

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

Especialidad en Psicología Terapéutica

Autor: Norma Alejandra Lozano Martínez

**Reporte integrador presentado para obtener el título de:
Licenciado en Psicología**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación "Dr. Silvio Zavala" que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo "Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada", se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES
VASCO DE QUIROGA, A. C.

Especialidad en Psicología Terapéutica

REPORTE INTEGRADOR

Que para obtener el Grado de:

Licenciado en Psicología

PRESENTA:

Norma Alejandra Lozano Martínez

1991
O ZAVALA T218

Morelia, Michoacán 1991.



INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES
VASCO DE QUIROGA, A. C.

Especialidad en Psicología Terapéutica

INTRODUCCIÓN
REPORTE INTEGRADOR

Que para obtener el Grado de:

Licenciado en Psicología



PRESENTA:

Norma Alejandra Lozano Martínez

Morelia, Michoacán 1991.

INTRODUCCION

I N D I C E

El objetivo de este reporte, es presentar el marco teórico que sustentó la práctica de una entrevista inicial en un proceso de orientación.

Primeramente se hace la descripción y definición del marco teórico, el cual inicia con la presentación del modelo de psicoterapia por Rogers. PAGINA

INTRODUCCION	4
propuesto por Gerard Egan. El cual es un modelo que define las etapas por las cuales pasa un proceso de ayuda considerado ideal. Este modelo hace hincapié en las habilidades que el orientador y orientado necesitan tener y desarrollar.	
MARCO TEORICO	6

Como este modelo presenta sólo aquellas destrezas necesarias para la efectividad de la relación en el proceso de ayuda, y las etapas por las que idealmente el orientado (o el orientador) pasa, permite a quien lo aplica incorporar diversas técnicas terapéuticas que permitan lograr el objetivo general del proceso y de los objetivos de cada una de las etapas del modelo.

ENTREVISTA	23
-------------------------	-----------

De las técnicas sugeridas por Bramer y Shostrom se eligieron para formar parte de este marco teórico; las técnicas de relación, que tienen como objetivo: establecer un clima de confianza que favorezca un óptimo nivel de relación.

BIBLIOGRAFIA	37
---------------------------	-----------

Posteriormente se presenta la transcripción de una entrevista en la que se presenta cómo estos elementos del marco teórico, se pusieron al servicio del orientador y orientado para lograr algunos de los objetivos de esta etapa inicial del proceso de ayuda.

Finalmente se presentan las conclusiones a las que la autora del presente reporte llegó.

INTRODUCCION

El objetivo de este reporte, es presentar el marco teórico que sustentó la práctica de una entrevista inicial en un proceso de orientación.

Primeramente se hace la descripción y definición del marco teórico, el cual inicia con la presentación del modelo de psicoterapia propuesto por Rogers.

Se presenta también el modelo de desarrollo para la ayuda sistémica propuesto por Gerard Egan. El cual es un modelo que define las etapas por las cuales pasa un proceso de ayuda considerado ideal. Este modelo hace hincapié en las habilidades que el orientador y orientado necesitan tener y desarrollar para llevar a término con éxito el proceso de ayuda.

Como este modelo presenta sólo aquellas destrezas necesarias para la efectividad de la relación en el proceso de ayuda, y las etapas por las que idealmente todo proceso de ayuda efectivo (generador de cambio en el orientado) pasa, permite a quien lo aplica incorporar diversas técnicas terapéuticas que permitan lograr el objetivo general del proceso y de los objetivos de cada una de las etapas del modelo.

De las técnicas sugeridas por Bramer y Shostrom se eligieron para formar parte de este marco teórico; las técnicas de relación, que tienen como objetivo: establecer un clima de confianza que favorezca un óptimo nivel de relación interpersonal en los primeros contactos del proceso.

Posteriormente se presenta la transcripción de una entrevista en la que se presenta cómo estos elementos del marco teórico, se pusieron al servicio del orientador y orientado para lograr algunos de los objetivos de esta etapa inicial del proceso de ayuda.

Finalmente se presentan las conclusiones a las que la autora del presente reporte llegó.

MODELO DE PSICOTERAPIA PROPUESTO POR ROGERS.

Este se caracteriza por ser un modelo en el cual lo más importante es lograr que la persona quien solicita ayuda, tenga una mayor estabilidad y pueda enfrentarse con mayor responsabilidad y libertad con su problema. Ya que si logra hacerlo en ese momento, entonces podrá hacerlo después con otros problemas que se le presenten. Por lo tanto en este modelo lo más importante es la persona y no resolver el problema que tiene.

Lo importante en este modelo es buscar los medios para que la persona crezca y pueda resolver ella misma sus problemas con libertad. Lo importante es ayudar a la persona a que ella misma libere los obstáculos que le impiden su desarrollo.

Pasos que caracterizan el proceso terapéutico.

MARCO TEORICO

Estos pasos pueden no darse en el orden señalado. Rogers consideró este orden como aproximado.

1.- La persona acude a la psicoterapia para recibir ayuda, ya que por algunas circunstancias, su crecimiento se ha visto obstaculizado y desea tener una percepción más clara de él y de su situación vital. Es muy importante que la persona en los primeros momentos del proceso se responsabilice de su visita.

2.- Es importante que el cliente en este momento, esté conciente que en la relación terapéutica no es el orientador quien le va a proveer de respuestas o soluciones a sus problemas. Sino que gracias a esta relación él podrá verse a sí mismo y a su situación desde otra perspectiva y pueda él tomar sus propias decisiones de una manera más libre.

3.- Si el orientador tiene una actitud amigable, de interés y genuinamente es receptivo con el cliente, facilitará que el cliente exprese con libertad los sentimientos que acompañan al problema. El orientador facilita

MODELO DE PSICOTERAPIA PROPUESTO POR ROGERS.

Este se caracteriza por ser un modelo en el cual lo más importante es lograr que la persona quien solicita ayuda, tenga una mayor estabilidad y pueda enfrentarse con mayor responsabilidad y libertad con su problema. - Ya que si logra hacerlo en ese momento, entonces podrá hacerlo después con otros problemas que se le presenten. Por lo tanto en este modelo lo más importante es la persona y no resolver el problema que tiene.

Lo importante en este modelo es buscar los medios para que la persona crezca y pueda resolver ella misma sus problemas con libertad. LO importante es ayudar a la persona a que ella misma libre los obstáculos que le impiden su desarrollo.

Pasos que caracterizan el proceso terapéutico.

Estos pasos pueden no darse en el orden señalado. Rogers consideró este orden como aproximado.

1.- La persona acude a la psicoterapia para recibir ayuda, ya que por algunas circunstancias, su crecimiento se ha visto obstaculizado y desea tener una percepción más clara de él y de su situación vital. Es muy importante que la persona en los primeros momentos del proceso se responsabilice de su visita.

