa que usted crea correcta según cada enunciado.
- Una vez que ha terminado la autoevaluación usted puede verificar sus respuestas con las que constan en el apartado solucionario.
- Si ha tenido dificultad en alguna de las preguntas no olvide afianzar sus conocimientos con la revisión del texto base, recuerde que en el mismo podrá encontrar un resumen de cada unidad y ejercicios prácticos.

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas





## Autoevaluación 2

De los siguientes enunciados escoja la(s) opción(es) que considere correcta.

1. La transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor, se define como:
  - a. Mensaje
  - b. Comunicación
  - c. Retroalimentación
  - d. Contexto
2. Las preguntas que permiten al entrevistado expresarse a su manera, siguiendo el orden que considere adecuado en su discurso; y que son consideradas las mejores para iniciar la exploración en la fase intermedia, se denominan preguntas:
  - a. abiertas
  - b. cerradas
  - c. de clausura
  - d. de interrogación
3. Las preguntas que acotan las posibilidades de respuesta y suelen ser contestadas con un monosílabo o con un dato concreto, se denominan preguntas:
  - a. abiertas
  - b. cerradas
  - c. de apertura
  - d. de admiración

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

4. Todo tipo de movimiento corporal ya sean gestos, expresiones faciales, contacto ocular, posturas, así como elementos del aspecto físico y estilo de vestir, son expresiones de comunicación no verbal del tipo:
- Proxémica
  - Paralingüística
  - Lingüística
  - Quinésica
5. Entre las formas no verbales que facilitan la comunicación entre entrevistador y entrevistado tenemos:
- Actuar con prisas
  - Mantener un contacto visual infrecuente
  - Acomodar el tono verbal
  - Echar el cuerpo hacia atrás
6. La técnica donde el entrevistador ofrece una síntesis de lo comunicado, tanto de los aspectos cognitivos como los emocionales, se denomina:
- Resumen
  - Clarificación
  - Autorrevelación
  - Inmediatez
7. Consiste en la descripción por parte del entrevistador de lo que está ocurriendo en un determinado momento, implica emplear la técnica de la autorrevelación, pero centrada en lo que está sintiendo u ocurriendo en ese momento de la entrevista, estamos hablando de la técnica de:
- Autorrevelación
  - Resumen
  - Inmediatez
  - Interpretación

8. Desde el punto de vista del entrevistador, a través de esta técnica se identifican: conductas, patrones, objetivos, deseos y sentimientos que estaban implícitos en el mensaje
- a. Interpretación
  - b. Indagación
  - c. Encuadre
  - d. Afirmación de capacidad
9. Considerada una técnica relacionada con la interpretación; el entrevistador trata que el entrevistado vea el mundo de modo diferente, desde una perspectiva más adaptativa, se refiere a la técnica de:
- a. Indagación
  - b. Encuadre
  - c. Resumen
  - d. Instrucciones
10. Se puede considerar una variante de la información, consiste en dar pautas al entrevistado sobre cómo realizar algo y llevar a cabo cierta actividad, se refiere a la técnica de:
- a. Encuadre
  - b. Indagación
  - c. Intervención
  - d. Instrucciones

[Ir al solucionario](#)

[Índice](#)

[Primer bimestre](#)

[Segundo bimestre](#)

[Solucionario](#)

[Referencias bibliográficas](#)



## Semana 5



### Unidad 3. La interacción y las fases de la entrevista

Continuando con el aprendizaje, es momento de analizar qué roles cumplen el entrevistador y el entrevistado dentro de una entrevista psicológica, y estudiar la importancia de ser empáticos con el cliente.

Es importante recordarle que los contenidos correspondientes a los siguientes temas los puede encontrar en las páginas 139 a 190 del texto básico.

#### 3.1. Roles del entrevistador y entrevistado

La relación que llevan entre ambas partes es asimétrica, porque el entrevistador está dotado y entrenado en habilidades, técnicas específicas y conocimientos para evaluar, comprender y ayudar al cliente a conseguir sus objetivos. Sin embargo, el cliente debe ser activo en su participación porque es el único que conoce a profundidad las características de su caso.

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)

La práctica profesional en realizar entrevista psicológica, exige que el entrevistador explore y recabe información, tanto de la perspectiva del paciente como desde el punto de vista técnico. Así, será capaz de indagar las expectativas, creencias, temores y preocupaciones expuestas por el paciente y no se limitará a analizar únicamente de forma técnica la información brindada por el cliente.

### 3.2. Empatía y rapport

La empatía y el rapport son factores básicos que determinan la calidad de la interacción en la entrevista, y que deben estar presentes en cualquier interacción entre profesional y cliente, en el siguiente apartado se explicará en qué consiste cada uno.

#### Empatía

A lo largo de la historia este término ha tenido algunas definiciones, sin embargo, es importante resaltar la definición completa que nos presenta el autor del texto básico, que es la siguiente:

“Empatizar con alguien significa que somos capaces de ponernos en su lugar, de comprender lo que le sucede, de entender sus sentimientos, aunque no nos agrade como persona o nos sintamos inclinados afectivamente ni de ningún otro modo hacia ella”

Es decir, en la empatía, la implicación emocional-personal es menos relevante, porque en realidad no involucra simpatía. Sin embargo, permite evaluar de forma objetiva lo que le ocurre a una persona y como –yo- actuaría en esa misma situación.

#### Rapport

El *rapport* es definido como la colaboración y compenetración entre el entrevistador y cliente; por tanto, es un elemento indispensable en la

entrevista porque permite establecer una interacción eficaz durante la misma, esta puede ser de tipo orientativa, clínico y laboral.

Existen algunos modos o técnicas para lograr establecer un buen *rappor*t, cuya finalidad es establecer una interacción cálida y abierta con el cliente, le invito a ampliar los contenidos mediante la revisión del capítulo 5 de su texto básico. Avancemos.

### 3.3. Fases de la entrevista

Es momento de revisar aquellas fases que permiten que la entrevista se desarrolle de forma adecuada. Para ésto, es necesario recordar que la entrevista es un proceso y como tal cuenta con fases mínimas que se debe cumplir. Le invito a revisar detenidamente las páginas 177 a la 190, en donde encontrará explicación profunda de esta temática.

Para realizar una entrevista se debe contar con habilidades como: capacidad de ser flexible para amoldarse a las circunstancias específicas de cada persona y del contexto, y, tener en cuenta las posibles variables con las que se encuentre a la hora de planificar la entrevista. Dichas habilidades van mejorando durante la constante práctica.

Seguidamente estimado estudiante se explican tres fases mínimas que toda entrevista psicológica ha de tener:

#### 3.3.1. Fase inicial

Esta fase inicial es la primera impresión mutua entre el entrevistador y entrevistado. Depende de ésta el desarrollo de entrevista, y cuando es el caso, de las futuras sesiones. Por tanto, en este primer momento es importante establecer *rappor*t con el cliente, cabe mencionar que esta fase es muy breve.

En el siguiente esquema podrá encontrar las principales características.

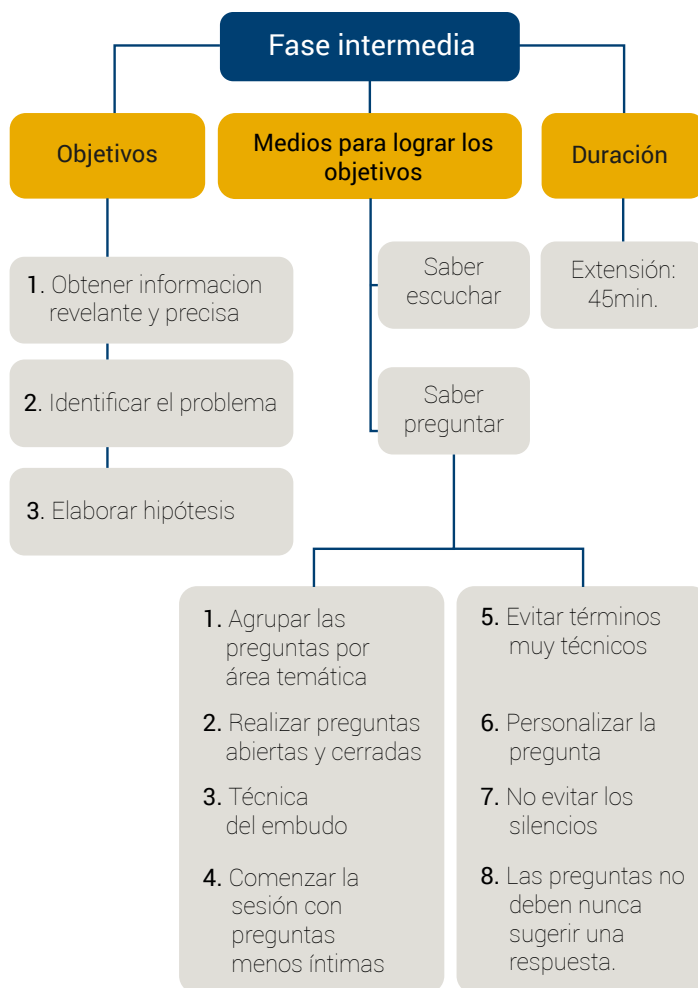


*Figura 4.* Fase inicial de la entrevista

Fuente: Perpiñá, C. (2012). Manual de la entrevista psicológica. Madrid: Ediciones Pirámide.

### 3.3.2. Fase intermedia

Para iniciar con esta fase se sugiere que se realice una pregunta abierta, así, el cliente se sentirá libre de contar lo que quiera. El entrevistado es quien participa de forma más activa en esta parte, porque responde las preguntas guiadas por el entrevistador, conforme pase el tiempo de la duración de la entrevista, el entrevistado responderá de formas más confiada y sus respuestas serán más largas. En el siguiente esquema se presenta características fundamentales de esta fase:



**Figura 5.** Fase intermedia de la entrevista

Fuente: Perpiñá, C. (2012). Manual de la entrevista psicológica. Madrid: Ediciones Pirámide.

### 3.3.3. Fase final

Es la última fase, pero no por ello la menos importante, aquí se tiene que contar con toda la información necesaria, en este sentido, a continuación se detallan ciertas condiciones que existen para que una entrevista termine:



1. Cuando el tiempo haya concluido.
2. Cuando se han alcanzado los objetivos.
3. Si el entrevistador o entrevistado se encuentren cansados.
4. Si existen dificultades que impidan continuar con la sesión.

Se recomienda que una entrevista finalice en un momento positivo a nivel anímico del cliente, no se debe permitir que el entrevistado salga de la consulta con un estado de ánimo negativo. En el siguiente esquema encontrará aquellas características propias de esta fase:



**Figura 6.** Fase final de la entrevista

Fuente: Perpiñá, C. (2012). Manual de la entrevista psicológica. Madrid: Ediciones Pirámide.

Estimado estudiante hemos llegado al final de esta unidad, le invito a realizar las siguientes actividades recomendadas, las mismas que le permitirán afianzar los conocimientos de esta semana.



## Actividades de aprendizaje recomendadas

**Actividad 1:** Una vez comprendidas las modalidades de respuesta empática, revisemos el siguiente ejemplo e identifique a qué tipo de respuesta empática corresponden los comportamientos enunciados.

**Ejemplo:** *Un cliente llega enfadado y tarde a la entrevista porque ha perdido el bus que le permitiría llegar a tiempo. Existen dos respuestas*

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 5 del texto básico sobre La interacción en la entrevista.
2. Subraye las ideas principales y realice un resumen sobre el apartado 5.4 empatía y rapport.
3. Una vez que tenga su resumen, lea el ejemplo planteado en esta actividad y proceda a colocar el tipo de respuesta empática frente a cada comportamiento.

| Comportamiento   | Tipo de respuesta empática: |
|--|-----------------------------|
| La verdad es que me da mucha rabia perder un bus, entiendo que te enojas   | _____                       |
| Pues ya sabes: la próxima vez tienes que salir antes de su casa y así te aseguras de no perder el bus y llegar a tiempo. | _____                       |

**Actividad 2.** En el siguiente gráfico enumere las fases de la entrevista, y detalle brevemente en qué consiste cada una de ellas.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 6 del texto básico sobre El proceso de la entrevista.
2. Subraye las ideas principales y realice un resumen sobre el apartado 6.2 fases de la entrevista y su curso.
3. Complete el esquema gráfico que se muestra a continuación con cada una de las fases y detalle brevemente en qué consiste cada una de ellas.



Recuerde que el realizar una lectura analítica del texto básico le permitirá responder con precisión las interrogantes planteadas.

Estimado estudiante ¡Felicitaciones! Ha concluido el estudio de esta unidad, ahora es momento de conocer los resultados de autoaprendizaje, para ello le recomiendo que realice la siguiente autoevaluación.

*Estrategias de trabajo:*

- Lea atentamente cada uno de los enunciados que se presentan.
- Seleccione la alternativa que usted crea correcta según cada enunciado.
- Una vez que ha terminado la autoevaluación usted puede verificar sus respuestas con las que constan en el apartado solucionario.
- Si ha tenido dificultad en alguna de las preguntas no olvide afianzar sus conocimientos con la revisión del texto base, recuerde que en el mismo podrá encontrar un resumen de cada unidad y ejercicios prácticos.



### Autoevaluación 3

De los siguientes enunciados escoja la(s) opción(es) que considere correcta.

