



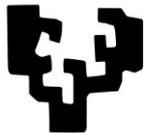
TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Idoia Martin Aranaga
Departamento de Sociología y Trabajo Social
Soziologia eta Gizarte Langintza Saila

OCW
OpenCourseWare

eCampus

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitatea



TEMA 2. LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL.

2.1 La entrevista y las habilidades de comunicación en trabajo social.

2.2 La entrevista en trabajo social: características, elementos y objetivos.

2.3 Modalidades de entrevista.

2.4 Fases de la entrevista.

2.5 La importancia de la primera entrevista.

2.6 Metodología de la entrevista: características, preguntas y registro.

2.1 La entrevista y las habilidades de comunicación en trabajo social.

3

- El estudio de la comunicación en el Trabajo Social es una necesidad prioritaria si se desea profundizar en la intervención profesional y sus posibilidades.
- Según Trevithick (2002) una buena comunicación, especialmente las habilidades de escucha y las propias de la realización de entrevistas, son fundamentales para el desarrollo del Trabajo Social.
- El establecimiento de una relación de ayuda eficaz es una de las principales tareas del/la trabajador/a social y el manejo adecuado de la comunicación es el instrumento esencial en su construcción. Tal como señala Kadushin (1990, citado en Trevithick, 2002, p.119): “la relación es el puente de comunicación entre las personas”.

- Manifestar apertura, naturalidad y empatía.
- Maximizar el auto-conocimiento como expresión de responsabilidad profesional y de atención de calidad.
- Tomar conciencia de uno mismo, del propio comportamiento y de su potencial comunicador.
- Hacer un uso adecuado de la comunicación no verbal: la mirada, la orientación y la postura corporal, la distancia física, los gestos y ademanes.
- Prestar atención a la información no verbal procedente de la persona atendida, captando e interpretando los mensajes transmitidos en este nivel comunicativo.
- Aceptar y respetar los silencios como conductas comunicativas en sí mismas. La exploración de los silencios de forma correcta y no intrusiva contribuye a transmitir interés.

- No olvidar la influencia del entorno físico en la interacción comunicativa y procurar el máximo de confort, confidencialidad, respeto y ausencia de interferencias.
- Aportar información concreta, clara y precisa, evitando la ambigüedad y la confusión.
- Dar importancia a la forma en que las personas estructuran su discurso, favoreciendo el que se expresen con sus propios términos y dando el tiempo necesario para ello.
- Estimular el feedback acerca de las aportaciones del/la profesional para asegurar la correcta comprensión del mensaje. Asimismo proporcionar feedback a la persona atendida para transmitirle interés, atención y comprensión.

- Valorar la idoneidad del momento para decidir qué y cómo comunicar, respetando la dinámica del proceso seguido por cada persona.
- Revisar y supervisar los filtros afectivos y cognitivos que puedan desencadenarse en la interacción evitando que interfieran negativamente en la intervención profesional.
- Garantizar el respeto a la autodeterminación y la autonomía de las personas, favoreciendo al máximo su implicación en la toma de decisiones.

2.2 La entrevista en trabajo social: características, elementos y objetivos.

- La entrevista en trabajo social es una técnica para la consecución de un conocimiento que está orientado hacia la intervención.
- La entrevista es la técnica que más se utiliza en Trabajo Social Individualizado y está destinada a obtener y proporcionar información, estudiar si la demanda se adecúa al recurso, recoger datos para la evaluación.
- Según Rosell (1998) la entrevista es una relación, una técnica y un proceso.

La entrevista es una **relación** que se establece entre profesional y persona usuaria.

Es una **técnica** porque se trata de la utilización consciente e intencionada de conocimientos provenientes de la teoría.

Es un **proceso**, porque tiene diferentes etapas: la recepción de la persona, exploración de su demanda y necesidades, aclaración de la información y fase final de cierre de la entrevista o despedida.

Para que tenga lugar una entrevista en el proceso de intervención social es necesario que se den tres elementos (Molleda, 2012, p. 137-140): **un/a trabajador/a social**, una **persona usuaria** y una **demanda** de cambio que la persona usuaria hace al trabajador/a social.

Si falta algunos de estos tres elementos, no se podrá hablar de entrevista de intervención social. La manera en que se piensen estos tres elementos determinará el estilo y el curso de las entrevistas.

Dificultades por la subjetividad del/la trabajador/a social

- Subjetivamente, ser trabajador/a social supone un componente vocacional; en general, quien llega a dedicarse a esta profesión ha hecho una elección muy clara: asumir la responsabilidad de ayudar a los/as otros/as a solucionar sus problemas.
- Cuando se analizan las razones de su elección se puede apreciar que éstas tienen que ver con su historia, su familia y su respuesta ante ambas.
- Estas razones particulares de su elección pueden ser un inconveniente para poder desarrollar su ejercicio profesional.