2.- Es importante que el cliente en este momento, esté conciente que en la relación terapéutica no es el orientador quien le va a proveer de respuestas o soluciones a sus problemas. Sino que gracias a esta relación él podrá verse a sí mismo y a su situación desde otra perspectiva y pueda él tomar sus propias decisiones de una manera más libre.

3.- Si el orientador tiene una actitud amigable, de interés y genuinamente es receptivo con el cliente, facilitará que el cliente exprese con libertad los sentimientos que acompañan al problema. El orientador facilita

rá que el cliente viva la experiencia de terapia con libertad de expresar todo cuanto él quiera, (sin poner en peligro su integridad física ni la del terapeuta) que sienta que él es una persona importante para él mismo y para el terapeuta.

4.- Si el orientador acepta los sentimientos negativos expresados por el cliente, los clarifica y no trata de explicarlos de acuerdo a su causa o su utilidad, sino solamente que existen y que acepta su expresión, entonces estará creando las condiciones favorables para que el cliente reconozca y acepte estos sentimientos en lugar de negarlos.

5.- Rogers señala esta etapa como la clave del proceso ya que si los sentimientos negativos son expresados de manera profunda y violenta, en esta misma profundidad e intensidad surgirán expresiones de amor, de sociabilidad, de respeto propio y de deseos de madurez.

6.- Cuando el cliente empieza a expresar sentimientos positivos, el orientador debe aceptarlos, y facilitar también su expresión.

7.- Cuando el cliente logra verse desde diversos ángulos, con nuevas perspectivas, de una manera diferente a la que anteriormente se veía, entonces podrá llegar a una captación intuitiva. De esta manera logrará mejores niveles de integración, ya que la comprensión de su yo será mayor y será más responsable de sus actos.

8.- Rogers considera que casi en el mismo momento que se da una mayor captación intuitiva, se dislumbra un panorama más amplio de la gama de decisiones que el cliente puede tomar, así como de las diferentes acciones que él puede realizar, y que va a escoger o a decidir de manera libre.

9.- Después de tener un panorama más amplio y más claro de las decisiones o acciones que él puede tomar, surge la acción, el cliente empieza a tener pequeñas acciones significativas, Rogers considera que generalmente las acciones positivas que tiene un cliente, son acertadas y es---

to es producto de haber logrado una comprensión más amplia de él mismo y de las decisiones y acciones que se pueden tomar viéndose a sí mismo de una manera más completa.

EL MODELO DE DESARROLLO DE AYUDA

10.- Aquí se inicia un proceso de maduración, ya que cada vez más - el cliente realiza acciones positivas, mediante las cuales va adquiriendo - más confianza y valor en las acciones que realiza.

11.- En este momento un cliente tiene ya una actitud integradora, - cada vez realiza más acciones positivas, sin temor de tomar el mismo sus -- propias decisiones y su confianza es mayor, en esta fase también se da un - fenómeno que Rogers llama de igualdad, entre cliente y orientador ya que por primera vez en el proceso surge un auténtico interés en el cliente por conocer aspectos de la vida del terapeuta.

12.- Finalmente el cliente empieza a sentir cada vez menor necesi-- dad de recibir ayuda y se plantea la necesidad de terminar la relación.

Este es un modelo de influencia social, ya que al interactuar con - otro, tanto puede influenciar como ser influenciado en esta interacción. Te - niendo este modelo por objetivo general el influenciar al cliente u orienta - do, hacia un cambio constructivo de su conducta, que el orientado realmente genere un cambio de conducta, hacia el modo de vivir más efectivo y que es - to sea lo que realmente refuerce su conducta. Que el vivir más efectivamen - te sea más recompensante en sí mismo.

Lo que caracteriza a este modelo de desarrollo de ayuda, es que es - un proceso orgánico. Es decir que está compuesto por etapas que se suceden - una de otra, en donde dentro de cada etapa se germina ya la siguiente, y -- dentro de cada etapa hay elementos tanto de la anterior como de la poste - rior.

EL MODELO DE DESARROLLO DE AYUDA

Este es el modelo que define las etapas constitutivas de un proceso de ayuda. Describe los puntos claves en el proceso de ayuda que incrementarán la confiabilidad del mismo.

Hace hincapié en las habilidades que el orientador y orientado necesitan tener y desarrollar para llevar a término exitosamente el proceso de ayuda. Pero además provee al orientador de las destrezas necesarias para ayudarse el mismo, y ayudar a otros. Estas destrezas son principalmente las destrezas necesarias en la relación interpersonal efectiva.

La forma en que fué diseñado este modelo, permite al mismo tiempo - que el orientado está siendo ayudado, instruirse en el modelo, adquirir las destrezas necesarias, para que él a su vez, pueda ayudar a otros. Por lo tanto es también un modelo para adiestramiento de orientadores.

Este es un modelo de influencia social, ya que al interactuar con otro, tanto puede influenciar como ser influenciado en esta interacción. Teniendo este modelo por objetivo general el influenciar al cliente u orientado, hacia un cambio constructivo de su conducta, que el orientado realmente genere un cambio de conducta, hacia el modo de vivir más efectivo y que esto sea lo que realmente refuerce su conducta. Que el vivir más efectivamente sea más recompensante en si mismo.

Lo que caracteriza a este modelo de desarrollo de ayuda, es que es un proceso orgánico. Es decir que está compuesto por etapas que se suceden una de otra, en donde dentro de cada etapa se germina ya la siguiente, y -- dentro de cada etapa hay elementos tanto de la anterior como de la posterior.

Este modelo consta de una etapa de pre-ayuda y tres etapas de ayuda. La primera es la etapa de la respuesta del orientador y la auto-exploración del cliente. La segunda etapa es la del entendimiento-integrativo y el auto entendimiento dinámico. La etapa III es la etapa de los programas de acción.

Este modelo es una guía esquemática tanto para el orientador como para el orientado, ya que marca tanto las destrezas para el orientador como orientado, y los obstáculos a vencer cada uno. De manera que ambos se puedan ubicar en el camino que recorren juntos.

LA ETAPA DE PRE-AYUDA

Esta es una etapa de atención, a la persona del orientado, consiste en atender al cliente tanto física como psicológicamente.

En esta etapa se requiere que el orientador ponga al servicio del cliente su inteligencia social. Definiéndose ésta como la Capacidad para entender a otra persona, en una situación social diferente a la suya, así como actuar con sabiduría en diferentes situaciones sociales. La inteligencia social es también la capacidad de escucharse a sí mismo, no sólo a los demás, para lograr un buen nivel de discriminación y poder comunicar esto que se ha percibido, tanto de uno mismo como de otros, o de la interacción con otros.

La atención física consiste en mirar directamente a la cara del cliente, establecer un buen contacto con su mirada, inclinarse hacia él, manteniendo una postura abierta y relajada estando cómodo con la intensidad de esta postura.

La atención psicológica consiste en escuchar tanto los mensajes verbales como los no verbales, tanto del cliente, como sus propios mensajes.

El orientador deberá cuestionarse constantemente sobre lo que el -- cliente intenta expresar tanto no verbalmente como verbalmente.