1. Escoja una situación inadecuada que altera la asimetría de los roles entre el entrevistador y entrevistado
  - a. A petición del cliente, le proporciona la información profesional que tiene sobre un máster de psicología que quiere hacer su hijo.
  - b. Invitar al psicólogo al concierto que va a su hijo.
  - c. Preguntar al cliente, que es maestro, si podría dar clases de recuperación para tu hijo o algún familiar tuyo.
  - d. Acabas de tener un hijo y el cliente te regala un juguete para el bebé.
2. El entrevistador aporta a la entrevista:
  - a. Conocimientos y habilidades técnicas específicas
  - b. Habilidades y destrezas específicas en el área.
  - c. Principalmente los conocimientos específicos

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

3. Ser empáticos significa que:
- a. Somos capaces de ponernos en lugar de otra persona, de no comprender lo que le sucede, de no poder comprender sus sentimientos, aunque nos agrade como persona o nos sintamos inclinados afectivamente hacia ella.
  - b. Somos capaces de ponernos en el lugar de otra persona, de comprender lo que le sucede, de entender sus sentimientos, aunque no nos agrade como persona o no nos sintamos inclinados afectivamente ni de ningún otro modo hacia ella.
  - c. Somos capaces de ponernos en el lugar de otra persona, de comprender lo que le sucede, de entender sus sentimientos, porque nos agrada como personas y estamos inclinados afectivamente hacia ella.
4. A qué elemento de la entrevista, pertenece la siguiente definición: Una relación agradable y de compromiso mutuo, con alto nivel de afecto positivo, atención mutua, relación armoniosa, comunicación tranquila, alto grado de sincronía y simetría en la interacción.
- a. Empatía
  - b. Contrato
  - c. Rapport
5. A qué paso para establecer rapport pertenece esta afirmación: ¿Le ha resultado fácil llegar? ¿encontró donde estacionar?
- a. Charla informal
  - b. Ayudar al cliente a expresarse
  - c. Saludar, presentarnos.

6. Escoja una de las habilidades que debe tener un entrevistador:
- a. Capacidad de ponerse en el lugar del entrevistado y ser abierto para evitar sesgo durante la entrevista
  - b. Capacidad para establecer rapport con el entrevistado y ser abierto para evitar sesgo durante la entrevista
  - c. Capacidad de ser flexible para amoldarse a circunstancias concretas de cada persona y del contexto.
7. A qué hace referencia el siguiente enunciado: habilidad para comprender a las personas desde su propio marco de referencia, y no tanto desde el de uno mismo
- a. Respeto
  - b. Rapport
  - c. Empatía
  - d. Solidaridad
8. Escoja a qué pregunta, responde el siguiente enunciado: ¿Cómo voy a transmitir el mensaje?
- a. Finalidad
  - b. Receptor
  - c. Medio
9. A qué fase pertenece el siguiente enunciado: Sondear y establecer expectativas
- a. Fase inicial
  - b. Fase intermedia
  - c. Fase final.

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

10. En qué fase se utiliza la siguiente técnica: Agrupar las preguntas por áreas temáticas

- a. Fase inicial
- b. Fase intermedia
- c. Fase final

[Ir al solucionario](#)

[Índice](#)

[Primer  
bimestre](#)

[Segundo  
bimestre](#)

[Solucionario](#)

[Referencias  
bibliográficas](#)





## Semana 6

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)

### Unidad 4. La entrevista con niños y adolescentes

Bienvenido estimado estudiante, en esta unidad se abordará la importancia de saber llevar acabo la entrevista con niños y adolescentes, conocerá aspectos fundamentales para realizarla de manera adecuada y las estrategias a utilizar para ambos casos. Empecemos.

Es importante recordarle que los contenidos de esta unidad los encontrará en el capítulo 7 del texto básico

#### 4.1. Peculiaridades de la entrevista con niños y adolescentes

Entrevistar a un niño o un adolescente es una actividad compleja, requiere la adquisición por parte del entrevistador, de habilidades y conocimientos específicos, para este procedimiento, se deben tomar en cuenta factores individuales, relacionados con el proceso de desarrollo psicológico, y el contexto en el que el niño o adolescente se encuentra inmerso.

El entrevistador necesita conocimientos amplios de psicología del desarrollo y es indispensable ser consciente de las peculiaridades y problemas específicos que surgen en la entrevista y en segundo lugar adaptarse al caso individual en función del nivel de desarrollo del entrevistado. Algunos aspectos evolutivos relevantes para la entrevista psicológica en estas poblaciones tienen que ver con las siguientes interrogantes:

- ¿Qué y cuánto son capaces de recordar los niños?
- ¿Son fiables los recuerdos y testimonios infantiles?
- ¿Los niños siempre dicen la verdad?
- ¿Cómo puedo asegurarme de que un niño me entiende?
- ¿Qué entienden los niños sobre sus propios estados internos, el comportamiento de los demás y las situaciones sociales?
- ¿Qué aspectos evolutivos son más relevantes en las entrevistas con adolescentes?

Las respuestas a estas interrogantes las encontrará en el capítulo 7 del texto básico sobre la importancia del entrevistado, así como la relación de los aspectos evolutivos más relevantes que se deben tomar en cuenta para la entrevista y que se detallan en la tabla 7.1 página 207 de su texto.

#### 4.2. Aspectos de las condiciones previas y de la comunicación

Es imprescindible, previo a la entrevista, tener una hoja de ruta planteada y establecer con anticipación la recogida de datos, el

establecimiento de objetivos, preparar el entorno, el empleo de material lúdico y determinar quién puede o debe estar presente en la entrevista.

En el siguiente esquema se detallan los aspectos más relevantes para cada una de estas etapas.



**Figura 7.** Aspectos de las condiciones previas en la entrevista

Fuente: Perpiñá, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

Recuerde que la mayor parte de información previa a la entrevista se obtendrá a partir del contacto con los padres, para ampliar este tema, lo invito a analizar su texto básico desde las páginas 209 a 213.

### 4.3. Aspectos de la interacción y de las fases

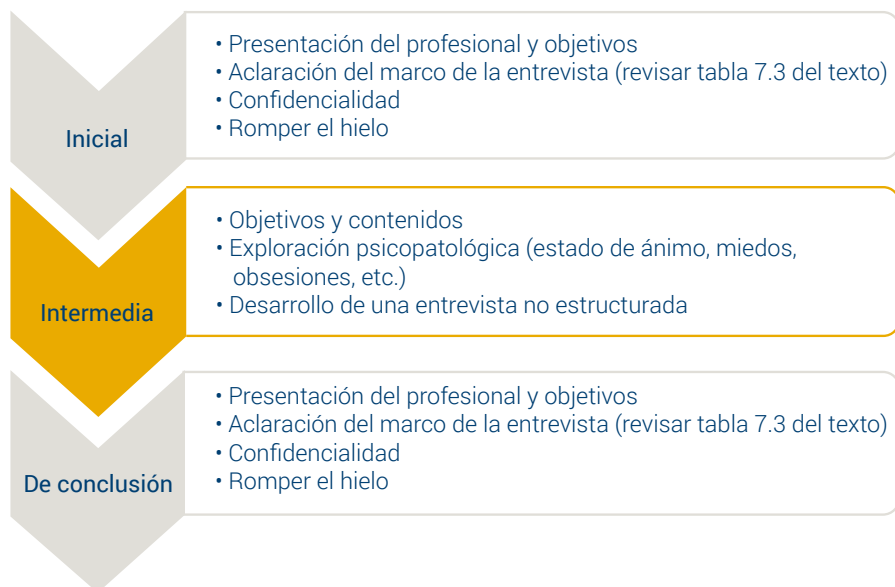
La importancia de la relación con el entrevistado es fundamental, más aún si se trata de niños o adolescentes, en este contexto la responsabilidad recae en el entrevistador, quien debe adoptar las actitudes adecuadas para establecerla y mantenerla. Entre las actitudes del entrevistador se encuentran: el respeto, la flexibilidad y la empatía.

En cuanto a las actitudes del niño con respecto a la entrevista, éste puede asimilar el acudir a hablar con el psicólogo con ser enviado al despacho del director de su escuela debido a algún mal comportamiento, adoptando de este modo una actitud defensiva. Así mismo, pueden interpretar las preguntas hechas por el entrevistador con las provenientes de sus profesores, lo que puede generar miedo.

En el apartado de resumen del capítulo 7 de su texto básico, podrá encontrar una serie de indicaciones para manejar la entrevista con niños y adolescentes “difíciles”, le invito a revisar el cuadro 7.2 sobre Problemas frecuentes.

Avancemos con nuestro estudio.

Al igual que en la entrevista con adultos, en la entrevista con niños y adolescentes se establece tres fases, los puntos más relevantes que debe considerar en cada fase se detallan en el siguiente esquema.



**Figura 8.** Fases en la entrevista con niños y adolescentes

Fuente: Perpiñá, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

Estimado estudiante, es momento de abordar el último tema de esta unidad.

#### 4.4. La entrevista con padres y profesores

La entrevista psicológica con niños y adolescentes no es una intervención aislada, lo habitual es que forme parte de un proceso más amplio que requiere la implicación de personas significativas como los padres, aunque también se puede incluir a otros familiares como abuelos, tíos o hermanos.

Las entrevistas con otros informantes tienen como propósito principal obtener información que complemente a la proporcionada por los niños o adolescentes.

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

## Entrevista con los padres

Debe incluir tanto al padre como a la madre, por lo tanto, se debe realizar de forma conjunta para poder observar su interacción y aclarar inconsistencias que puedan surgir. Los padres son a menudo la mejor fuente de información sobre sus hijos, pero esta «posición privilegiada» no incluye el que conozcan las experiencias internas del niño o adolescente.

Recuerde que en el proceso de entrevista usted debe evitar culpar a los padres por las actuaciones o problemas de sus hijos, lo que si puede hacer es confrontarles sobre determinadas prácticas de crianza, animarlos a centrarse en lo que pueden hacer para resolver los problemas y procurar enfatizar los aspectos positivos que se hayan detectado en la familia.

## Entrevista con los profesores

La importancia de llevar a cabo una entrevista con los profesores se debe a que éstos observan el comportamiento del niño en situaciones académicas y sociales; y son capaces de compararlo con el de sus iguales. Tienen una perspectiva diferente en comparación con la de sus padres, pudiendo ser más objetiva.

Se debe considerar que los mejores candidatos para ser entrevistados son aquellos que pasen más tiempo con el niño, ya sea impartiendo clases continuas o asignaturas específicas.

En la página 231, tabla 7.4 de su texto básico podrá encontrar contenidos imprescindibles para llevar a cabo la entrevista tanto con padres como con profesores, le invito a revisarla, estoy seguro de que le será de mucha ayuda para afianzar sus conocimientos.



## Actividades de aprendizaje recomendadas

Una vez que realizó la revisión de los contenidos de esta unidad le invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas.

**Actividad 1:** En la siguiente tabla mencione que aspectos se debe considerar para ajustar la entrevista al nivel de desarrollo de los niños o adolescentes.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 7 del texto básico sobre Entrevista con niños y adolescentes.
2. Subraye las ideas principales del capítulo
3. Revise la tabla 7.2 Indicaciones para ajustar la entrevista al nivel de desarrollo y extraiga las ideas principales.
4. Una vez que haya identificado los aspectos a considerar para ajustar la entrevista según el nivel de desarrollo, proceda a llenar la tabla que se presenta a continuación.

| Preescolares (3-5 años) | Escolares (6-11 años) | Adolescentes (12-18 años) |
|-------------------------|-----------------------|---------------------------|
|                         |                       |                           |
|                         |                       |                           |

**Actividad 2:** Realice un esquema gráfico sobre las fases de la entrevista en niños y adolescentes, detalle que elementos se debe considerar en cada fase y explique brevemente en qué consiste.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 7 del texto básico sobre Entrevista con niños y adolescentes.
2. Subraye las ideas principales del capítulo.
3. Realice un resumen del apartado 7.5 aspectos especiales del proceso
4. Proceda a realizar el esquema gráfico detallando cada una de las fases de la entrevista en niños y adolescentes.

**Actividad 3:** Elabore un borrador de entrevista que pueda aplicar a un niño o adolescente, desarrolle un bosquejo semiestructurado en base a la información que aportó en el apartado anterior.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 7 del texto básico sobre Entrevista con niños y adolescentes.
2. Subraye las ideas principales del capítulo.
3. Realice un resumen del apartado 7.5 aspectos especiales del proceso
4. Redacte las preguntas que utilizará en el diseño de la entrevista

Recuerde que el realizar una lectura analítica del texto básico le permitirá responder con precisión las interrogantes planteadas.

Estimado estudiante ¡Felicitaciones! Ha concluido el estudio de esta unidad, ahora es momento de conocer los resultados de autoaprendizaje; para ello le recomiendo que realice la siguiente autoevaluación.



### *Estrategias de trabajo:*

- Lea atentamente cada uno de los enunciados que se presentan.
- Seleccione la alternativa que usted crea correcta según cada enunciado.
- Una vez que ha terminado la autoevaluación usted puede verificar sus respuestas con las que constan en el apartado solucionario.
- Si ha tenido dificultad en alguna de las preguntas no olvide afianzar sus conocimientos con la revisión del texto básico, recuerde que en el mismo podrá encontrar un resumen de cada unidad y ejercicios prácticos.



## Autoevaluación 4

De los siguientes enunciados escoja la(s) opción(es) que considere correcta.