El establecer un buen nivel de atención permite al orientador ser-- más efectivo en sus discriminaciones, con este óptimo nivel le expresa res-- peto, refuerza al cliente a hablar, ya que le está dando el mensaje de que-- está con él, y con esto establece una base de poder con el cliente. El obje-- tivo de esta etapa es atender tanto física como psicológicamente al cliente, para que se sienta estimulado a abrirse y confiar en el orientador.

Las destrezas del orientador en esta etapa de Pre-ayuda, son su in-- teligencia social y su capacidad de atención, tanto física como psicológica.

El orientador en ésta, modela ante el cliente una forma de atender-- al otro que conduce a una mejor forma de interacción, de manera que él pue-- da aprenderla y aplicarla en otros contextos.

La Genuinidad: El orientador deberá ser abierto y espontáneo en el-- trato con su cliente. Su deseo de ayudar al cliente no deberá ser falso.

El Ser Concreto: El orientador deberá ser capaz de llevar el proce-- so de ayuda a conductas concretas y a sentimientos concretos. Evitará que-- darse en vagas generalizaciones que pretendan evadir temas reales.

ETAPA I

La respuesta del orientador y la auto-exploración del cliente.

"... El orientador responde al mundo del cliente con el objeto de -- ayudarlo a explorarse a si mismo"(1).

En esta etapa el orientador trata de ver el mundo, como lo ve el -- cliente, desde el marco de referencia del cliente. Intenta entender su con-- ducta, experiencias y sentimientos desde el marco de referencia del cliente y se lo comunica.

(1) Egan G. EL ORIENTADOR EXPERTO.
P. 26.

La meta del orientador en esta etapa, es la de dar una respuesta al cliente, respuesta respetuosa y empática, ante lo que ha expresado.

Las destrezas que el orientador necesita adquirir, desarrollar y finalmente poner al servicio del cliente en esta etapa son: La capacidad de responder al cliente desde un nivel primario de empatía precisa; la capacidad de responder al cliente también de una manera respetuosa, genuina y concretamente.

La empatía precisa a nivel primario, consistirá en la respuesta que el orientador da a su cliente en la cual le comunica que lo ha escuchado y ha comprendido como se siente, y que es lo que ha dicho sobre sí mismo.

El Respeto: El trato que el orientador tenga para con su cliente debe expresar respeto. Que está con él y para él.

La Genuinidad: El orientador deberá ser abierto y espontáneo en el trato con su cliente. Su deseo de ayudar al cliente no deberá ser falso.

El Ser Concreto: El orientador deberá ser capaz de llevar el proceso de ayuda a conductas concretas y a sentimientos concretos. Evitará que darse en vagas generalizaciones, que pretendan evadir temas reales.

La capacidad de ser concreto es clave en esta etapa, ya que si el orientador es concreto en sus respuestas, influenciará al cliente a ser concreto en el planteamiento de sus problemas, lo que conducirá a plantear soluciones concretas, a problemas concretos en la tercera etapa.

La destreza que el cliente debe adquirir en esta etapa, es la capacidad de explorarse a sí mismo en sus conductas, experiencias y sentimientos de las áreas conflictivas en su existencia, tendrá que aprender a hacerlo de una manera cada vez más profunda y concreta.

ETAPA II

Entendimiento integrativo Auto-entendimiento dinámico.

En esta etapa el orientador pone al servicio del cliente sus habilidades de empatía precisa avanzada, propio descubrimiento, confrontación y proximidad para ayudarle al cliente a verse a sí mismo en un panorama más objetivo, para que llegue a sentir realmente la necesidad de un cambio en su conducta. Debe conocer también cuales son los recursos con los que cuenta para poder iniciar un cambio.

La meta del orientador en esta etapa será la de lograr un entendimiento integrativo. El orientador deberá llegar a una integración de los datos, proporcionados por la auto-exploración del cliente en la etapa anterior. Conectará los datos, que aparentemente aparecieron aislados en la auto-exploración del cliente.

Expresando esta integración al cliente, se le proporcionará un panorama mayor, para verse a sí mismo. El cliente deberá aprender con la ayuda del orientador, esta destreza, para que posteriormente él pueda tener sus propios procesos integrativos.

La meta del cliente en esta etapa del proceso, será la de lograr un auto-entendimiento dinámico. El cliente deberá desarrollar un nivel de auto entendimiento en el que se visualice la necesidad de cambio. Es decir, un proceso en el cual el cliente pueda poner toda la información de sí mismo en un panorama mayor, en donde él pueda ver sus recursos, principalmente los que no utilizan.

Las destrezas que el orientador necesita para lograr los objetivos de esta etapa serán además de las destrezas de la etapa anterior, que también en esta las pone al servicio del cliente, la de dar una respuesta en un nivel avanzado de empatía precisa, la de auto-descubrimiento, de explorar la-

proximidad, de confrontar y de ofrecer marcos de referencia alternos. el cliente tiene, para que pueda ver su conducta desde varias perspectivas.

La empatía precisa en un nivel avanzado es una respuesta que el orientador da a su cliente en la que le comunica que no sólo ha entendido lo que ha dicho verbalmente, sino lo que esto implica, lo que esto sugiere. Le expresa que ha encontrado el significado más profundo de lo que ha expresado. El orientador hace conexiones entre las declaraciones del cliente que son aparentemente aisladas, y le comunica estas conexiones.

El auto-descubrimiento será la buena disposición que el orientador -- tenga para compartir su propia experiencia con el cliente, sabiendo de ante mano si este compartir le va a ayudar al cliente a entenderse mejor a sí -- mismo y tenga más conocimientos sobre su estilo de interacción, así como el grado en el que está cooperando en el proceso de ayuda. de un cambio constructivo de su conducta.

En cuanto a la confrontación Egan la considera como una extensión de la empatía precisa avanzada. pas I y II Egan considera que estas pueden ser en sí mismas programas de acción, para todos aquellos clientes de alto nivel, para "... Es una respuesta al cliente, buscada en un profundo entendimiento de los sentimientos, experiencias y conducta del cliente, que envuelve algo de desenmascarar distorsiones en el entendimiento de si mismo del cliente y algo (al menos implicado) de reto para la acción"⁽²⁾. I, no han podido liberar sus recursos, entonces será necesario iniciar la tercera etapa. Antes de entra En la confrontación va implícito un reto para analizar lo no usado -- hasta entonces. Lo que puede ser confrontado serán las distorsiones, evasiones, juegos, discrepancias y conductas improductivas o auto-destructivas del cliente. cambio con más elementos a su favor.

El orientador también debe saber como ofrecer marcos de referencia al-

ETAPA III

PROGRAMAS DE ACCION

(2) Egan, G. EL ORIENTADOR EXPERTO.
P. 150.

ternos que resulten ser más precisos y más constructivos que los que el -- cliente tiene, para que pueda ver su conducta desde varias perspectivas.

Lo que el cliente deberá adquirir en esta etapa, será la capacidad de escuchar sin estar a la defensiva, debe saber escuchar, para que pueda be neficiarse de lo que el orientador le diga, en cuanto a la proximidad de la relación y confrontación. Pero también debe aprender a escuchar todo lo que su medio ambiente le dice.

Lo más importante en esta etapa es que el orientador pone al servicio del cliente todas sus destrezas (definidas anteriormente) con el objetivo de ayudarlo para que llegue a tener una percepción profunda más realista de sí mismo, de su medio ambiente, su interacción con otros, para que finalmente llegue a ver más y con mayor claridad la necesidad de un cambio constructivo de su conducta.

En relación a las etapas I y II Egan considera que estas pueden ser en sí mismas programas de acción, para todos aquellos clientes de alto nivel, para quienes en el paso de estas dos etapas pudieron liberar sus recursos -- bloqueados, y que al liberarlos pudieron actuar por ellos mismos.

Para los clientes que al finalizar la etapa II, no han podido liberar sus recursos, entonces será necesario iniciar la tercera etapa. Antes de entrar a esta etapa es necesario que el cliente conozca cuales son los recursos que él posee para iniciar un cambio, cuáles son los temores que siente de iniciar un cambio y cómo podría enfrentarlos, esto con el fin de que inicie el cambio con más elementos a su favor.

ETAPA III

PROGRAMAS DE ACCION

Si el cliente va a vivir más efectivamente, necesariamente tendrá -- que actuar.

La meta general de todo proceso de ayuda es el cambio conductual constructivo, de aquí la importancia de la colaboración del orientador con su cliente para la elaboración y realización de programas efectivos de acción, acordes a las necesidades, características y recursos del cliente. Para lograrlo el orientador necesita además todas las destrezas de las etapas I y II, destrezas en la elaboración y realización de programas de acción. Estos programas de acción pueden incluir técnicas de solución de problemas, proceso de tomas de decisiones, programas de modificación de conducta, - - adiestramiento en destrezas personales, para mencionar algunos de los posibles programas.

Algo que es muy importante en la elaboración de programas es que el orientador esté abierto a conocer y manejar todas aquellas teorías y técnicas que puedan beneficiar al cliente, conduciéndolo a un cambio efectivo de su conducta.

Egan sugiere que el orientador pueda hacer uso de los principios básicos que sustentan el mantenimiento y cambio de conducta, pero considera que esta no es la única opción. Lo que si es fundamental es elaborar una forma de evaluar el cambio. De tal manera que tanto el orientador como el cliente puedan percibir los éxitos y los fracasos dentro del programa, esto es con el objetivo de que el orientador pueda ayudar al cliente en los fracasos dentro del programa, pueda reforzarlo en los éxitos y puedan finalmente evaluar la efectividad del programa. Ya que si el programa resultara inefectivo ambos se pudieran dar cuenta y cambiarlo por otro. Es decir que en la elaboración de programas de acción, deben identificarse primeramente objetivos conductuales, en segundo lugar especificar los procedimientos de tratamiento y finalmente establecer una forma de evaluar los cambios conductuales y evaluarlos.

TECNICAS TERAPEUTICAS

Bramer y Shostrom siguieron ciertas técnicas de relación, de las cua-

les se eligieron las siguientes: Técnicas de apertura, técnicas reflexivas, técnicas de aceptación, técnicas de estructuración y habilidad para terminar.

El conjunto de técnicas se eligieron, ya que todas ellas contribuyen a lograr los objetivos de una entrevista inicial. Tienen por objetivo lograr un clima de confianza y seguridad en los primeros contactos del cliente con el orientador. Estas técnicas proporcionan elementos para entender y atender en un óptimo nivel a la persona del cliente y sus necesidades.

TECNICAS DE APERTURA

Antes de iniciar las técnicas de apertura se requiere, primeramente - crear un clima de confianza, comprensión y comodidad entre el cliente y el orientador. Este clima se logra cuando el orientador vive una cálida actitud de aceptación y profundo interés hacia el cliente.

Las técnicas de apertura son los puentes para iniciar la relación. - Uno de estos puentes es el saludo, el cual debe expresar cortesía y respeto hacia la persona del cliente.

La instalación es otro puente para establecer una buena relación con el cliente. En la elección y acondicionamiento de la instalación también - debe de estar presente esta actitud de respeto y cortesía para con el cliente, eligiendo entonces un lugar con la iluminación y ventilación adecuada, - con privacidad e higiene, además de estar provisto de sillones cómodos.

Los temas, con los cuales se inicie la sesión, deberán ser los que -- más favorezcan a establecer este clima de confianza. Pueden ser temas triviales o abordar directamente el problema, pero esta elección del tema debe ser de acuerdo a la necesidad del cliente, de acuerdo a qué es lo que - el cliente necesita abordar primero, que le permita sentirse con mayor con

fianza para que finalmente muestre su problema y sus sentimientos.

La técnica del reflejo de experiencia, es una técnica en la que el orientador refleja al cliente tanto lo que dice verbalmente como lo que no dice verbalmente. Le com

TECNICAS REFLEXIVAS

Bramer y Shostrom consideran que el reflejo de sentimiento, es una técnica para suscitar la comprensión. El reflejo del sentimiento lo define como:

"... Un intento del consultor por expresar en palabras nuevas las actitudes esenciales (no tanto el contenido) expresado por el paciente"⁽³⁾.

Mediante esta técnica se facilita que el cliente inspeccione más allá de la superficie de su conducta y que pueda llegar a pensar en sus sentimientos e ideas como partes de su propia personalidad y no como algo fuera de sí mismo.

Esta técnica tiene como finalidad alentar al cliente en la expresión y clarificación de sus sentimientos. Al clarificar sus sentimientos, el cliente puede entender más fácilmente su conducta, emitida cuando tiene de terminados sentimientos. Cuando el cliente recibe el reflejo de sentimientos del orientador, se siente más profundamente entendido y se da cuenta que él (el cliente) es quien valora sus propios sentimientos, y que él tiene el poder de elegir como valorarlos.

TECNICAS DE ACEPTACION

Estas técnicas se pueden usar al inicio de las sesiones en los prime-

(3) Bramer, L. y Shostrom, E. PSICOLOGIA TERAPEUTICA. P. 207.

REFLEJO DE EXPERIENCIA

La técnica del reflejo de experiencia, es una técnica en la que el orientador refleja al cliente tanto lo que dice verbalmente como lo que no dice verbalmente. Le comunica las contradicciones que observa entre lo que dice verbalmente y lo que no dice verbalmente. Lo observa totalmente y se lo comunica.

Bramer y Shostrom sugieren varios tipos de reflejo y son:

1.- El reflejo sumario: Consiste en que en una sola frase se reflejen varios sentimientos.

2.- El reflejo inmediato: Este se hace inmediatamente después de que el cliente ha expresado un sentimiento.