1. El grado de detalle con el que un niño recuerda un suceso disminuye con
  - a. La experiencia ganada año tras año
  - b. La falta de relevancia personal e interés
  - c. Una mayor edad en el momento del suceso
  - d. La acumulación de conocimientos
2. La mayor parte de información previa a la entrevista con niños y adolescentes se la obtiene a partir de:
  - a. Los profesores del niño
  - b. La propia información del niño o adolescente
  - c. Contacto con los padres
  - d. La asistente del entrevistador
3. El entrevistador debe situarse a la misma altura visual para estimular el trato de igualdad y favorecer el intercambio de opiniones,
  - a. Así como mirar al niño para poder observar sus señales no verbales
  - b. Así como mirar al niño para poder observar sus señales verbales
  - c. Así como evitar el contacto visual con el niño para no intimidarlo
  - d. Así como no mirar al niño para evitar que entre en tensiones

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

4. La utilización de juegos no verbales como dibujos, juguetes, muñecas; es una indicación o sugerencia para justar la entrevista al nivel de desarrollo
  - a. Adolescente
  - b. Escolar
  - c. Preescolar
  - d. Juvenil
5. La importancia del rapport, las actitudes del entrevistador y las actitudes del niño hacia la entrevista se consideran aspectos especiales:
  - a. de la entrevista
  - b. de la comunicación
  - c. del proceso
  - d. del entrevistado
6. La presentación del profesional y objetivos, la aclaración del marco de la entrevista y la confidencialidad son aspectos que se tratan:
  - a. En la fase inicial
  - b. En la fase intermedia
  - c. En la fase de conclusión
  - d. En todas las fases
7. Seleccione la respuesta correcta referente al tema de manejo de las expectativas en la entrevista con niños
  - a. No se puede responder “no sé” el niño siempre debe dar una respuesta
  - b. Se debe contestar a todas las preguntas planteadas
  - c. El entrevistador y los padres eligen el tema de la conversación
  - d. No existen respuestas correctas ni incorrectas

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

8. Establecer un clima de colaboración y empatía con los adultos relevantes para el niño o adolescente es un requisito indispensable pues:
- a. Permite conocer los problemas de los padres
  - b. Se conocen datos previos sobre el menor
  - c. Permite llevar a cabo una evaluación y tratamiento psicológico adecuado
  - d. Permite conocer los “errores” familiares
9. Las conductas problemáticas, los determinantes ambientales y las reacciones que se generan, así como la relación con iguales, son áreas a explorar en la entrevista con:
- a. Padres
  - b. Profesores
  - c. Hermanos y otros familiares
  - d. Con el propio niño
10. Los problemas conductuales y emocionales del niño en todos los contextos relevantes, antecedentes y consecuencias relacionados con ellos, se deben explorar en la entrevista con:
- a. Padres
  - b. Profesores
  - c. Padres y profesores
  - d. Con el adolescente

[Ir al solucionario](#)

¡Ha concluido el estudio del primer bimestre; ¡por lo tanto, es un buen momento **para felicitar su gran esfuerzo académico y personal!**

[Índice](#)

[Primer bimestre](#)

[Segundo bimestre](#)

[Solucionario](#)

[Referencias bibliográficas](#)



## Actividades finales del bimestre



### Semana 7

Estimado estudiante, una vez que hemos culminado las unidades correspondientes al primer bimestre, lo invito a realizar un repaso de los contenidos estudiados, iniciando con la Unidad 1 en la cual se detalla la definición de la entrevista psicológica y los aspectos esenciales para llevar a cabo su preparación, posteriormente se realiza una clasificación general con base en su estructura y grado de participación de los involucrados para finalizar con las garantías científicas y éticas que debe cumplir.

En la Unidad 2 se establecen los criterios adecuados para realizar una correcta comunicación en la entrevista, considerando el comportamiento verbal y no verbal del entrevistado, así como también se describen las técnicas de escucha y de influencia que el psicólogo debe aplicar para llevar a buen término la entrevista.



## Actividades de aprendizaje recomendadas

**Actividad 1:** Realice un esquema general sobre los contenidos abordados durante este bimestre, en esta semana inicie dicho esquema con los apartados de la Unidad 1 y 2.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente los capítulos 1, 2,3 y 4 del texto básico.
2. Revise los apartados que usted ya subrayado durante su estudio.
3. Revise los resúmenes y esquemas realizados durante el bimestre, esto le permitirá refrescar sus conocimientos
4. Proceda a realizar el esquema general de las unidades 1 y 2.
5. Finalmente revise su esquema, esto le permitirá afianzar sus conocimientos previo a la evaluación.



## Semana 8

Apreciado estudiante, hemos llegado al final de este bimestre, dedique esta semana a continuar recordando y reforzando los temas revisados en las unidades 3 y 4.

En la Unidad 3, los contenidos abordados fueron la interacción y las fases de la entrevista, usted con la información proporcionada adquirió los conocimientos necesarios para diseñar una entrevista en sus tres fases: inicial, intermedia y final; así mismo identificó la importancia de establecer una adecuada empatía y rapport con el paciente.

Finalmente, en la Unidad 4 usted conoció las peculiaridades que conlleva el realizar una entrevista con niños y adolescentes, identificó los aspectos de las condiciones previas en la etapa de desarrollo sobre la niñez además de considerar la importancia de entablar una correcta comunicación, posteriormente se abordó la temática sobre la entrevista con padres y profesores.

Sin duda alguna su esfuerzo y dedicación se verán retribuidos en su calificación final; muchos éxitos.



## Actividades de aprendizaje recomendadas

**Actividad 1:** Realice un esquema general sobre los contenidos abordados durante este bimestre, en esta semana continúe dicho esquema con los apartados de la Unidad 3 y 4.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso:

1. Lea detalladamente los capítulos 5, 6 y 7 del texto básico.
2. Revise los apartados que usted ya subrayado durante su estudio.
3. Revise los resúmenes y esquemas realizados durante el bimestre, esto le permitirá refrescar sus conocimientos
4. Proceda a completar el esquema general con las unidades 3 y 4.
5. Finalmente revise su esquema, esto le permitirá afianzar sus conocimientos previo a la evaluación.

Apreciado estudiante, recuerde asistir a su centro universitario a rendir su evaluación bimestral. En ésta, se considerarán únicamente los contenidos estudiados en el primer bimestre.



## Segundo bimestre

### Resultado de aprendizaje 2

Reconoce e identifica cada una de las funciones de la entrevista psicológica en el ámbito de la salud.

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje

Apreciado estudiante, a partir de este momento daremos inicio al estudio de los contenidos correspondientes al segundo bimestre, para lo cual le recomiendo continuar con motivación, interés y ánimo a fin de alcanzar sus objetivos propuestos: adquirir conocimientos y aprobar esta asignatura con éxito.

Se estudiará a profundidad los distintos ámbitos de aplicación de la entrevista psicológica en sus tres grandes ramas: salud, laboral y educativa.

Es preciso indicarle que los contenidos de esta unidad los encontrará entre los capítulos 8 al 12 de su texto básico. Por motivo de continuidad se ha decidido estudiarlos a lo largo de cuatro semanas. Empecemos.



### Semana 9

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)





## Unidad 5. El ámbito de la entrevista: salud

### 5.1. Función evaluadora de la entrevista

#### 5.1.1. Definición y objetivos

La entrevista es una herramienta fundamental dentro del proceso de evaluación psicológica. Existen cuatro pasos en general que usted debe tomar en cuenta, éstos son:

- Análisis del caso
- Organización e información de los resultados
- Planificación de la intervención
- Valoración y seguimiento

Estos cuatro pasos abarcan todo el proceso de la entrevista psicológica, porque inicia con el análisis del caso, para continuar con la organización e información de resultados, con la finalidad de planificar la intervención y finalmente dar un seguimiento y valoración. Le invito a ampliar sus conocimientos con la revisión a profundidad de este apartado en las páginas 243 a 247 del texto básico.

#### 5.1.2. Herramientas más útiles

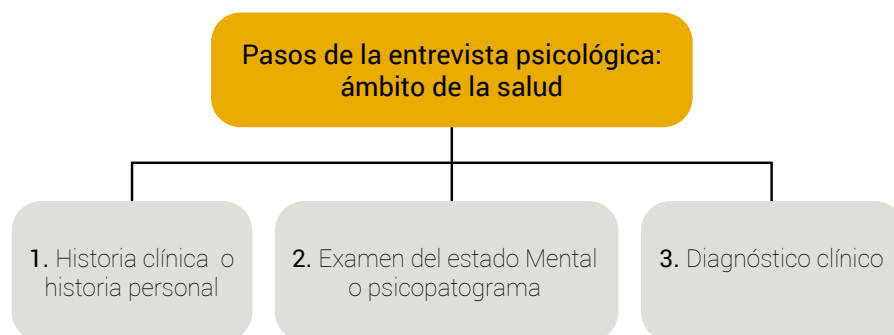
##### Peculiaridades respecto a interacción

En la entrevista del ámbito de la salud existe una desigualdad de roles, debido a que, la relación que surge en este tipo de entrevista

es, por un lado, de un profesional y por otro de una persona que necesita ayuda, de este modo, en la primera cita se suele provocar inseguridades, porque el cliente tiene poco control sobre la situación.

### Recogida de información: ¿qué información recoger y cómo?

Estimado estudiante, existen tres áreas que son necesarias evaluar al momento de recoger información, a continuación, se presenta un esquema que indica de forma general las particularidades de cada una de ellas.



*Figura 9. Pasos de la entrevista psicológica, en el ámbito de la salud.*

Fuente: Perpiñá, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

Mediante estos tres pasos se llega a concretar y entender lo que el cliente específicamente necesita y está solicitando.



## Actividades de aprendizaje recomendadas

Una vez que realizó la revisión de los contenidos de esta unidad le invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas sobre los temas planteados en esta semana.

**Actividad 1:** Describa los pasos de la entrevista psicológica en el ámbito de la salud, elabore para ello un esquema gráfico.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 8 del texto básico sobre la Función evaluadora de la entrevista
2. Subraye las ideas principales en el apartado 8.3.3 Peculiaridades en el proceso.
3. Con lo subrayado proceda a desarrollar el esquema gráfico solicitado

Recuerde que el realizar una lectura analítica del texto base le permitirá responder con precisión las interrogantes planteadas.



## Semana 10

### 5.2. Función de devolución de la entrevista

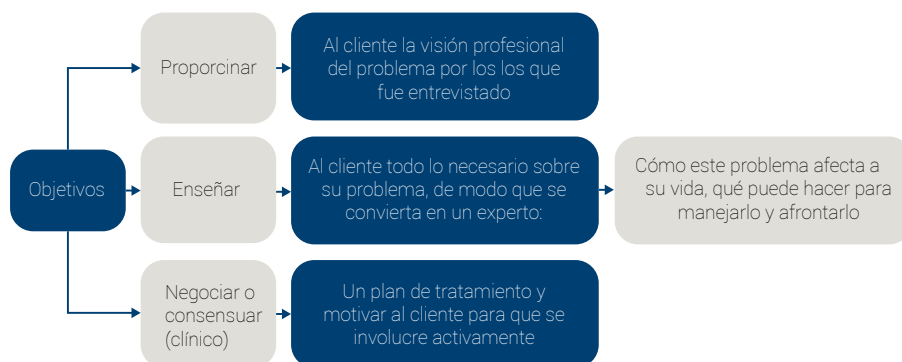
Estimado estudiante los contenidos que abordaremos esta semana usted los encuentra en el capítulo 9 del texto básico, cuyo objetivo es explicar los apartados que debe incluir una entrevista de devolución.

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)

### 5.2.1. Definición y Objetivos

Concluido el proceso de evaluación, es obligación del psicólogo realizar un resumen de los principales contenidos tratados para trasladarlos al entrevistado o cliente. Se entiende como “entrevista de devolución” porque se forma una vez que ha terminado el proceso de evaluación psicológica, recuerde estimado estudiante que es necesario informar al cliente, o a quien haya solicitado el proceso de evaluación, cuáles son los resultados del evaluado.

Los objetivos de la función de devolución son los siguientes:



*Figura 10. Objetivos de la entrevista psicológica*

Fuente: Perpiñá, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

Recuerde estimado estudiante que la devolución consiste en una explicación sencilla, comprensible y justificada de lo que sucede a un cliente-paciente.

Avancemos con el siguiente tema.

### 5.2.2. Tareas y habilidades específicas

En la entrevista de devolución existen seis tareas que se deben cumplir, que tienen como finalidad promover un cambio de significado en el cliente, asegurarse de que él comprende las

explicaciones y explorar las reacciones a la información que se le está brindando en ese momento.

En la siguiente infografía denominada tareas y habilidades encontrará el argumento teórico.

[Tareas y habilidades encontrará el argumento teórico.](#)

### 5.2.3. Situaciones y/o clientes de especial complejidad.

En ocasiones en la consulta psicológica los clientes no colaboran dentro del proceso de la devolución de los resultados obtenidos de su evaluación. Es así que, hay que estar preparados para trabajar en contextos o situaciones hostiles, estresantes y con pacientes resistentes. La actitud de este tipo de pacientes se debe a algunas circunstancias, entre las más frecuentes por lo general tenemos: 1) que el cliente no haya demandado la atención psicológica, 2) que haya sido solicitada por un juez, un familiar o tutores.

Para combatir estos tipos de comportamiento podemos hacer uso de estrategias que permiten estabilizar el ambiente de devolución de entrevista psicológica como:

- Reflexión y validación de sentimientos
- Planteamiento de una retroalimentación sincera y genuina
- Terminar la intervención con una pregunta centrada en la búsqueda de una solución concreta

En este sentido, cuando se encuentre con clientes con actitud negativa, es recomendable que el terapeuta, inicie la entrevista del modo más positivo y empático y menos culpabilizador posible.

Por favor amplíe sus conocimientos revisando los contenidos a profundidad en el capítulo 9 del texto básico.



## Actividades de aprendizaje recomendadas

Una vez que realizó la revisión de los contenidos de esta unidad le invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas sobre los temas planteados en esta semana.

**Actividad 1:** De acuerdo a las tareas y habilidades específicas de la devolución de la entrevista, complete el siguiente cuadro en el cual tendrá que escribir dos técnicas, estrategias y/o habilidades.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 9 del texto básico sobre la Función de devolución de la entrevista.
2. Subraye las ideas principales en el apartado 9.2 sobre Tareas y habilidades.
3. Realice un esquema de lo subrayado
4. Con apoyo del esquema proceda a completar la siguiente tabla, en la que debe establecer la tarea y colocar, la estrategia, técnica y habilidad utilizada.

| Tareas | Estrategias, técnicas, habilidades |
|--------|------------------------------------|
| 1.     |                                    |
| 2.     |                                    |
| ...    |                                    |

**Actividad 2:** Escriba aquellas soluciones a los problemas más frecuentes en la entrevista de devolución.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso:

1. Lea detalladamente el capítulo 9 del texto básico sobre la Función de devolución de la entrevista.
2. Subraye las principales soluciones a los problemas más frecuentes en la entrevista de devolución que se detallan en el Cuadro 9.2
3. Redacte las soluciones a manera de resumen con sus propias ideas en base a lo leído.

**Actividad 3:** Visualice el siguiente Recurso educativo abierto sobre la [Entrevista psicológica simulación de devolución](#)

Se trata de un video realizado por estudiantes de la carrera de psicología clínica modalidad presencial de nuestra universidad, en el cual se simula una entrevista de devolución a una paciente, la revisión de este video le permitirá identificar el uso de habilidades y técnicas basados en el contenido del texto básico.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Ingrese al enlace proporcionado en la actividad 3 y visualice el video.
2. Anote las herramientas y técnicas utilizadas por la “psicóloga” que usted identifica durante el video.
3. Posteriormente lleve a cabo una valoración, crítica constructiva, sobre la forma en que se han utilizado o llevado a cabo la entrevista de devolución, ¿cree usted que fue correcta, incorrecta, por qué? ¿cómo se puede mejorar?

Al terminar de visualizar el video, usted conocerá con detalle las herramientas y habilidades que un psicólogo debe tener en cuenta para realizar una entrevista de devolución, como, por ejemplo, ser asertivos, ser empáticos y saber dar la información correcta.



## Semana 11

### 5.3. Función motivadora de la entrevista

Antes de iniciar con el estudio usted debe conocer que los contenidos de este apartado los puede encontrar en el capítulo 10 del texto básico. Empecemos.

Estimado estudiante, el tener un problema y aceptar que el mismo existe no es suficiente para enfrentarlo; algunas personas solicitan ayuda para cambiar ciertas problemáticas o superar determinada situación difícil, pero muchas de las veces no tienen ninguna motivación para hacerlo, en este apartado hablaremos sobre la entrevista motivacional y sus características, así como el ámbito de actuación en donde se la puede aplicar.

#### 5.3.1. Definición y objetivos

Debe saber que las intervenciones en salud mental por lo general terminan con el abandono del tratamiento, un factor determinante para que ésto suceda es la falta de motivación tanto en el inicio como en la continuidad del proceso.

El autor del texto básico nos recuerda que la motivación es un *estado dinámico* que puede fluctuar con el tiempo y en distintas situaciones, en lugar de ser un atributo personal estático. Entre los diversos factores que pueden influir en la motivación destacan las siguientes:





*Figura 11. Factores que influyen en la motivación*

Fuente: Perpiñá, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

En el proceso del cambio se pueden distinguir una serie de etapas desde la existencia del problema hasta su solución.

Recuerde estimado estudiante que la entrevista motivacional se centra en las preocupaciones y perspectivas de la persona y se encuentra focalizada en su situación actual, es una intervención de estilo directivo en la que el terapeuta trata de guiar a la persona para resolver la ambivalencia y lograr la motivación al cambio.

Avancemos con el siguiente tema de estudio.

### 5.3.2. **Ámbito de actuación**

La función motivadora de la entrevista psicológica se enmarca principalmente en el ámbito clínico y en el ámbito de la salud, teniendo como objetivo principal el ayudar a la persona a promover un cambio que no es capaz de llevar a cabo por sí misma.

En la siguiente figura se detalla de manera específica el ámbito y el objetivo en la función motivadora de la entrevista psicológica.

| Ámbito   | Objetivo  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Tratamiento de problemas mentales</li><li>• Promoción de hábitos de vida saludable</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ayudar a la persona a promover un cambio por sí misma</li></ul> |

*Figura 12.* Ámbito de actuación y objetivos de la función motivadora

Fuente: Perpiñá, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

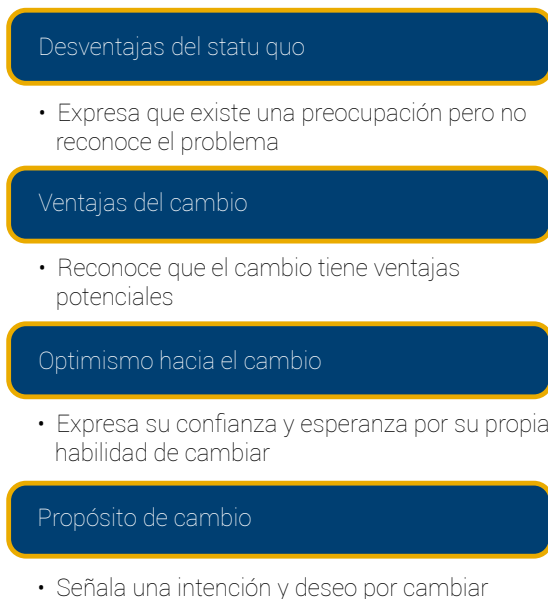
En cuanto al ámbito y el objetivo usted debe considerar que el usuario de este tipo de entrevistas es aquel que requiere ayuda para iniciar un proceso terapéutico o adherirse al mismo.

### 5.3.3. Herramientas y elementos diferenciales

Dentro de las herramientas para llevar a cabo la función motivadora de la entrevista se debe considerar la comunicación, la interacción y el proceso.

Una de las metas es ayudar a articular las razones del entrevistado para cambiar y promover que sea el cliente quien comente en tiempo verbal presente, la necesidad de un cambio concreto, sobre todo cuando está dudoso.

Se diferencian cuatro categorías en la conversación de una persona según el grado de su motivación:

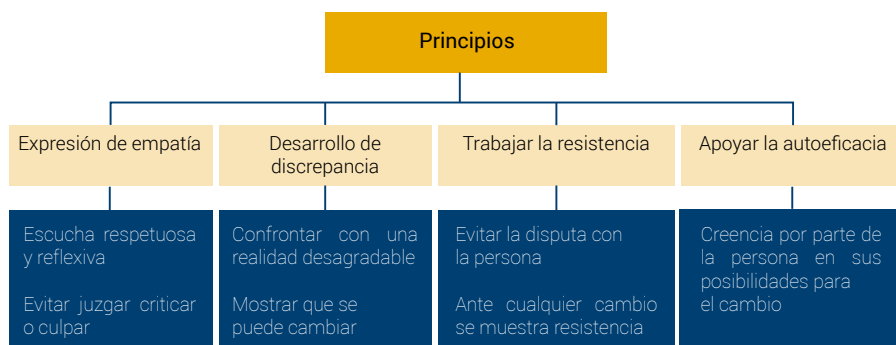


*Figura 13. Categorías de la conversación según el grado de motivación*

Fuente: Perpiñá, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

La interacción juega un papel central en la entrevista para conseguir el cambio, sin embargo, se debe tomar en cuenta que cuando el profesional dedica sus esfuerzos a **convencer**, a decirle al cliente **cómo cambiar** y a advertirle sobre las consecuencias de no conseguir ese cambio, aumenta la resistencia por parte del paciente a cualquier cambio.

Para finalizar esta unidad le invito a revisar le siguiente esquema gráfico en el cual conocerá los cuatro principios básicos de la entrevista motivacional.



*Figura 14.* Principios básicos de la entrevista motivacional

Fuente: Perpiña, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

Hemos concluido este apartado, le invito a realizar las actividades recomendadas, estas le servirán para afianzar sus conocimientos.



## Actividades de aprendizaje recomendadas

Una vez que realizó la revisión de los contenidos de esta unidad le invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas sobre los temas planteados en esta semana.

**Actividad 1:** A través de un ordenador gráfico mencione las etapas por las que pasa una persona durante el proceso del cambio, especifique que sucede en cada etapa propuesta por Prochaska y DiClemente.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso:

1. Lea detalladamente el capítulo 10 del texto básico sobre la Función motivadora de la entrevista.

2. Subraye las ideas principales del proceso del cambio propuesto por Prochaska y DiClemente.
3. Organice las ideas subrayadas mediante el esquema gráfico solicitado.

**Actividad 2:** Mencione cuales son los cuatro principios básicos en la entrevista motivacional y en qué consiste cada uno de ellos.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 10 del texto básico sobre la Función motivadora de la entrevista.
2. Subraye las ideas principales del apartado 10.4 Elementos diferenciales de la entrevista de devolución.
3. Con lo subrayado proceda a redactar a manera de resumen los cuatro principios básicos y en qué consiste cada uno de ellos.

**Actividad 3:** Lea el recurso educativo abierto sobre [Aspectos clínicos del paciente con riesgo de suicidio](#).

La lectura de este recurso le permitirá conocer en el ámbito clínico la sintomatología, rasgos de personalidad y factores de riesgos y protección por los que atraviesan las personas que atraviesan por esta problemática.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso:

1. En el apartado de actividades recomendadas, semana 11, proceda a descargar el recurso educativo abierto: Aspectos clínicos del paciente con riesgo de suicidio.

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

2. Realice una lectura comprensiva del recurso descargado y subraye las ideas más relevantes.
3. Realice un breve resumen de lo subrayado, esto le permitirá fortalecer sus conocimientos sobre el ámbito clínico de la entrevista psicológica, específicamente en el tema del suicidio

Al finalizar la revisión del recurso educativo usted conocerá que el suicidio suele ser resultado de la interacción de varios factores, entre los que se incluye la depresión; asimismo, identificará que existen diversos métodos suicidas, como el empleo de armas de fuego, armas blancas, auto agresión, entre otros.

Le invito a realizar un descanso en sus estudios antes de continuar con la siguiente unidad.



## Semana 12

### 5.4. Función de cambio de la entrevista: consejo (counselling)

Estimado estudiante, los contenidos que se exponen en esta subunidad los podrán encontrar en el capítulo 11 y 12 del texto base, en las páginas 315 a la 357. Empecemos.

#### 5.4.1. Definiciones y objetivos

El counselling pretende que la persona, a través de un proceso de comprensión y conocimiento de sí misma, afronte mejor sus problemas, se relacione mejor con los que le rodean, tome decisiones libremente, se comunique mejor y adopte actitudes que no sean perjudiciales para la salud.

Índice

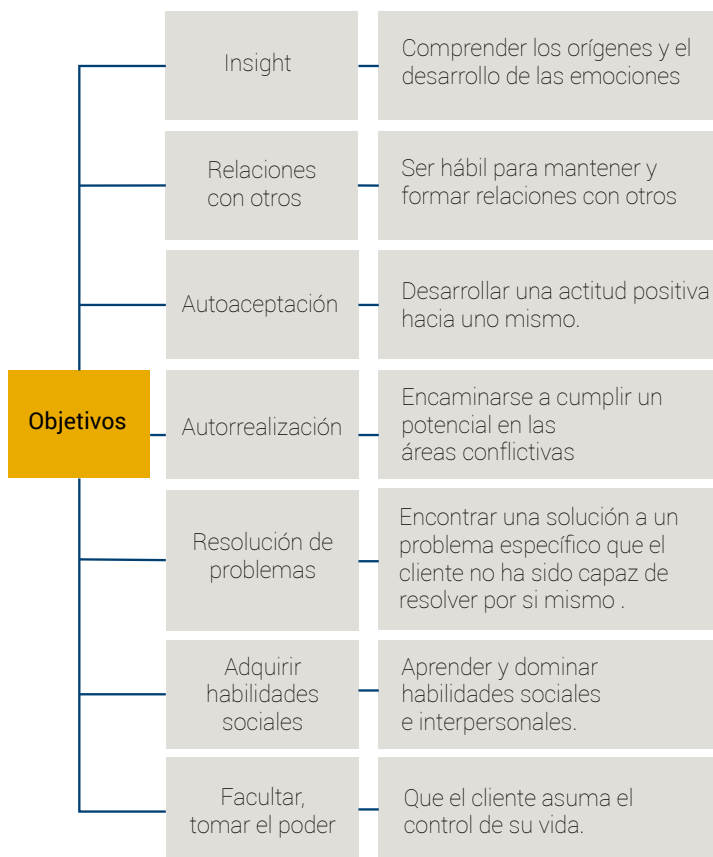
Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

En la siguiente figura se expone los principales objetivos del counselling:

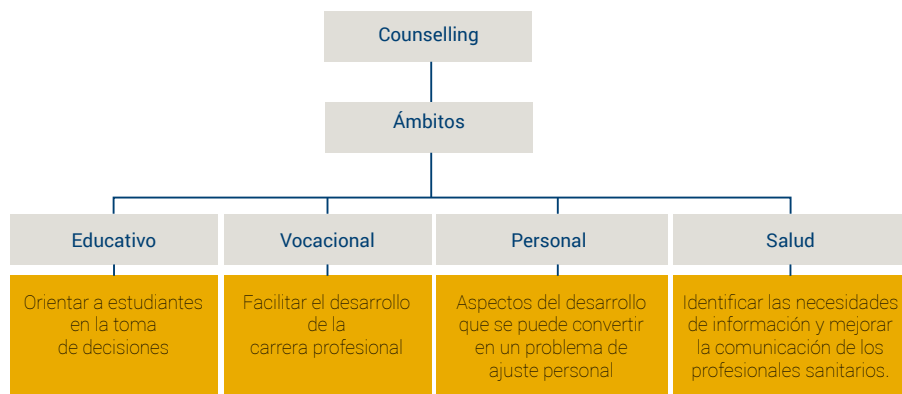


**Figura 15.** Objetivos principales del counselling.

Fuente: Perpiña, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

#### 5.4.2. Ámbitos de actuación y usuarios

El proceso de *counselling* se aplica en diferentes ámbitos, en la siguiente figura se detalla de manera breve sus principales ámbitos.



**Figura 16.** Ámbitos de aplicación del counselling.

Fuente: Perpiña, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

### 5.4.3. Herramientas más útiles

En el *counselling* se ve involucrado, tanto la parte profesional como el punto de vista emocional del entrevistador. Es así que, la persona que va a realizar la entrevista debe ser consciente de sus habilidades y actitudes con la finalidad de que establezca una relación idónea con el cliente.

Las principales herramientas que influyen en el counselling son:

- La comunicación
- La interacción, y
- El proceso

Estas tres herramientas le permiten al entrevistado, desarrollar y fortalecer aquellas habilidades mínimas necesarias que se ocupan al momento de intervenir.

Para conocer más sobre este apartado le sugiero revisar las páginas 322 y 323.