3.- El reflejo terminal: En este reflejo se expresa un resumen de los sentimientos más importantes que han sido expresados en el transcurso de una entrevista.

Todo reflejo para que sea efectivo tiene que ser expresado oportunamente con palabras nuevas y apropiadas para que expresen una observación exacta. El reflejo no debe añadir ni quitar significado a lo expresado por el cliente, y debe expresar también la misma intensidad de sentimiento en la que fue expresada por el cliente.

TECNICAS DE ACEPTACION

Éstas técnicas se pueden usar al inicio de las sesiones en los primeros contactos, cuando el cliente presenta su problema de una forma narrativa, cuando esta narración no está matizada por sentimientos. O también se puede usar en etapas más avanzadas cuando el cliente hace un contacto muy

profundo con su dolor. HABILIDAD DE TERMINAR

La técnica consiste en la expresión verbal de la actitud de aceptación que el orientador tiene hacia su cliente. Con esta expresión el orientador implica o sugiere a su cliente además de alentarle y aceptarlo, que no hay peligro en la expresión, que ésta es adecuada y tiene sentido. Esta expresión verbal de la actitud de aceptación se puede hacer mediante frases como - - "hum", "ha", "ya veo", las cuales representan frases que estimulan al cliente a la expresión. Esta expresión verbal debe ir acompañada de algunos componentes, como son el tono e inflexión de la voz al expresar las frases de aceptación, además de la expresión fácil y movimientos de la cabeza, la postura y la distancia física para con el cliente, estos componentes que pueden ser observables, deben expresar una aceptación sincera y genuina hacia la persona del cliente.

TECNICAS DE ESTRUCTURACION

Esta técnica consiste en definir los objetivos y naturaleza del proceso, los objetivos del orientador y el cliente dentro del mismo. Los límites de ambos en cuanto al tiempo, la acción, los papeles y el procedimiento.

Con esta definición el cliente tiene un panorama de lo que va a ser el proceso. Y sabrá en que va a consistir, cual va a ser su objetivo, cual será su papel, sus límites, y los medios para lograr objetivos. De manera que al proporcionarle este panorama de manera oportuna y precisa, sin caer en la rigidez, el orientador crea un ambiente de seguridad en la relación.

HABILIDAD DE TERMINAR

La habilidad para terminar la entrevista consistirá en terminar la entrevista de manera que el cliente sienta que algo logró en ella, que se -- lleva algo, que la entrevista tuvo un sentido. Una forma para lograrlo es hacer una referencia a los límites del tiempo, otra forma puede ser elaborar un resumen de sesión, elaborándola el orientador o pidiéndole al cliente que lo haga él. Este resumen se puede hacer de manera verbal o de manera escrita, elaborando notas del resumen que se puedan consultar posteriormente. Hacer una referencia al futuro representa una posibilidad más, es de--- cir, expresando el deseo de verse en una fecha próxima. Otra forma sería ponerse de pié o hacer ademanes sutiles mediante los que se expresa de manera no verbal que el tiempo destinado a la entrevista ya transcurrió. Finalmente la prescripción de tareas representa una forma de terminar la sesión, - en la que se va a tomar una actitud, relacionada con lo que se trabajó - en la sesión, pero ya fuera de ella, de esta manera, el cliente se hace a - la idea de irse retirando de la sesión y sintiendo que el trabajo y su responsabilidad de cambio no termina al terminar la entrevista.

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA

DATOS GENERALES

A continuación se presenta la transcripción de la entrevista inicial con un joven de 24 años de edad, estudiante de nivel licenciatura, que acude al departamento de psicología, con el deseo de recibir orientación psicológica. El problema que lo lleva a orientación es su inseguridad ante el hecho de continuar estudiando la Licenciatura, ya que de continuar tenía que repetir el semestre, reprobó cuatro materias.

Actualmente vive en el hogar paterno, es soltero, el séptimo de nueve hermanos, trabaja por las tardes en un almacén.

OBJETIVO GENERAL DE LA ENTREVISTA: Atender y escuchar a la persona del cliente que necesita ayuda. Crear un clima de confianza y seguridad óptimo, que le permita al cliente confiar en la persona del orientador y expresar sus sentimientos además de explorar su conducta y experiencia.

TRANSCRIPCIÓN

- A.- Y bien con que te gustaría...
- C.- Empezar.
- A.- Sí con que te gustará empezar.
- C.- Pues con el principio (risa). Pues m... m... pues realmente no, sabría así pues, no sé, es que creo que tengo muchas cosas entonces, pues no sé, tal vez algunas sean más importantes y tal vez todas se me hagan importantes, pues entonces no sé, tal vez tu tienes algunos más conocimientos, entonces tal vez tu me puedas ayudar en esto, no?...
- A.- Qué es lo más importante para tí? Creo que hace falta un factor, lo que tú creas más importante.

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA

DATOS GENERALES

A continuación se presenta la transcripción de la entrevista inicial con un joven de 24 años de edad, estudiante de nivel licenciatura, que acude al departamento de psicología, con el deseo de recibir orientación psicológica. El problema que lo lleva a orientación es su inseguridad ante el hecho de continuar estudiando la Licenciatura, ya que de continuar tenía que repetir el semestre, reprobó cuatro materias.

Actualmente vive en el hogar paterno, es soltero, el séptimo de nueve hermanos, trabaja por las tardes en un almacén.

OBJETIVO GENERAL DE LA ENTREVISTA: Atender y escuchar a la persona del cliente que necesita ayuda. Crear un clima de confianza y seguridad óptimo, que le permita al cliente confiar en la persona del orientador y expresar sus sentimientos además de explorar su conducta y experiencia.

TRANSCRIPCIÓN

- O.- Y bien con que te gustaría...
- C.- Empezar.
- O.- Sí con que te gustará empezar.
- C.- Pues con el principio (risa). Pues m... m... pues realmente no, sabría así pues, no sé, es que creo que tengo muchas cosas entonces, pues no sé, tal vez algunas sean más importantes y tal vez todas se me hagan importantes, pues entonces no sé, tal vez tu tienes algunos más de conocimientos, entonces tal vez tu me puedas ayudar en esto, no?...
- O.- Qué es lo más importante para tí?. Creo que hace falta un factor, lo que tú creas más importante