Estimado estudiante es momento de abordar el último tema de estudio relacionado con la entrevista psicológica en el ámbito de la salud, le recuerdo que los contenidos de la siguiente subunidad los encuentra en el capítulo 12 del texto básico.

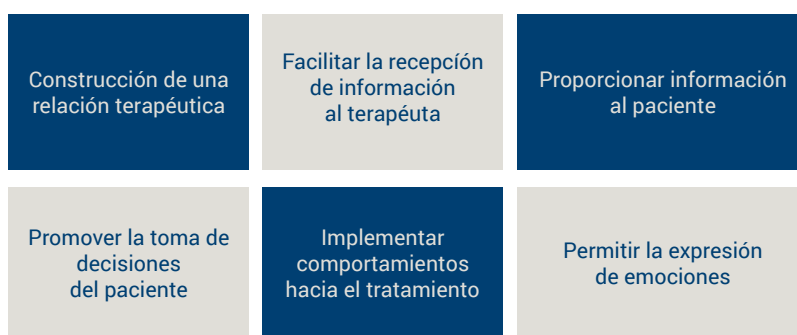
## 5.5. Función de cambio de la entrevista: terapéutica

Para realizar una entrevista terapéutica, es necesario conocer no sólo las técnicas de la entrevista, sino también el modelo terapéutico en que se sustenta el tratamiento, así como la naturaleza de los problemas, trastornos o enfermedades; estos temas abordaremos a continuación.

### 5.5.1. Definición y objetivos

La entrevista terapéutica es el procedimiento fundamental y necesario a través del cual operan todas las modalidades de intervención o del tratamiento psicológico; el establecer una comunicación fluida y adecuada entre paciente y terapeuta es un requisito imprescindible en psicoterapia.

Esta comunicación que debe ser amena entre los actores debe cumplir diversas funciones en el contexto psicoterapéutico, las mismas las puede encontrar en el siguiente esquema gráfico.



**Figura 17.** Funciones en el contexto psicoterapéutico

Fuente: Perpiña, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

### 5.5.2. Ámbito de actuación

Existen tres elementos que caracterizan y a la vez diferencian a la entrevista terapéutica de la entrevista psicológica; estos son: los interlocutores, el objetivo o finalidad y el contexto en el que se lleva a cabo.

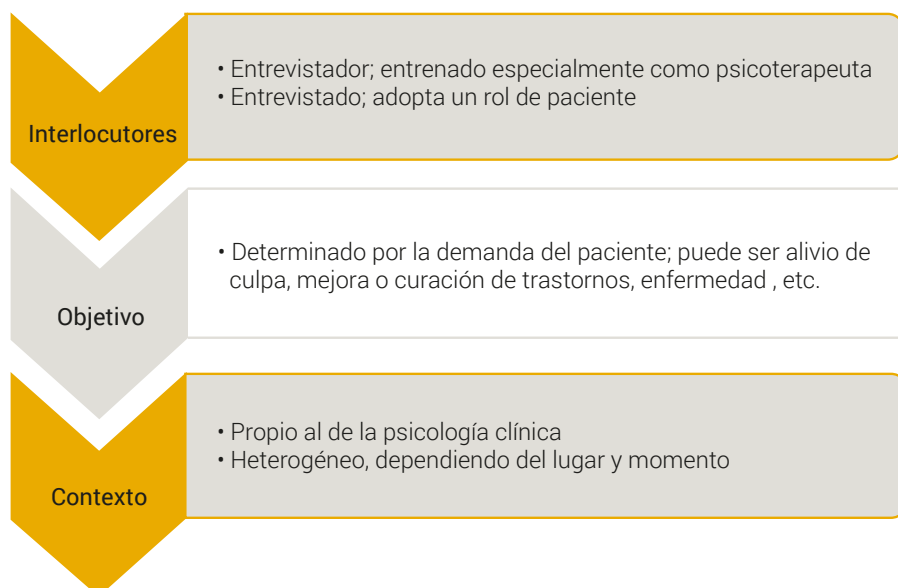


Figura 18. Elementos que caracterizan la entrevista terapéutica

Fuente: Perpiña, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

### 5.5.3. Enfoques de la entrevista terapéutica

Es muy importante disponer de un marco teórico de referencia a partir del cual se puede llevar a cabo la intervención terapéutica. Este marco teórico permitirá al terapeuta conocer qué datos se deben observar, como se los debe obtener y cómo entender.

Todo el conjunto de información recogida permite que el terapeuta pueda reconocer el patrón de funcionamiento de los pacientes, la formulación de diagnósticos clínicos y el diseño del tratamiento, las estrategias de intervención y la evaluación del proceso terapéutico.

En su texto básico podrá ampliar la información referente a los modelos mencionados a partir de la página 342.



## Actividades de aprendizaje recomendadas

Una vez que realizó la revisión de los contenidos de esta unidad le invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas sobre los temas planteados en esta semana.

**Actividad 1:** Escriba las diferencias entre counselling y psicoterapia, use una tabla comparativa.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 11 del texto básico sobre función del cambio de la entrevista: counselling
2. Subraye las ideas principales del capítulo.
3. Realice un resumen sobre los distintos tipos de counselling.
4. Redacte las diferencias utilizando una tabla comparativa.

**Actividad 2:** Por medio de la gamificación desarrolle el siguiente cuestionario sobre [los modelos de psicoterapia e intervención en la entrevista terapéutica](#), el juego utilizado será Quiz Pacman

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 11 del texto básico sobre función del cambio de la entrevista: counselling
2. Extraiga las ideas principales sobre los modelos de psicoterapia.

3. Realice un cuadro comparativo entre cada uno de los modelos detallados en su texto básico.
4. Ingrese a la plataforma del entorno virtual de aprendizaje, al finalizar los contenidos de la semana 12 usted encontrará el cuestionario.
5. Seleccione iniciar y comience el juego.

Estimado estudiante ¡Felicitaciones! Ha concluido el estudio de esta unidad, ahora es momento de conocer los resultados de autoaprendizaje, para ello le recomiendo que realice la siguiente autoevaluación.

*Estrategias de trabajo:*

- Lea atentamente cada uno de los enunciados que se presentan.
- Seleccione la alternativa que usted crea correcta según cada enunciado.
- Una vez que ha terminado la autoevaluación usted puede verificar sus respuestas con las que constan en el apartado solucionario.
- Si ha tenido dificultad en alguna de las preguntas no olvide afianzar sus conocimientos con la revisión del texto base, recuerde que en el mismo podrá encontrar un resumen de cada unidad y ejercicios prácticos.

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas



## Autoevaluación 5

De los siguientes enunciados escoja la(s) opción(es) que considere correcta.

1. Escoja un elemento de los pasos de la entrevista psicológica en el ámbito de la salud
  - a. Examen del estado físico
  - b. Historia clínica
  - c. Examen escrito por test
  - d. Historia familiar
2. En la función evaluadora de la entrevista en el ámbito de la salud; el establecimiento y mantenimiento del rapport es el objetivo principal de la fase:
  - a. Fase inicial
  - b. Fase intermedia
  - c. Fase final
  - d. Todas las fases
3. Uno de los motivos por los que los individuos presentan una serie de resistencias o barreras a la entrevista es:
  - a. La presencia de familiares en la entrevista
  - b. La propia naturaleza del problema
  - c. Experiencias positivas
  - d. La experiencia del profesional

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)

4. Seleccione cuál de las siguientes características corresponde a las entrevistas estructuradas
  - a. Poseen reducida validez y fiabilidad
  - b. Tienen mayor brevedad
  - c. Son más largas y tediosas
  - d. Se emplean de preferencia en el ámbito clínico
5. Seleccione cuál de las siguientes características corresponde a las entrevistas no estructuradas
  - a. Mayor brevedad
  - b. Se abordan todos los diagnósticos
  - c. Mayor validez de contenido
  - d. Son útiles en el ámbito de investigación
6. El objetivo principal de la entrevista de evaluación clínica es:
  - a. Permitir que el cliente se exprese libremente
  - b. Conseguir que el cliente logre una mayor comprensión de sus problemas
  - c. Valorar y comprender los problemas actuales del cliente y orientar el diagnóstico
  - d. Establecer una intervención clínica
7. Entre los objetivos concretos de una entrevista de devolución diagnóstica se puede mencionar: seleccione el correcto,
  - a. Permitir que el cliente se exprese
  - b. Proporcionar información clara y ajustada a los problemas del cliente
  - c. No negociar las diferencias
  - d. Conseguir que el cliente comprenda la intervención

8. La primera tarea que se debe realizar en una entrevista de devolución consiste en:
- Delimitar con precisión los problemas
  - Ajustarse a la realidad del paciente
  - Proporcionar al paciente información adicional
  - Explorar las reacciones del paciente
9. En cuál de las etapas del proceso del cambio la persona no es consciente de que tiene un problema, por lo tanto, no tiene intención de cambiar.
- Precontemplación
  - Contemplación
  - Preparación
  - Mantenimiento
10. En cuál de las etapas del proceso del cambio la persona trata de consolidar los cambios y evitar la recaída.
- Contemplación
  - Preparación
  - Mantenimiento
  - Acción
11. Cuando la persona expresa su confianza y esperanza hacia su propia habilidad de cambiar, estamos hablando de:
- Propósito de cambio
  - Desventajas del statu quo
  - Optimismo hacia el cambio
  - Ventajas del cambio

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

12. Una de las técnicas que se puede utilizar para responder a la resistencia generada por los pacientes es:
- a. Afirmación de la capacidad
  - b. Escucha reflexiva
  - c. Encuadre
  - d. Preguntas sin opción de respuesta cortas
13. Uno de los objetivos que pretende alcanzar el counselling es:
- a. La autoaceptación
  - b. La autorrealización
  - c. Adquirir habilidades sociales
  - d. Todos los anteriores son correctos
14. La capacidad de manifestar comprensión y respeto hacia lo que siente y expresa la persona, teniendo en cuenta sus sentimientos y pensamientos, se denomina:
- a. Autenticidad
  - b. Empatía
  - c. Respeto incondicional
  - d. Escucha activa
15. Los elementos que caracterizan la entrevista terapéutica y la diferencian de otro tipo de entrevista son:
- a. Los interlocutores y objetivos
  - b. La apertura al diálogo, las estrategias y tratamiento
  - c. Los interlocutores, finalidad y contexto
  - d. La existencia de un terapeuta y paciente

[Ir al solucionario](#)

[Índice](#)

[Primer  
bimestre](#)

[Segundo  
bimestre](#)

[Solucionario](#)

[Referencias  
bibliográficas](#)



## Resultado de aprendizaje 3

Reconoce e identifica cada una de las funciones de la entrevista psicológica en el ámbito laboral

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje

Estimado estudiante, bienvenido a un nuevo apartado sobre la entrevista psicológica, en este caso conoceremos los aspectos principales y la función que cumple la entrevista en el ámbito laboral, sin duda alguna es un tema de mucha importancia para el buen desempeño de una organización.

Los temas y contenidos referentes a esta unidad los encontrará en el capítulo 13 y 14 del texto básico, le invito a revisarlos para ampliar sus conocimientos.

Empecemos.



#### Semana 13

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)



## Unidad 6. El ámbito de la entrevista: laboral

### 6.1. Entrevista de selección

Dentro del ámbito laboral, una de las funciones más representativas del psicólogo es la de selección y evaluación de personal, esta función vital para la organización integra aspectos como la realización de entrevistas de evaluación y selección, entrevista con supervisores y trabajadores, realización de pruebas aptitudinales, de personalidad, de motivación y de adecuación al puesto de trabajo, evaluación de condiciones específicas, realización de informes, entre otras.

A continuación, conoceremos algunas definiciones y el objetivo de la entrevista en el ámbito laboral.

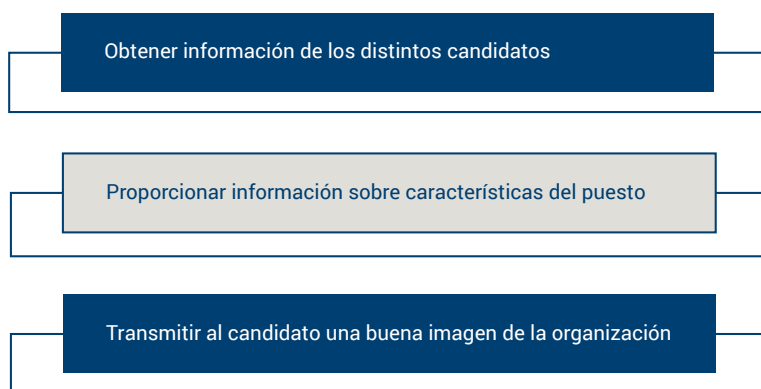
#### 6.1.1. Definición y objetivos

La entrevista de selección se desarrolla como un proceso de comunicación cara a cara entre los entrevistadores (o el entrevistador) y el candidato al puesto. Es una entrevista más o menos estructurada, de carácter bidireccional y en el que se comparte información relevante para ocupar un puesto de trabajo determinado.

Por una parte, los entrevistadores informan al candidato sobre el puesto de trabajo y la organización a la que desea incorporarse y, por otra, el aspirante informa aspectos propios para que los entrevistadores determinen si posee las características o competencias exigidas.

## Objetivos

Los objetivos que persigue la entrevista laboral se centran en la selección del personal adecuado para la organización y en dar a conocer las características de las condiciones de trabajo de una empresa. En la siguiente figura se detallan con claridad los objetivos principales.



*Figura 19. Objetivos de la entrevista de selección*

Fuente: Perpiña, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

Le invito a revisar los contenidos del texto básico para conocer a qué hace referencia cada objetivo, esta información la podrá encontrar en la página 362, en el tema definiciones y objetivos.

Continuemos con el siguiente tema de estudio.

### 6.1.2. Ámbitos de actuación

El ámbito de actuación está muy ligado a los departamentos de recursos humanos, pues dentro de estas dependencias se desarrolla la función de selección de personal, valores de la cultura organizacional propia, la responsabilidad social corporativa y aspectos éticos y legales.

Tome en cuenta estimado estudiante que la política de selección de cualquier organización debería basarse en elementos como la transparencia, la publicidad de criterios, la igualdad de oportunidades el contexto social y la legislación laboral vigente, tal cual lo menciona el autor del texto básico.

La entrevista de selección de personal engloba diferentes etapas:

1. Elaboración de perfiles de puestos y de requisitos.
2. Técnicas de selección (entrevistas, pruebas de conocimientos)
3. Informe de selección.
4. Toma de decisiones de selección.
5. Integración.

*Figura 20.* Aspectos que engloba la entrevista de selección

Fuente: Perpiña, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

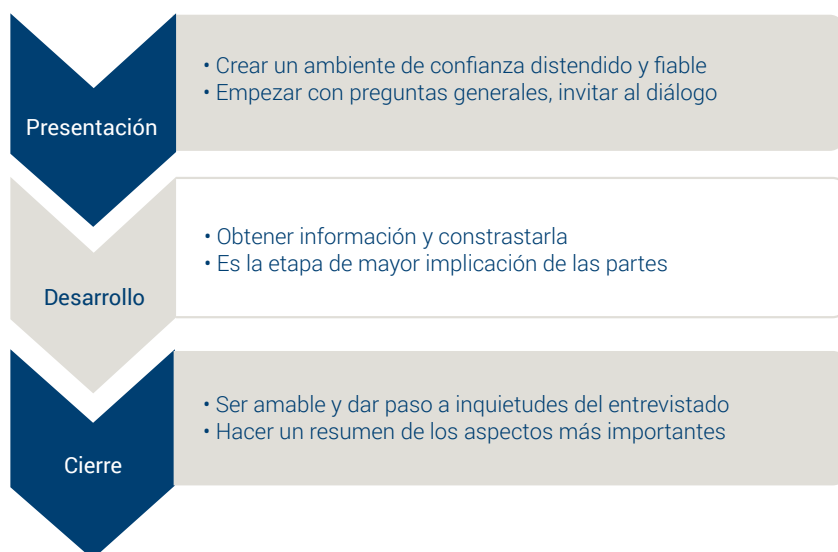
Para llevar a cabo estas entrevistas se necesita de habilidades requeridas como la evaluación del nivel de adecuación de las personas, toma de decisiones, incorporación, acogida y ubicación mediante un proceso de formación.

### 6.1.3. Herramientas y elementos diferenciales

La primera cuestión en considerar respecto al proceso de la entrevista de selección es la preparación de la misma. Se debe tener preparado la elaboración de los perfiles de puestos, las preguntas y puntos a tratar, la información previa del candidato, así como el abordaje de cuestiones éticas y de bidireccionalidad.

Tome en cuenta estimado estudiante que la entrevista de selección se basa en un sistema de comparación, toma de decisiones y análisis de puestos. Una vez conocidas las funciones de cada puesto en la organización y las características personales requeridas para cubrirlos, se desarrolla la estructura de preguntas y el contenido de la entrevista de selección.

En el siguiente esquema usted podrá distinguir las tres etapas de la entrevista de selección: presentación, desarrollo y cierre.



*Figura 21. Etapas de la entrevista de selección*

Fuente: Perpiña, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

Es importante que la entrevista se lleve a cabo bajo este esquema de etapas pues así garantiza la optimización de información. Avancemos con nuestro estudio.

Los elementos que diferencian este tipo de entrevista dependerán de las competencias específicas según el puesto a cubrir en la organización, entre los más importantes a tomar en cuenta están:

las expectativas ante el puesto, razones para presentarse al puesto, formación, ambiente familiar y social, aspectos a detectar por observación y competencias. En la siguiente infografía se mencionan los elementos diferenciales más relevantes.

### Elementos Diferenciales de la entrevista laboral

Finalmente, recuerde que la entrevista de selección es flexible y adaptable en su aplicación, pues se puede utilizar tanto para evaluar personal cualificado como no cualificado, personal directivo/ ejecutivo mandos medios y personal técnico. Es de rápida aplicación y bajo coste para la organización.

## 6.2. Entrevista de marketing

En la actualidad la entrevista de marketing ha pasado a realizarse en una gran variedad de situaciones en el ámbito laboral, es así que se la emplea desde la entrevista comercial (marketing, ventas) hasta la entrevista de investigación para la realización de estudios de mercado, estudios de clima laboral, de concertación de objetivos o de evaluación del desempeño.

### 6.2.1. Definición y objetivos

La entrevista orientada al marketing se puede definir como un método de investigación de mercados que sirve para ofrecer y obtener información específica de un determinado producto o servicio a través de la interacción entre dos o más personas, recibe cada vez más atención por parte de las instituciones empresariales y se le define de diferentes formas entrevista de mercado, entrevista de marketing, entrevista de ventas.

Su objetivo principal es conseguir **llevar a cabo la venta** del producto que se está publicitando, y para conseguirlo se establecen objetivos intermedios como:

- Propiciar que el cliente conciba la empresa y el producto/servicio de forma positiva
- Sugerir al cliente que sus necesidades pueden ser cubiertas con el producto/servicio
- Dejar satisfecho al cliente y reafirmarle en la idea de que ha tomado la decisión correcta.

Este tipo de entrevista suele ser semiestructurada y se centra en resolver los posibles problemas del cliente.

### 6.2.2. Ámbitos de actuación

Este tipo de entrevista tiene cuatro campos básicos de utilización:

- Reconstrucción de acciones pasadas.
- Estudio de representaciones sociales personalizadas.
- Interacción entre constituciones psicológicas y conductas sociales.
- Prospección de los campos semánticos.

### 6.2.3. Herramientas y elementos diferenciales

En lo que respecta al proceso de la entrevista, esta tiene tres etapas fundamentales: la apertura, el desarrollo y el cierre.

#### **Apertura**

Es el primer contacto con el cliente, el entrevistador ha de ofrecer una breve información sobre sí mismo y sobre la empresa a la que representa, además debe intentar obtener información sobre el

cliente. A continuación, el autor nos menciona unos consejos para esta fase:

- Personalizar al cliente.
- Mostrar reconocimiento por la concesión de la entrevista.
- Buscar los puntos de compatibilidad entre ambos interlocutores.
- Lograr la credibilidad del interlocutor.

### **Desarrollo**

Se debe intentar conseguir la mayor implicación posible el cliente. Comprende dos subetapas:

- Fase de exposición. Se deben utilizar métodos pedagógicos y didácticos como la explicación, el diálogo, el manejo de medios audiovisuales, hacer demostraciones prácticas.
- Fase de resolución de objeciones. Existen razones de distinta naturaleza (personales, comerciales) que hacen que el cliente formule sus dudas e indecisiones, cuando llegue esta etapa el entrevistador debe atender a esas actitudes de manera adecuada tomando en cuenta el tipo de clientes que se puede encontrar.

### **Cierre**

Si el proceso termina con éxito, el final de la entrevista desembocará en la venta o adquisición del producto/servicio. Esta etapa requiere gran flexibilidad por parte del entrevistador. Se ha de llegar a ella de forma suave y fluida, utilizando una combinación de las técnicas como el balance, el resumen, el elogio, suposición del consentimiento entre otras.



Finalmente, la entrevista de marketing presenta características propias y diferenciales con respecto a las analizadas a lo largo de este bimestre.

- Se obtiene información a partir de grupos reducidos de personas
- No es posible realizar análisis numéricos o estadísticos
- Permite abordar y analizar los problemas con gran profundidad
- La interpretación de los resultados se realiza aplicando técnicas de análisis cualitativo.

Hemos llegado al final de esta unidad estimado estudiante, le invito a desarrollar las siguientes actividades de aprendizaje con el objetivo de fortalecer los conocimientos adquiridos en esta semana de estudio.



### Actividades de aprendizaje recomendadas

Una vez que realizó la revisión de los contenidos de esta unidad le invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas sobre los temas planteados en esta semana.

**Actividad 1:** Elabore un esquema gráfico sobre las etapas de la entrevista de selección y detalle los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta en cada etapa.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 13 del texto básico sobre Entrevista de selección.

2. Subraye las ideas principales, sobretodo en el apartado 13.3 Herramientas más útiles.
3. Extraiga las ideas en un resumen y posterior a ellos proceda a desarrollar el esquema gráfico.

**Actividad 2:** Desarrolle un cuadro comparativo entre la entrevista de selección y la entrevista de marketing, establezca las diferencias en cuanto a su objetivo, ámbito de aplicación, usuarios y elementos diferenciales.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso:

1. Lea detalladamente los capítulos 13 y 14 del texto básico.
2. Subraye las ideas principales sobre la definición, objetivos, ámbitos de aplicación y elementos diferenciales de la entrevista de selección y de marketing.
3. Extraiga las ideas principales y proceda a realizar el cuadro comparativo

Recuerde que el realizar una lectura analítica del texto base le permitirá responder con precisión las interrogantes planteadas.

Estimado estudiante ¡Felicitaciones! Ha concluido el estudio de esta unidad, ahora es momento de conocer los resultados de autoaprendizaje, para ello le recomiendo que realice la siguiente autoevaluación.

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

### *Estrategias de trabajo:*

- Lea atentamente cada uno de los enunciados que se presentan.
- Seleccione la alternativa que usted crea correcta según cada enunciado.
- Una vez que ha terminado la autoevaluación usted puede verificar sus respuestas con las que constan en el apartado solucionario.
- Si ha tenido dificultad en alguna de las preguntas no olvide afianzar sus conocimientos con la revisión del texto básico, recuerde que en el mismo podrá encontrar un resumen de cada unidad y ejercicios prácticos.

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas



## Autoevaluación 6

Seleccione la alternativa correcta.

1. ¿Por qué quiere trabajar aquí?, es un tipo de pregunta de la entrevista:
  - a. de motivación
  - b. terapéutica
  - c. de selección
  - d. de marketing
  
2. El proceso de evaluación de varios candidatos a la vez, a partir de una serie de tareas que deben realizar individualmente y/o en grupo, se conoce como:
  - a. Entrevista de selección virtual
  - b. Assessment center
  - c. Entrevista de selección telefónica
  - d. Entrevistas grupales
  
3. Consiste en un proceso de comunicación preparado que se desarrolla cara a cara entre los entrevistadores y el candidato aspirante al puesto, más o menos estructurado y de carácter bidireccional, nos referimos a la entrevista de:
  - a. Marketing
  - b. Evaluación del puesto
  - c. Inserción laboral
  - d. Selección

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

4. Entre las etapas de la entrevista de selección se encuentra, la elaboración de perfiles de puestos, las técnicas de selección, informes de selección y:
  - a. Toma de decisión
  - b. Inducción del personal
  - c. Asignación de puestos
  - d. Toma de decisión e integración
5. Una de las competencias y habilidades que debe tener el psicólogo del trabajo para llevar a cabo entrevistas de selección es:
  - a. Toma de decisión sobre el nivel de adecuación
  - b. Conocimiento sobre teorías terapéuticas
  - c. Dominio de comunicación no verbal
  - d. Nivel de idiomas extranjeros elevado
6. El tipo especial de consultoras para puestos directivos que contactan directamente con el profesional usando bases de datos muy actualizadas y amplio conocimiento de multitud de mercados se denomina:
  - a. Empresas de trabajo temporal
  - b. Headhunting (cazatalentos)
  - c. Consultoras de selección del personal
  - d. Empresas consultoras
7. Las entrevistas de selección poco estructuradas son muy útiles y permiten
  - a. Dar entrevistas de selección poco estructuradas son muy útiles y permiten
  - b. Mejores niveles de fiabilidad
  - c. Mejores niveles de validez
  - d. Facilitar la identificación de candidatos adecuados al puesto

8. Aquella entrevista que sirve como método de investigación de mercados para ofrecer u obtener información específica de un determinado producto servicio a través de la interacción entre dos o más personas, se conoce como entrevista de:
- a. Mercado
  - b. Selección
  - c. Marketing
  - d. Motivación
9. El uso de la entrevista de marketing en el cual predomina la preparación de un buen instrumento de medida, en términos de validez, se denomina usos:
- a. Exploratorios preparatorios
  - b. De contraste
  - c. De ilustración
  - d. De profundización
10. Un inconveniente en la entrevista por internet es:
- a. El tiempo que se tarde en recoger datos
  - b. Tasa baja de respuestas
  - c. Cobertura baja y pérdida de tiempo
  - d. No se puede verificar la identidad del encuestado

[Ir al solucionario](#)

[Índice](#)

[Primer  
bimestre](#)

[Segundo  
bimestre](#)

[Solucionario](#)

[Referencias  
bibliográficas](#)

## Resultado de aprendizaje 4

Reconoce e identifica cada una de las funciones de la entrevista psicológica en el ámbito educativo.

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje

Estimado estudiante, le invito a continuar con el estudio de la última unidad de nuestra asignatura, en esta ocasión abordaremos el ámbito educativo y vocacional de la entrevista psicológica, conocerá cuáles son sus objetivos fundamentales, las técnicas y herramientas que se utilizan para este tipo de entrevistas y las diferencias con respecto a la entrevista clínica y de selección.

Los contenidos de la presente unidad los podrá encontrar en el capítulo 15 de su texto base. Empecemos.



## Semana 14

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)



## Unidad 7. El ámbito de la entrevista: Educativa

### 7.1. Definición y objetivos

Un aspecto importante a tomar en cuenta es que este tipo de entrevistas debe realizarse preferencialmente por psicólogos educativos, ya que el objetivo de su labor radica en la reflexión e intervención sobre el comportamiento humano dentro del ámbito educativo.

El autor del texto básico nos menciona que la entrevista en el contexto educativo se puede definir “como la vista, concurrencia y conversación entre dos o más personas para un fin determinado, relacionado con los procesos educativos y de aprendizaje” (Perpiñá, 2012, p.400). Lo que se busca a través de esta es brindar información al estudiante o solucionar algún problema puntual, como lo hemos mencionado está dirigida principalmente a estudiantes, sin embargo, no se puede dejar de lado la participación de padres y educadores.