- C.- Hum... Bueno, yo me he sentido un poco defraudado porque no he podido sacar la carrera, entonces, se me está haciendo eso como quien dice un trauma, o sea es que no la puedo sacar, entonces pues para mi ahorita eso es lo más importante, sacar mi carrera, terminarla, entonces pues no sé tal vez sea eso.
- O.- Te sientes frustrado?
- C.- Humm, realmente ya he querido M... M... Dejar esto, no?... M... M... Olvidarlo, dejar de estudiar, yo sé que para mí sería muy fácil, no?. Simplemente ya no voy a la escuela, ya no estudio, y ya se acabó, pero no sé realmente M... M... Yo quiero tener mi carrera, yo quisiera sacar mi carrera, me gusta estudiar pero me desanima, como te digo M... M... Que esté leyendo y esté estudiando, si es que así se le puede llamar, y -- ver que no progreso, no me, no saco provecho, o no aprendo, entonces -- pues me desanima mucho esto, y he querido dejar la carrera pero es que no se, me digo bueno, por qué no seguir adelante, nada es fácil, no?, -- pero pues si me desanimo mucho.
- O.- Te desanimas?.
- C.- Mucho.
- O.- Como es este desánimo?.
- C.- Bueno pues como te digo dejando, pues dejando simplemente como veo que no puedo, pues ya lo quiero dejar por la paz, siento que ya no puedo dar más, yo se que por las informaciones que he recibido, se que no es así, que no puede ser así, porque siempre se está aprendiendo, no?, no veo por qué no quiera asimilar información de la escuela, porque he notado que en conferencias, en pláticas, en libros, revistas, en donde -- viene cosas de Ciencia, leo y pues si me queda o por lo menos si me queda, se me graba o siento muy bien lo que estoy leyendo, pero o sea yo -- trato de estudiar aparte con mis apuntes o de libros, entonces, pues no, no siento que no sea igual, o no se, no asimilo las ideas. Entonces pues he notado mucho eso, que en revistas si entiendo un poco, pues no se -- sobre todo son artículos de información científica nueva, que acaba de salir, entonces pues si, lo entiendo, lo capto, no?, pero en los libros no asimilo, no se me pega, no me queda entendido, o no se, no lo com--

prendo, o quiero comprenderlo, pero es como si no lo hubiera leído, entonces pues no se es un problema muy grande, no?.

- O.- Como que ha sido muy frustrante no?, desesperante no?, que en tu carrera, con tus materias quieres estudiar y te pones a estudiar y los resultados no son iguales que cuando tú acá por fuera te pones a leer, vez una revista, vas a una conferencia y sientes que lo que estuviste viendo, lo asimilas, lo que estuviste leyendo lo asimilas y los resultados son diferentes y acá en la escuela no, como que a de ser muy frustrante...
- C.- Pues sí así es realmente, M... M... Hubo una ocasión en que hablé con un maestro, y yo creo que él a mí me ha ayudado mucho, entonces yo le comenté mi situación, no?, le decía mira pues en las tardes no tengo -- tiempo para estudiar, entonces pues le digo cuando llego en la noche me desvelo para estar estudiando, entonces en tres o cuatro veces, leo y estoy leyendo y siento que no logra nada, entonces le digo, sabes qué, no, se yo ya quisiera dejar esto, no entiendo. Entonces me dice que no, mira, toma las cosas con calma, me dice, pues no se tal vez te estés tu mismo tratando de comer, todo lo que tienes, no mejor trata de llevarlo con calma, no se entonces yo me desespero, siento que no, siento que no hay mucho tiempo. Entonces pues no se, yo trato de llevarlo así, aprisa, no se si tal vez sea un error, no se.
- O.- Como que tú quisieras aprovechar, es decir quisieras aprender todo el material muy bien, y está allí todo tu esfuerzo, verdad?, de tu parte pones tu tiempo, tu dedicación, cuatro cinco horas, según sea el caso y pones allí tú, tu esfuerzo, allí escucho que hay mucho deseo de aprender, todo lo que puedas abarcar, lo más, lo más que puedes aprender, lo más que puedes y está el deseo y pones de tu parte y empiezas a estudiar a dedicar mucho tiempo y el resultado no es el que tu quisieras.
- C.- Tal vez no, no... Sea mucho el tiempo, verdad?, como te digo pues casi cuando estudio es por las noches y cuando tengo que estudiar, entonces me duermo, me siento demasiado cansado y veo que no comprendo nada, entonces aparte de que me estoy durmiendo, pues ya no me concentro, tal vez no sea mucho tiempo el que me quedo estudiando, no se, tres horas, tal vez menos, dos y media, pero como te digo, me desanimo mucho, trato, porque

- pues trato de poner empeño, pero no hay resultados.
- O.- Escucho también que te exiges demasiado, te presionas, cuando dices, es en la noche cuando te pones a estudiar y ya estás cansado, como que escucho allí que te presionas, te exiges.
- C.- Pues tal vez sí, un poco, pues si porque M... M..., pues no se, quisiera ser de los mejores, no? siempre quisiera ser de los mejores, en el grupo, entonces pues no se. Creo que sólo así podría. Porque por otras personas no creo que me vaya a ver presionado, ni aún por los maestros, entonces no se, sólo así podría seguir adelante, no?.
- O.- Como es esto de sólo así podría seguir adelante?.
- C.- Pues sí, exigiéndome, no?, exigiéndome más, pero me desanima mucho esto no?, o sea esto que no vea resultados.
- O.- O sea que la exigencia está en tí, tú dices, los maestros no me exigen, o sea que la exigencia está allí dentro, la exigencia es tuya. Y qué te dices?. Cómo es esta exigencia?.
- C.- Pues no se, tal vez, M... M... o como se deba de tomar como te digo, no se, quisiera, pues ser el mejor entonces del grupo, no?, yo veo que -- otros compañeros a la hora que el maestro pregunta, trato de contestar, no?, me gustaría participar, cuando, entonces yo he visto que muchos -- compañeros se les hace más fácil, o siente que es más fácil para ellos, o no se como hacer de que ellos sí contestan o sí comprenden mejor que yo, no se si es mi manera de tratar, de pues no se, de ser mejor que -- ellos, no se tal vez el tiempo que tengo no es mucho, entonces pues eso.
- O.- Como que te comparas con tus compañeros.
- C.- Hum, hum.
- O.- Como que te exiges estar igual que ellos o mejor, como viendo hacia ellos...
- C.- M... M... pues sí, tal vez muchas veces sí sea así pero... tanto como comparación no, no tal vez no, pero o bueno no se, tal vez si sea una comparación y yo no lo quiera ver así.
- O.- A la mejor tú no lo veas así, pero qué pasa cuando tú dices que ves cómo otros sí aprenden más rápido... que te dices cuando te fijas que -- otros lo hacen de otra manera.