En cuanto a su estructura la entrevista educativa es semiestructurada y directiva, tanto en la *fase inicial* y *final*, el autor del texto nos recomienda el uso de preguntas abiertas y menos dirigidas, en cuanto a la *fase central*, en la que es necesario obtener la información de interés, se debe recurrir a preguntas cerradas y dirigidas que detallen los hechos.

Recuerde que la entrevista en este ámbito va dirigida no sólo a niños y adolescentes sino también a sus padres y a los docentes del centro educativo, ésto con el fin de obtener mayor información y poder contrastarla con actores directos de su desarrollo familiar y social.



## 7.2. Ámbito de actuación

El principal ámbito de actuación de este tipo de entrevistas es la orientación educativa, que se convierte en el proceso de ayuda por parte del psicólogo para guiar al estudiante no solo en la selección de su futura profesión sino también en el proceso de aprendizaje ante la educación que recibe. A pesar de que la orientación es el ámbito principal, esto no quiere decir que sea el único, a continuación, se enumeran los principales y más frecuentes según el autor del texto base:

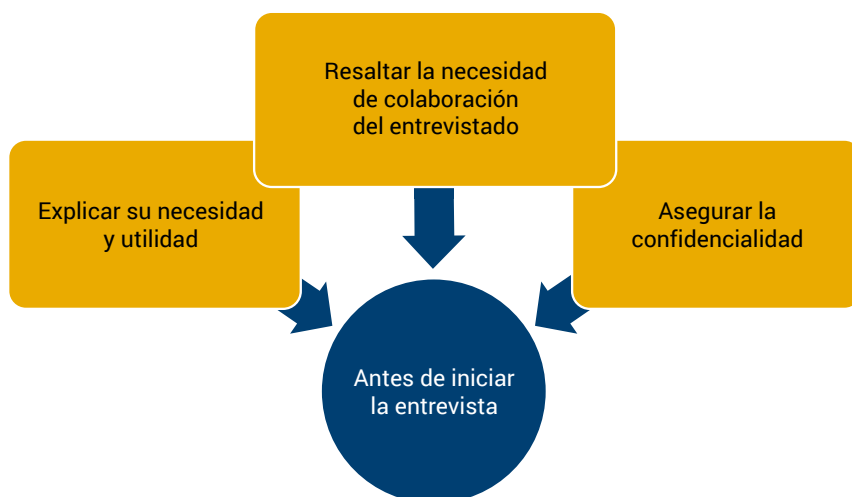
- Orientación educativa y profesional.
- Escuelas para padres.
- Investigación educativa.
- Diagnósticos de intervención educativa escolar.
- Asesoría clínica-educativa (problemas de aprendizaje).
- Análisis y diseño curricular.
- Capacitación docente.

Un aspecto importante que se debe considerar, sobre todo en la educación primaria, es la relevancia de llevar a cabo el proceso de la entrevista con los padres o representantes legales de los niños; pues como ya se expuso en el bimestre anterior los niños debido a su corta edad pueden brindar información ambigua o mal interpretar el contexto de la entrevista, por lo que es necesario conocer las opiniones de sus representantes.

## 7.3. Herramientas y elementos diferenciales

Entre las herramientas más útiles que se utilizan en la entrevista educativa se debe considerar los aspectos comunicativos, los relacionados con la interacción y los aspectos referentes al proceso en sí tanto en la fase inicial, fase central y fase final.

Antes de iniciar la entrevista, el autor del texto base realiza las siguientes recomendaciones, obsérvelas en el siguiente esquema gráfico.



*Figura 22.* Recomendaciones antes de iniciar la entrevista educativa

Fuente: Perpiña, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

Puede ampliar estos contenidos sobre los aspectos relevantes en la entrevista educativa realizando una revisión del capítulo 15 de su texto básico.

Finalmente, estimado estudiante, hablaremos sobre los elementos que diferencian la entrevista en el ámbito educativo de la entrevista clínica y laboral.

La entrevista en el ámbito educativo es de fundamental importancia debido a la relevancia de la etapa de vida en que se realiza, estamos hablando de la niñez y adolescencia. ¿Por qué decimos que es fundamental? Pues por tres aspectos que nos menciona el autor del texto básico y que se detallan en el siguiente gráfico.

| Importancia de la entrevista educativa                   |  |   |
|--|--|---|
| Detecta posibles problemas en la vida académica y social | Brinda apoyo para solucionar problemas o inquietudes | Orienta y guía en decisiones académicas |

*Figura 23. Importancia de la entrevista educativas*

Fuente: Perpiña, C. 2012. Manual de la entrevista psicológica. Ediciones Pirámide.

Los aspectos anteriormente mencionados son los elementos que diferencian a este tipo de entrevista de la puramente clínica o de la entrevista laboral.

Apreciado estudiante, de esta forma hemos concluido con los contenidos de este bimestre, sin duda han sido de mucho interés e importancia para su formación profesional.



### Actividades de aprendizaje recomendadas

Una vez que realizó la revisión de los contenidos de esta unidad le invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas sobre los temas planteados en esta semana.

**Actividad 1:** Mencione cuales son los principales propósitos de la entrevista en el ámbito educativo y explique brevemente en que consiste cada uno de ellos.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 15 sobre Entrevista en el ámbito educativo y vocacional.
2. Subraye las ideas principales del apartado 15.1 Definiciones y objetivos.
3. Identifique los principales propósitos de la entrevista educativa y redáctelos a manera de resumen.

**Actividad 2:** Detalle en un esquema los ámbitos de actuación de la entrevista en el contexto educativo y por cada uno de ellos establezca un ejemplo.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente el capítulo 15 sobre Entrevista en el ámbito educativo y vocacional.
2. Subraye las ideas principales del apartado 15.2 ámbitos de actuación.
3. Identifique los ámbitos de actuación de la entrevista educativa y desarrolle el esquema solicitado.

Recuerde que al realizar una lectura analítica del texto básico le permitirá responder con precisión las interrogantes planteadas. Toda la información que usted necesita la encontrará detallada en el capítulo 15.

Para culminar con éxito esta unidad, le sugiero que resuelva la autoevaluación 7 sobre los contenidos estudiados hasta el momento, de esta forma usted comprobará el avance de su aprendizaje.

### *Estrategias de trabajo:*

- Lea atentamente cada uno de los enunciados que se presentan.
- Seleccione la alternativa que usted crea correcta según cada enunciado.
- Una vez que ha terminado la autoevaluación usted puede verificar sus respuestas con las que constan en el apartado solucionario.
- Si ha tenido dificultad en alguna de las preguntas no olvide afianzar sus conocimientos con la revisión del texto base, recuerde que en el mismo podrá encontrar un resumen de cada unidad y ejercicios prácticos.

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas



## Autoevaluación 7

A continuación, seleccione la respuesta correcta según corresponda

1. La entrevista en el ámbito educativo está relacionada con:
  - a. La intervención terapéutica
  - b. El ascenso profesional de los docentes
  - c. Los procesos de enseñanza-aprendizaje
  - d. Planes de carrera en el ámbito educativo
  
2. El formato que debe poseer la entrevista educativa para cumplir con sus fines propuestos es:
  - a. Estructurada y con preguntas abiertas
  - b. Estructurada y con preguntas cerradas
  - c. Semiestructurada y directiva
  - d. No debe ser una entrevista estructurada
  
3. ¿Cuál de los siguientes enunciados se puede considerar un propósito de la entrevista educativa?
  - a. Obtener información de distintos candidatos para laborar en una institución académica
  - b. Proporcionar información sobre la institución educativa
  - c. Ayudar a corregir hábitos y actitudes
  - d. Preparar al estudiante para llevar a cabo una intervención psicológica

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

4. Los usuarios de la entrevista educativa y vocacional son:
  - a. Los estudiantes y padres de familia
  - b. Los estudiantes, padres de familia y profesores
  - c. Los psicólogos educativos
  - d. Los estudiantes y psicólogos educativos
5. En la fase inicial o de recepción de la entrevista, así como en la fase final, se recomienda hacer uso de preguntas:
  - a. Abiertas y menos dirigidas
  - b. Cerradas y menos dirigidas
  - c. Cerradas y dirigidas
  - d. Abiertas y dirigidas
6. ¿Cuál de los siguientes elementos se debe incluir en la entrevista con niños o adolescente estudiantes?
  - a. Consultarle sobre sus gustos y aficiones.
  - b. Preguntas sobre la frecuencia e intensidad de la conducta problema
  - c. Descripción de los intentos por solucionar la conducta problema
  - d. Compartir información entre pares
7. ¿Cuál de los siguientes elementos se debe incluir en la entrevista con padres de familia o representantes legales?
  - a. Consultar sobre sus planes de futuro inmediato
  - b. Consultar sobre sus gustos y aficiones
  - c. Habilidades y limitaciones del niño o adolescente
  - d. Pedir que describa la conducta en el aula de clases

8. ¿Cuál de los siguientes elementos se debe incluir en la entrevista con profesores?
- a. Compartir información
  - b. Consultar sobre gustos y aficiones
  - c. Consultar sobre planes a futuro
  - d. Pedir que presente al niño o adolescente
9. ¿Cuál de los siguientes aspectos puede convertirse en un problema para el entrevistador al realizar la entrevista educativa?
- a. Falta de colaboración con el profesional
  - b. Miedo a expresar problemas y preocupaciones
  - c. Ideas erróneas sobre la educación y la escuela
  - d. Falta de comprensión social
10. ¿Cuál de los siguientes aspectos puede convertirse en un problema para los padres mantener una entrevista educativa?
- a. Experiencia previa en casos similares
  - b. Escaso interés por la educación y dedicación de su hijo
  - c. Vergüenza a quedar señalado por el entrevistador
  - d. Falta de comprensión social

[Ir al solucionario](#)

[Índice](#)

[Primer  
bimestre](#)

[Segundo  
bimestre](#)

[Solucionario](#)

[Referencias  
bibliográficas](#)



## Resultados de aprendizaje 2 y 4

- Reconoce e identifica cada una de las funciones de la entrevista psicológica en el ámbito de la salud
- Reconoce e identifica cada una de las funciones de la entrevista psicológica en el ámbito laboral
- Reconoce e identifica cada una de las funciones de la entrevista psicológica en el ámbito educativo

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

## Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje



### Actividades finales del bimestre



### Semana 15

Estimado estudiante, una vez que hemos culminado las unidades correspondientes al primer bimestre, lo invito a realizar un repaso de los contenidos estudiados, iniciando con la Unidad 5 en la cual se detalla a profundidad los distintos ámbitos de aplicación de la entrevista psicológica en aspectos clínicos y de la salud; pasando desde la función de evaluación, devolución, motivadora y el counselling. En cada subunidad usted recordará las definiciones, ámbitos de actuación y las variadas herramientas que puede utilizar para dar respuesta al paciente.



### Actividades de aprendizaje recomendadas

**Actividad 1:** Realice un esquema general sobre los contenidos abordados durante este bimestre, en esta semana inicie dicho esquema con los apartados de la Unidad 5.

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso

1. Lea detalladamente los capítulos 8, 9, 10, 11 y 12 del texto básico.
2. Revise los apartados que usted ya subrayado durante su estudio.
3. Revise los resúmenes y esquemas realizados durante el bimestre, esto le permitirá refrescar sus conocimientos
4. Proceda a realizar el esquema general de la unidad 5.
5. Finalmente revise su esquema, esto le permitirá afianzar sus conocimientos previo a la evaluación.



## Semana 16

Apreciado estudiante, hemos llegado al final de este bimestre, dedique esta semana a continuar recordando y reforzando los temas revisados en las unidades 6 y 7.

En la Unidad 6 se abordó el contenido de la entrevista en el ámbito laboral, realizando hincapié en las herramientas y elementos diferenciales que conlleva la selección de personal; de igual forma se analizaron los aspectos básicos que tiene que ver con la entrevista de marketing.

En la Unidad 7 finalizamos nuestro estudio con el tema de la entrevista en el ámbito educativo y vocacional, adentrándose en el uso de esta técnica de recogida de información tanto en niños como adolescentes, a través de las herramientas en base al nivel de desarrollo del paciente.

Sin duda alguna su esfuerzo y dedicación se verán retribuidos en su calificación final; muchos éxitos.



### Actividades de aprendizaje recomendadas

**Actividad 1:** Realice un esquema general sobre los contenidos abordados durante este bimestre, en esta semana continúe dicho esquema con los apartados de la Unidad 6 y 7.

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)

Procedimiento: Estimado estudiante para realizar esta actividad, debe cumplir con el siguiente proceso:

1. Lea detalladamente los capítulos 13, 14 y 15 del texto básico.
2. Revise los apartados que usted ya subrayado durante su estudio.
3. Revise los resúmenes y esquemas realizados durante el bimestre, esto le permitirá refrescar sus conocimientos
4. Proceda a completar el esquema general con las unidades 6 y 7.
5. Finalmente revise su esquema, esto le permitirá afianzar sus conocimientos previo a la evaluación.

Apreciado estudiante, recuerde asistir a su centro universitario a rendir su evaluación bimestral. En ésta, se considerarán únicamente los contenidos estudiados en el primer bimestre.