- C.- M... M... pues no se, o sea M... M... yo siento que tengo la misma capacidad que ellos o mejor capacidad que ellos, no?, yo se que puedo, M...
 O.- M... puedo ser mejor que ellos, claro M... M... tal vez sea eso algo de lo que no he puesto en práctica tal vez, ganas, tal vez, bueno más bien ganas me sobran pero tal vez sea de que no aplico interés o no se que sea verdad?.
- O.- Dices no las mismas ganas, no, no, ganas no, tal vez interés, que es esto?. Dices tal vez no es el mismo interés.
- C.- Tal vez no sea el mismo interés que pongo yo, con el que ponen mis compañeros, no se. Tal vez yo no le dedico lo que se debe dedicar, no?, no se, no, tal vez yo quiera que sean las cosas más fáciles... claro yo se que no es así.
- O.- Escucho así como desanimado.
- C.- Pues si, así es, bastante, bastante.
- O.- Como que es muy fuerte.
- C.- Pues si es mucha, mucha frustración...
- O.- Mucha desesperación?.
- C.- También, bastante...
- O.- Y ahorita que me lo estás diciendo, cómo te sientes?, ahorita.
- C.- Mal, simplemente.
- O.- Cómo es esto?.
- C.- Cómo pena, como verguenza, M... M... pues sí.
- O.- Cómo está tu cuerpo ahorita?.
- C.- Pues M... M... bien, no se.
- O.- Cómo están tus manos?, cómo sientes tus manos?.
- C.- Muy sudadas.
- O.- Sudadas?.
- C.- Si... (silencio).
- O.- Es muy difícil decir todo esto, verdad?.
- C.- Claro. Con mucha pena, sinceramente...
- O.- Pena, de quién?.
- C.- De mí (silencio).
- O.- Me imagino que ha de ser muy difícil, verdad?.

- C.- Bastante.
- O.- Sentir tanta pena, tanta desesperación.
- C.- No se, ya no tengo que decir.
- O.- Y que haces cuando te sientes así.
- C.- Ponerme a pensar, no se muchas veces, M... M... pues de mis problemas, -
pues no se, tratar de dejarlos, no se, de pensar en otras cosas, de dis-
traerme, no se, muchas veces lo que hago es ponerme a cantar, a chiflar,
tal vez me pongo a pensar que si no estudiara ya, muchas veces he pensa-
do que, o sea, que ya me estoy volviendo loco.
- O.- Tienes temor de volverte loco?.
- C.- No se, pues no temo, por que pues no se, miedo no me da.
- O.- Qué más haces cuando te sientes así?.
- C.- No, no lo había pensado, creo que nada más.
- O.- Y ahora, cómo estás?.
- C.- No se, creo que algo nervioso.
- O.- Qué más sientes?.
- C.- No se, me siento muy tonto, no se.
- O.- Cómo es esto?.
- C.- No se decirte.
- O.- Nervioso?.
- C.- Sí, un poco.
- O.- Ahora, cómo están tus manos?.
- C.- Igual.
- O.- Qué quisieras hacer?.
- C.- No se, la verdad no se.
- O.- Esto te pasa en otras áreas de tu vida, en otras circunstancias?. En tu
casa?. En dónde más te sientes tonto.
- C.- En el trabajo, en la casa si, pero no se, creo que en donde más me afec-
ta esto es en la escuela, no?. Pues si en la escuela.
- O.- Es en donde más te preocupa.
- O.- (Silencio).
- O.- Debe de ser difícil sentir tanta desesperación.
- C.- No se, creo que ya me estoy acostumbrando a esto.

O.- Cómo es esto?.

C.- Pues si el tratar de sacar adelante la escuela a como de lugar, no?, yo se que no es tan difícil, claro tampoco está tan fácil, pero yo digo -- que no se, al menos no trato de usar acordeones, de no copiar, y veo -- que los demás compañeros que sacan acordeones van más adelantados, y no se, trato de hacerlo también, pero no quiero engañarme a mí mismo, ni -- tampoco lo puedo hacer, porque he intentado hacerlo, y siento que yo -- mismo me delato con los maestros, ves, entonces no puedo sacar los acor deones, y no... o sea no porque no sé, te digo, no quiero engañarme a -- mí mismo, siempre he dicho, que me den la calificación pues que yo me-- rezco.

O.- O sea que tú quieres sacar la calificación tuya, y no una calificación-- por los acordeones, por haber copiado, sino una calificación tuya real-- mente, la que tú sacaste, la que sea de tu esfuerzo, y otras gentes que sacan acordeón sí sacan buenas calificaciones. Esto te ha de dar coraje, no?.

C.- Sí, así es.

O.- Que hasta con acordeones allí van y tú que tienes tantos deseos de que-- la calificación sea por tí y para tí, te encuentres en eso que el resul-- tado, no es el que tú quieres. Como que allí hay algo de coraje, no?.

C.- Pues sí.

O.- Aquí puede haber coraje guardado, no? como coraje de no saber cómo ha-- cerle, de por qué no te salen las cosas como tú quieres. Como que aquí-- hay coraje guardado, como decir, hay caray, cómo que aquellos que sacan-- acordeón tienen mejor calificación que yo, y yo no puedo. Como mucho co-- raje de ver tus buenos deseos, tus buenas intenciones y los resultados -- no son los que tú quieres.

C.- Si.

O.- Te fijas cómo respiras. Te diste cuenta cómo le hiciste. Te diste cuen-- ta cómo cambió tu respiración. (Silencio).

O.- Parece ser que allí también hay coraje además de desesperación, de frus-- tración. Parece que un coraje fuerte, cuando dices: "como que yo no pue-- do". Incluso ahorita te cambió el tono de tu piel, te diste cuenta?, -- sientes coraje?.

- C.- Si.
- O.- Qué haces cuando sientes coraje?.
- C.- Trato de pensar en hacer las cosas de otra manera.
(Cambia de postura y de expresión).
- O.- Qué sientes ahora?.
- C.- Tengo mucha pena, mucha vergüenza.
- O.- Pena de quien, o con quien sientes pena.
- C.- Pena de mi mismo.
- O.- Hace rato me decías que también tenías coraje, qué haces o qué te -
dices para no sentir coraje.
- C.- Pues o sea, pensar de otra manera, darme un punto de vista igual que -
los demás, si los demás dicen que esto es así y yo se que no, pues es-
tá bien que ellos vean lo suyo de esa manera, yo lo mío lo veo así.
- O.- O sea que piensas para no sentir coraje, y hace rato también me decías
que piensas para no desesperarte. También te pones a pensar y el senti-
miento sigue allí o desaparece?.
- C.- Tal vez no, no le de mucha importancia a todo o a muchas cosas, a co-
sas que tal vez yo no le vea esa importancia verdad, tal vez yo no le
vea esa importancia.
- O.- Que tú no le veas importancia a qué?.
- C.- A mis sentimientos.
- O.- O sea que tú no les das importancia pero allí están, verdad?. Qué difí-
cil, verdad?, no darles importancia y que estén allí. Pensar y pensar-
para no sentirlos pero allí están. (Silencio).
- C.- Sí, así es.
- O.- Siento que es muy difícil para ti seguir hablando de todas estas cosas
que has sentido, verdad?.
- Veo que ha sido difícil para ti sentir toda esta frustración, desespera-
ción, desánimo, veo que tienes muchos deseos de que las cosas te sal-
gan de otra manera, lo has intentado pero los resultados no son como -
tú los quieres, por otra parte también, me imagino que has estado muy-
enojado de ver que los resultados no son como tú quisieras, y que otros
hasta con acordeones sacan mejores calificaciones que tú.

Que para ti es muy importante pensar, y que muchas veces piensas para -
no sentir, pero los sentimientos allí están.

(Silencio).