## 4. Solucionario

| Autoevaluación 1 |           |   |
|------------------|-----------|---|
| Pregunta         | Respuesta | Retroalimentación   |
| 1                | b         | La entrevista es un proceso de relación interpersonal planificada.  |
| 2                | b         | La entrevista no estructurada permite tratar al entrevistado de forma idiosincrásica y en el propio proceso se decide el orden y tipo de preguntas que se realiza.  |
| 3                | c         | La entrevista conductual es aquella que recoge información para realizar un análisis funcional de las experiencias desadaptativas de aprendizaje.   |
| 4                | a         | La fiabilidad se la entiende como la consistencia y estabilidad de las medidas de un instrumento. Es decir, si la información recogida en la entrevista es consistente con la obtenida en otros parámetros  |
| 5                | c         | Las notas escritas son un registro mediante lápiz y papel de forma directa; otra forma de registrar la información es a través de anotaciones directamente en computadoras personales brindando atención al comportamiento no verbal mediante grabaciones audiovisuales |
| 6                | d         | El objetivo de la entrevista de estilo no directivo es crear un ambiente que potencie en el entrevistado la reflexión y elaboración de sus propios pensamientos y emociones.  |
| 7                | a         | Matarazzo y Wiens, 1972 propusieron cuatro parámetros de la entrevista, estos son: a. Verbalización, latencia de tiempo de reacción, latencia de tiempo de iniciativa e interrupciones.   |

| Autoevaluación 1 |           |   |
|------------------|-----------|---|
| Pregunta         | Respuesta | Retroalimentación   |
| 8                | b         | Para el registro de información a través de notas escritas es mejor registrar las palabras clave que pueden indicar temas a explorar en un momento o servir de recordatorio al redactar el informe. |
| 9                | c         | Existen dos elementos que intervienen en la administración del tiempo durante la entrevista, estos son: duración de la entrevista y manejo de tiempo.   |
| 10               | b         | El entrevistador debe explorar las reacciones del cliente a la tardanza   |

Ir a la  
autoevaluación

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas

| Autoevaluación 2 |           |  |
|------------------|-----------|--|
| Pregunta         | Respuesta | Retroalimentación  |
| 1                | b         | Se entiende por comunicación la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor  |
| 2                | a         | Las preguntas abiertas permiten al entrevistado expresarse a su manera, a su ritmo, siguiendo el orden que considere adecuado en su discurso y son consideradas las mejores para iniciar la exploración en la fase intermedia.                 |
| 3                | b         | Las preguntas cerradas acotan las posibilidades de respuesta y suelen ser contestadas con un monosílabo o con un dato concreto.  |
| 4                | d         | Todo tipo de movimiento corporal ya sean gestos, expresiones faciales, contacto ocular, posturas, así como elementos del aspecto físico y estilo de vestir, son expresiones de comunicación no verbal denominados quínésica.                   |
| 5                | c         | Acomodar el tono verbal es una de las formas verbales que facilitan la comunicación entre entrevistado y entrevistador.  |
| 6                | a         | El resumen es una técnica donde el entrevistador ofrece una síntesis de lo comunicado, tanto de los aspectos cognitivos como los emocionales.  |
| 7                | c         | La inmediatez consiste en la descripción por parte del entrevistador de lo que está ocurriendo en un determinado momento, implica emplear la técnica de la autorrevelación, pero centrada en lo que está sintiendo u ocurriendo en ese momento |
| 8                | a         | A través de la interpretación se identifican conductas, patrones, objetivos, deseos y sentimientos que estaban implícitos en el mensaje.   |
| 9                | b         | En el encuadre, el entrevistador trata que el entrevistado vea el mundo de modo diferente, desde una perspectiva más adaptativa.   |
| 10               | d         | La técnica de instrucciones se puede considerar una variante de la información, consiste en dar pautas al entrevistado sobre cómo realizar algo y llevar a cabo cierta actividad.  |

Ir a la  
autoevaluación

| Autoevaluación 3 |           |   |
|------------------|-----------|---|
| Pregunta         | Respuesta | Retroalimentación   |
| 1                | c         | Los roles que cada uno desempeña en el contexto de la entrevista no deben ser simétricos como sucedería en ambos ejemplos; no se espera que el cliente disponga de recursos o habilidades específicas para propiciar una interacción fluida y productiva pero sí se debe ser y exigir del profesional.          |
| 2                | a         | En ese contexto de relación profesional mutuamente acordada, ambos protagonistas interactúan tanto verbalmente como de manera no verbal, pero el entrevistador debe aportar además sus conocimientos y habilidades técnicas específicas para evaluar, comprender y ayudar al cliente a conseguir sus objetivos. |
| 3                | b         | Ser empáticos significa que somos capaces de ponernos en lugar de otra persona y de comprender lo que le sucede, de entender sus sentimientos, aunque no nos agrade como persona o no nos sintamos inclinados afectivamente ni de ningún otro modo hacia ella   |
| 4                | c         | El rapport es definido como una relación agradable y de compromiso mutuo, con alto nivel de afecto positivo, atención mutua, relación armoniosa, comunicación tranquila, alto grado de sincronía y simetría en la interacción.  |
| 5                | a         | El segundo paso consiste en que el entrevistador debe dedicar unos minutos a una charla informal.   |
| 6                | c         | La empatía es la habilidad de comprender a las personas desde su propio marco de referencia, y no desde el de uno mismo.  |
| 7                | c         | La empatía es la habilidad de comprender a las personas desde su propio marco de referencia, y no tanto desde el de uno mismo.  |
| 8                | c         | El medio responde al cómo sobre las preguntas que el entrevistador debe plantear.   |
| 9                | a         | Dentro de los objetivos de la fase inicial, se plantea que se debe sondear y establecer expectativas.   |



| Autoevaluación 3 |           |   |
|------------------|-----------|---|
| Pregunta         | Respuesta | Retroalimentación   |
| 10               | b         | Dentro de los medios para lograr los objetivos de la fase intermedia se debe agrupar las preguntas por área temática. |

[Ir a la autoevaluación](#)

[Índice](#)

[Primer bimestre](#)

[Segundo bimestre](#)

[Solucionario](#)

[Referencias bibliográficas](#)

| Autoevaluación 4 |           |   |
|------------------|-----------|---|
| Pregunta         | Respuesta | Retroalimentación   |
| 1                | b         | El grado de detalle con el que un niño recuerda un suceso disminuye con una mayor edad en el momento del suceso.  |
| 2                | c         | La mayor parte de información previa a la entrevista con niños y adolescentes se la obtiene a partir del contacto con los padres.   |
| 3                | a         | El entrevistador debe situarse a la misma altura visual para estimular el trato de igualdad y favorecer el intercambio de opiniones así como mirar al niño para poder observar sus señales no verbales. |
| 4                | c         | La utilización de juegos no verbales como dibujos, juguetes, muñecas; es una indicación o sugerencia para justar la entrevista al nivel de desarrollo preescolar.                                       |
| 5                | a         | Entre los aspectos especiales de la entrevista se encuentra la importancia del rapport, las actitudes del entrevistador y las actitudes del niño hacia la entrevista se consideran.                     |
| 6                | a         | En la fase inicial, la presentación del profesional y objetivos, la aclaración del marco de la entrevista y la confidencialidad son aspectos principales.   |
| 7                | d         | Referente al tema de manejo de las expectativas en la entrevista con niños se debe tomar en cuenta que no existen respuestas correctas ni incorrectas.  |
| 8                | c         | Establecer un clima de colaboración y empatía con los adultos relevantes para el niño o adolescente es un requisito indispensable que permite llevar a cabo una evaluación y tratamiento adecuado.      |
| 9                | b         | Las conductas problemáticas, los determinantes ambientales y las reacciones que se generan, así como la relación con iguales, son áreas a explorar en la entrevista con los profesores.                 |
| 10               | a         | Los problemas conductuales y emocionales del niño en todos los contextos relevantes, antecedentes y consecuencias relacionados con ellos, se deben explorar en la entrevista con los padres.            |

Ir a la  
autoevaluación

| Autoevaluación 5 |           |   |
|------------------|-----------|---|
| Pregunta         | Respuesta | Retroalimentación   |
| 1                | b         | En el ámbito de la salud, los elementos de los pasos de la entrevista psicológica son la historia clínica y examen de estado mental.  |
| 2                | a         | En el ámbito de la salud, el evaluador de la entrevista tiene como objetivo principal establecer y mantener rapport en la fase inicial de la entrevista.  |
| 3                | b         | La propia naturaleza del problema es uno de los motivos por el cual los individuos presentan una serie de resistencia o barreras a la entrevista.   |
| 4                | c         | Las entrevistas estructuradas son más largas y tediosas, las preguntas están previamente establecidas, existe un orden de dirección de entrevista y suelen ser las indicadas para realizar diagnósticos.                                    |
| 5                | a         | Las entrevistas no estructuradas tienen una mayor brevedad ya que se realiza en función de algunas líneas muy generales.  |
| 6                | c         | El objetivo principal de la entrevista en la evaluación clínica es valorar y comprender los problemas actuales del cliente y orientar el diagnóstico.   |
| 7                | b         | Entre los objetivos concretos de una entrevista de devolución diagnóstica se puede mencionar que se debe proporcionar información clara y ajustada a los problemas del cliente  |
| 8                | a         | En una entrevista de devolución se debe delimitar con precisión los problemas, es importante dar feedback de la visión que el profesional tiene del problema que le trajo a consulta y comunicar la formulación que ha realizado el clínico |
| 9                | a         | En el proceso del cambio se pueden perfilar y distinguir una serie de etapas, entre ellas se encuentra la precontemplación, en la cual la persona no es consciente de que tiene un problema, por lo tanto, no tiene intención de cambiar.   |
| 10               | c         | En la etapa de mantenimiento, la persona trata de consolidar los cambios y evitar la recaída; inicia tras seis meses de cambio efectivo.  |

| Autoevaluación 5 |           |   |
|------------------|-----------|---|
| Pregunta         | Respuesta | Retroalimentación   |
| 11               | c         | El optimismo hacia el cambio es una categoría en la conversación de la persona según el grado de motivación, en la cual la persona expresa su confianza y esperanza hacia su propia habilidad de cambiar. |
| 12               | c         | De acuerdo a las técnicas para responder a la resistencia, el encuadre puede ubicar la frase del cliente en una nueva perspectiva en la que a veces habrá que incluir el elemento resistente.             |
| 13               | d         | Los objetivos principales del counselling son: insight, relaciones con otros, auto aceptación, autorrealización, resolución de problemas, adquirir habilidades sociales y el empowerment.                 |
| 14               | b         | La empatía es la capacidad de manifestar comprensión y respeto hacia lo que siente y expresa la persona, teniendo en cuenta sus sentimientos y pensamientos.  |
| 15               | c         | Los elementos que caracterizan la entrevista terapéutica son: interlocutores, finalidad y contexto  |

Ir a la  
autoevaluación

| Autoevaluación 6 |           |   |
|------------------|-----------|---|
| Pregunta         | Respuesta | Retroalimentación   |
| 1                | c         | Un ejemplo de pregunta de selección es ¿por qué quiere trabajar aquí?   |
| 2                | b         | El assessment center es el proceso de evaluación de varios candidatos a la vez, a partir de una serie de tareas que deben realizar individualmente y/o en grupo.  |
| 3                | d         | La entrevista de selección consiste en un proceso de comunicación preparado que se desarrolla cara a cara entre los entrevistadores y el candidato aspirante al puesto, más o menos estructurado y de carácter bidireccional. |
| 4                | d         | Las etapas de la entrevista de selección son: la elaboración de perfiles de puestos, las técnicas de selección, informes de selección y toma de decisiones.   |
| 5                | a         | Entre las competencias y habilidades que debe tener el psicólogo del trabajo para llevar a cabo entrevistas de selección esta la toma de decisiones sobre el nivel de adecuación.   |
| 6                | b         | El tipo especial de consultoras para puestos directivos que contactan directamente con el profesional usando bases de datos muy actualizadas y amplio conocimiento de multitud de mercados se denomina cazatalentos.          |
| 7                | a         | Las entrevistas de selección poco estructuradas son muy útiles y permiten dar entrevistas de selección poco estructuradas son muy útiles y permiten.  |
| 8                | c         | El marketing sirve como método de investigación de mercados para ofrecer u obtener información específica de un determinado producto servicio a través de la interacción entre dos o más personas.                            |
| 9                | a         | El uso de la entrevista de marketing en el cual predomina la preparación de un buen instrumento de medida, en términos de validez, se denomina usos exploratorios preparatorios.  |
| 10               | d         | Uno de los inconvenientes en la entrevista por internet es el hecho de no poder verificar la identidad del encuestado.  |

Ir a la  
autoevaluación

| Autoevaluación 7 |           |   |
|------------------|-----------|---|
| Pregunta         | Respuesta | Retroalimentación   |
| 1                | c         | La entrevista en el ámbito educativo está relacionada con los procesos de enseñanza-aprendizaje.  |
| 2                | c         | El formato que debe poseer la entrevista educativa para cumplir con sus fines propuestos es semiestructurado y directo.   |
| 3                | c         | Ayudar a corregir hábitos y actitudes en un propósito de la entrevista educativa.   |
| 4                | b         | Estudiantes, padres de familia y profesores son usuarios de la entrevista educativa y vocacional.   |
| 5                | a         | En la fase inicial o de recepción de la entrevista, así como en la fase final, se recomienda hacer uso de preguntas abiertas y menos dirigidas.                       |
| 6                | a         | Consultar sobre gustos y aficiones es un elemento que se debe incluir en la entrevista con niños o adolescentes.  |
| 7                | c         | Preguntar sobre las habilidades y limitaciones del niño o adolescentes es un elemento a incluir en la entrevista con padres.  |
| 8                | a         | Compartir información es uno de los elementos comunes en la entrevista con profesores.  |
| 9                | d         | La falta de comprensión social es un aspecto que puede convertirse en un problema para el entrevistador.  |
| 10               | b         | El escaso interés por la educación y dedicación de un hijo es un aspecto que puede convertirse en un problema para que los padres mantengan una entrevista educativa. |

Ir a la  
autoevaluación



---

## 5. Referencias Bibliográficas

---

Magato, C y Cruz, S. (2009). La entrevista psicológica. En Carmen Moreno Rosset (coord.) Ejercicios prácticos de evaluación psicológica concepto, proceso y aplicación en las áreas del desarrollo y de la inteligencia.

Perpiñá (Coord). (2012). *Manual de la entrevista psicológica*. Madrid: Pirámide.

Índice

Primer  
bimestre

Segundo  
bimestre

Solucionario

Referencias  
bibliográficas