O.- Bien, pues el tiempo de la entrevista se ha terminado, nos vemos como -
ya habíamos quedado, el próximo martes a la misma hora.

C.- Si está bien, nos vemos.

O.- Hasta luego.

CONCLUSIONES.

CONCLUSIONES

De acuerdo al modelo de ayuda propuesto por Fagan, en la entrevista inicial se dió el proceso de pre-ayuda y el inicio de la etapa I.

Para cubrir el objetivo de la etapa de pre-ayuda correspondiente a la atención física, se escogió un lugar en el cual la iluminación y ventilación fueron adecuados para permanecer cómodamente. Se seleccionaron dos asientos cómodos y colocados uno frente al otro, a una distancia en la que cada uno estuviera cómodo, sin invadir el espacio vital y de manera que se pudiera establecer el contacto visual.

Durante los cuarenta minutos de la entrevista no se perdió el contacto visual, se registró la postura y expresión facial, lo cual facilitó al orientador entrar en el mundo del cliente, conocer más profundamente los sentimientos que el cliente

CONCLUSIONES

En cuanto a la atención psicológica, también los mensajes verbales y no verbales se registraron y se reportaron en la entrevista. Esto representa un respeto a la persona del cliente.

El respeto se puso de manifiesto también al elegir un lugar adecuado, en el cual el cliente se sintiera respetado como persona, digno de ser recibido en un lugar limpio, fresco, cómodo, ventilado y privado.

La atención física se expresó en el momento en que el cliente refiere sentimientos y se le pide haga referencia de cómo está su cuerpo. Como una atención a su estado físico, con el objeto de que él lo conozca, haga contacto con sus sensaciones corporales, sienta su importancia y pueda establecer la relación entre su malestar emocional y su malestar físico. Esta referencia se pidió, con el objetivo de expresar el interés del orientador por conocer el estado físico de la persona del cliente.

CONCLUSIONES

Se atendió al mensajero cuando el cliente expresó que otros compañeros que usaban acordeones en los exámenes sacaban mejores calificaciones que él. Su tono de voz y su expresión facial denotaban coraje.

De acuerdo al modelo de ayuda propuesto por Eagan, en la entrevista inicial se dió el proceso de pre-ayuda y el inicio de la etapa I.

Para cubrir el objetivo de la etapa de pre-ayuda correspondiente a la atención física, se escogió un lugar en el cual la iluminación y ventilación fueron adecuados para permanecer cómodamente. Se seleccionaron dos asientos cómodos y colocados uno frente al otro, a una distancia en la que cada uno estuviera cómodo, sin invadir el espacio vital y de manera que se pudiera establecer el contacto visual.

Durante los cuarenta minutos de la entrevista no se perdió el contacto visual, se registró la postura y expresión facial, lo cual facilitó al orientador entrar en el mundo del cliente, conocer más profundamente los sentimientos que el cliente experimentaba.

En cuanto a la atención psicológica, también los mensajes verbales y no verbales se registraron y se reportaron en la entrevista. Esto representa un respeto a la persona del cliente.

El respeto se puso de manifiesto también al elegir un lugar adecuado, en el cual el cliente se sintiera respetado como persona, digno de ser recibido en un lugar limpio, fresco, cómodo, ventilado y privado.

La empatía se dió a nivel primario, se logró empatizar con él en su experiencia. La atención física se expresó en el momento en que el cliente refiere sentirse mal, se le pide haga referencia de cómo está su cuerpo. Como una atención a su estado físico, con el objeto de que él lo conozca, haga contacto con sus sensaciones corporales, sienta su importancia y pueda establecer la relación entre su malestar emocional y su malestar físico. Esta referencia se pidió, con el objetivo de expresar el interés del orientador por conocer el estado físico de la persona del cliente.

Se atendió al mensaje no verbal cuando el cliente expresó que otros compañeros que usaban acordeones en los exámenes sacaban mejores calificaciones que él. Su tono de voz y su expresión facial denotaban coraje. Él --

quien se exigía y se presionaba para ser el mejor en su clase, que nadie lo presionaba. Otro de los mensajes no verbales que se atendieron fue cuando el -- cliente expresaba desesperación y desánimo en los primeros momentos de la -- entrevista. Cuando expresaba verbalmente su experiencia escolar su gesto y -- su tono de voz expresaban desánimo, desesperación de no poder hacer las co -- sas de otra manera.

La técnica del reflejo sirvió para que el cliente hiciera contacto -- con algunos de sus sentimientos. Al orientador esta técnica le ayudó a cono -- cer la percepción que el cliente tiene del mundo y de sí mismo, así como -- sus sentimientos.

En el transcurso de la entrevista se logró concretizar tanto conduc -- tas como sentimientos. En cuanto a conductas se refiere, de la dificultad -- para aprender, se concretizó a la conducta de estudiar por la noche, ya -- cuando se siente cansado.

En relación al sentimiento se concretó que siente desesperación de -- no obtener los resultados que él quisiera en los exámenes, coraje de que él -- no pueda ser el mejor en su clase, y vergüenza de él mismo, al no poder lo -- grar el aprovechamiento académico que él quisiera.

La empatía se dió a nivel primario, se logró empatizar con él en su -- experiencia de no poder lograr el rendimiento académico que él desea, en su -- sentimiento de desesperación, de desánimo ante algunos intentos de su parte -- de mejorar su rendimiento y no obtener los resultados deseados. Se empatizó -- también con su coraje de exigirse tanto, ser el mejor y ver que no lo consi -- gue.

El respeto se manifestó expresando en todo momento que las viven---

cias del cliente son importantes y no se dudaba de la veracidad de ellas.

Se logró también que el cliente se responsabilizara de que era él - quien se exigía y se presionaba para ser el mejor en su clase, que nadie lo presionaba más que él mismo y era él quien no logra ser el mejor.

Por otra parte también se facilitó que el cliente expresara sus sentimientos negativos de su experiencia escolar.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA.

Egan, G.

EL ORIENTADOR EXPERTO. UN MODELO PARA LA AYUDA SISTEMÁTICA
Y LA RELACION INTERPERSONAL.
México, 1981. Grupo Editorial Iberoamericana.

Bramer, L. Showron, F.

BIBLIOGRAFIA

PSICOLOGIA TERAPEUTICA.
2a. Edición. México 1970.
HERRERO HERMANOS, SUCESES S. A.

Rogers, C.

ORIENTACION Y PSICOTERAPIA.
Narcea. Madrid. 1970.

BIBLIOGRAFIA.

Egan, G.

EL ORIENTADOR EXPERTO. UN MODELO PARA LA AYUDA SISTEMATICA
Y LA RELACION INTERPERSONAL.

México, 1981. Grupo Editorial Iberoamericana.

Bramer, L. Shostrom, E.

PSICOLOGIA TERAPEUTICA.

2a. Edición. México 1970.

HERRERO HERMANOS, SUCESTORES S. A.

Rogers, C.

ORIENTACION Y PSICOTERAPIA.

Narcea. Madrid. 1970.