Dificultades debido a las peculiaridades de su trabajo

- Las personas que acuden a los servicios sociales suelen tener unas circunstancias personales, sociales y materiales complicadas y precarias.
- Las demandas que realizan a los/las trabajadores/as sociales acostumbran a ser bastante difíciles de satisfacer, ya que tienen que ver con superar situaciones de vulnerabilidad social que tienen como origen causas antiguas y difíciles de esclarecer.
- Existe la ilusión social e institucional de que los problemas que le llegan al trabajador/a social son subsanables con los recursos con que se cuenta o inventando otros nuevos.

12

En la confluencia de estas dos vertientes de dificultades, no es extraño que el/la profesional se pueda ver afectado/a en su práctica por la angustia, la impotencia, la desorientación, o el desánimo, hasta llegar incluso al “*burn out*”.

¿Qué hacer?

El/la trabajador/a social tiene que ser consciente de los límites: subjetivos, de formación, de experiencia, de la dificultad del caso o de exigencias institucionales y sociales. A partir de ahí tiene que comprometerse con un trabajo continuo de análisis personal, formación y supervisión con el objeto de poder poner a disposición de la persona usuaria en las entrevistas la continuidad de una relación con ella y poder responsabilizarse de lo que dice y hace en las entrevistas (Molleda, 2012) .

Podemos considerar a las personas usuarias que hacen una demanda a un/a trabajador/a social como un sujeto activo: tan víctima y tan protagonista de su vida como cualquiera.

El/la trabajador/a social debe saber que algo de orden subjetivo tiene que cambiar en la persona que solicita ayuda para que el camino se vuelva transitable de nuevo.

Por esta razón, el/la trabajador/a social tiene que esforzarse en conocer a la persona usuaria en su singularidad.

Por último, es muy importante también tener en cuenta la **posición ética** de la persona ante sus problemas: si hay deseo de cambiar, si hay una búsqueda de soluciones activa o si hay pasividad. La posición de la persona ante sus problemas será siempre un límite a lo que pueda lograr la intervención del/la trabajador/a social.

La *demanda* es el discurso global y complejo que la persona usuaria trae a nuestras entrevistas. En la demanda podemos diferenciar tres **niveles** de lectura (Molleda, 2012):

El **nivel literal**: en él se identifica una necesidad concreta como causa de la demanda (una vivienda, ayuda para cuidar a una persona dependiente, prestaciones económicas, etc.).

El **nivel de contenidos explícitos**: se refiere a todo lo que el/la usuario/a dice en la entrevista, aparte de la demanda literal.

El **nivel de contenidos relacionales**: además de lo que la persona usuaria dice, existe una disposición relacional hacia el/la trabajador/a social: puede mostrarse demandante, agresiva, indefensa, derrotada, etc.

2.3 Modalidades de entrevista.

17

Existen diversos tipos de entrevista y su adecuación dependerá de los objetivos y de los modelos teóricos utilizados durante el caso, pudiéndose diseñar entrevistas sistémicas, conductuales, cognitivas, humanistas, fenomenológicas, existencialistas, de gestión de casos, de atención a crisis o centradas en la tarea, pero también se podrían incluir otras clasificaciones (Ariño, 2013):

➤ Según su **finalidad** pueden ser:

- Orientación.
- Motivación.
- Información. Asesoramiento.
- Terapéutica.
- Evaluación o seguimiento.

➤ Según la **modalidad** utilizada:

- Entrevista formal o libre: Se trata de una conversación en la que se deja a la persona expresarse libremente. No se utiliza ninguna guía pre-elaborada, siendo interesante aplicarla en la primera entrevista. Suelen ser abiertas.
- Entrevista estandarizada. Se trata de una serie de preguntas estructuradas, previamente elaboradas, cuya finalidad es la obtención de datos concretos y precisos. Puede ser cerrada o semi-estructurada.
- Entrevista planificada: Se realiza mediante un plan, guía o hipótesis sobre la que se necesita trabajar en el proceso de la entrevista, previo consenso entre los participantes.

➤ Según el **número de personas** pueden ser:

- Individuales. Se realizan con una sola persona usuaria. En trabajo social individualizado suelen ser las predominantes.
- Colectivas. Se realizan con varios/as usuarios/as. No suelen ser frecuentes en la intervención con casos.

➤ Según el momento de la **fase del método** en la que se realicen:

- Primer contacto.
- Estudio o valoración diagnóstica.
- Temáticas.
- Intervención de la problemática.
- Finalización.

CLASIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA:	
1. Según la finalidad principal de la entrevista: el objetivo final que quiere obtenerse con ella	
Entrevista diagnóstica o de evaluación	Obtener información para identificar y definir los problemas de la persona entrevistada.
Entrevista terapéutica	Producir cambios de conducta en la persona entrevistada
2. Según el grado de estructuración de la entrevista	
Entrevista estructurada	La entrevista sigue un modelo cerrado de preguntas y solo admite aquellas respuestas previstas en el formulario
Semiestructurada	La entrevista sigue un guión temático pero puede introducir otras cuestiones que le parezcan convenientes.
No estructurada	Carece de un guión que le marque la entrevista, tiene la libertad para abordar los aspectos que le parezcan oportunos.
3. Según el modelo terapéutico en que se basan	
Modelo conductual-cognitivo	La entrevistadora busca a través de la entrevista la información necesaria para analizar el problema del entrevistado.
De orientación psicodinámica	A través de la entrevista se pretende hacer consciente lo inconsciente. Las actitudes reprimidas del usuario se vuelcan en la terapeuta mediante un proceso transferencial.
De orientación humanista-existencial	La persona entrevistada no es considerada como enferma sino como alguien que desconoce la forma en que su peculiar manera de ver la realidad afecta a sus conductas específicas. La entrevista tiene una función terapéutica por la relación interpersonal que se establece.

2.4 Fases de la entrevista.

24

Los autores cuando tratan el tema de las fases de la entrevista, a veces, estudian, bajo el mismo epígrafe, dos aspectos que difieren notablemente entre sí:

1)

- Los aspectos comunes que tiene lugar en *cada entrevista*.

2)

- Las fases del proceso de “relación de ayuda”, que pueden consistir de muchas entrevistas.

Se pueden distinguir cinco momentos o etapas distintas en cada entrevista, cada una de las cuales tiene una finalidad y estrategias diferentes (Madrid Soriano, 2005, p. 326):

- a) **Preparación** de la entrevista
- b) **Inicio** de la entrevista.
- c) **Cuerpo** o parte central de la entrevista.
- d) **Terminación** o cierre de la entrevista.
- e) **Evaluación** de la entrevista.

La utilización cuidadosa de estos cinco elementos facilitan los medios necesarios para conseguir una entrevista eficaz.

Además de la preparación sólida que el/la trabajador/a social debe poseer para el ejercicio de su profesión, es indispensable que el/la trabajador/a social, antes de comenzar una entrevista, dedique un tiempo conveniente a preparar la sesión que va a tener lugar a continuación. Para ello **debe** (Ibídem, 2005):

- ❖ Repasar la información que ya se tiene sobre la persona entrevistada; y, especialmente, las notas de la entrevista anterior –si la hubo-;
- ❖ Preparar el material necesario que pueda necesitar en la entrevista;
- ❖ Elaborar mentalmente –al menos como hipótesis- un posible esquema del desarrollo de la sesión, según los datos de que dispone, aunque debe estar abierto a modificarlo, según las necesidades del momento.

Efectos negativos de hacer esperar a la persona usuaria

El/la trabajador/a social debe tratar de *no hacer esperar* a la persona usuaria, del mismo modo que a él/ella no le gusta que la persona usuaria le haga esperar a él/ella. No es infrecuente que el/la trabajador/a social utilice dos maneras distintas de medir los retrasos del/la usuario/a y los propios retrasos. Cuando él/la trabajador/a social hace esperar, fácilmente lo justifica y supone que la persona usuaria lo debe comprender.

- **Recepción y saludo:** es el primer contacto entre trabajador/a social y usuario/a que sirve para mostrar interés por la otra persona y eliminar prejuicios o miedos.
- **Creación del rapport:** se trata de establecer un clima de confianza que facilite la colaboración de la persona entrevistada. Para ello el/la profesional ha de mantener una serie de cualidades básicas como la autenticidad personal, la valoración y consideración positiva, la comunicación empática y la cordialidad y compromiso personal.

- **Encuadre de la entrevista:** es preciso presentar a la persona usuaria las líneas generales según las cuales se va a desarrollar la entrevista: tema, objetivos, estrategias, tiempo disponible, normas... El/la trabajador/a social, para realizar el encuadre de la entrevista de modo ajustado a las necesidades y expectativas de la persona usuaria, necesita conocer previamente la situación real de esta última. Este conocimiento se puede conseguir más eficazmente a través de formas facilitadoras no amenazantes que a través de preguntas directas que, si se realizan prematuramente, pueden provocar suspicacias y recelos.

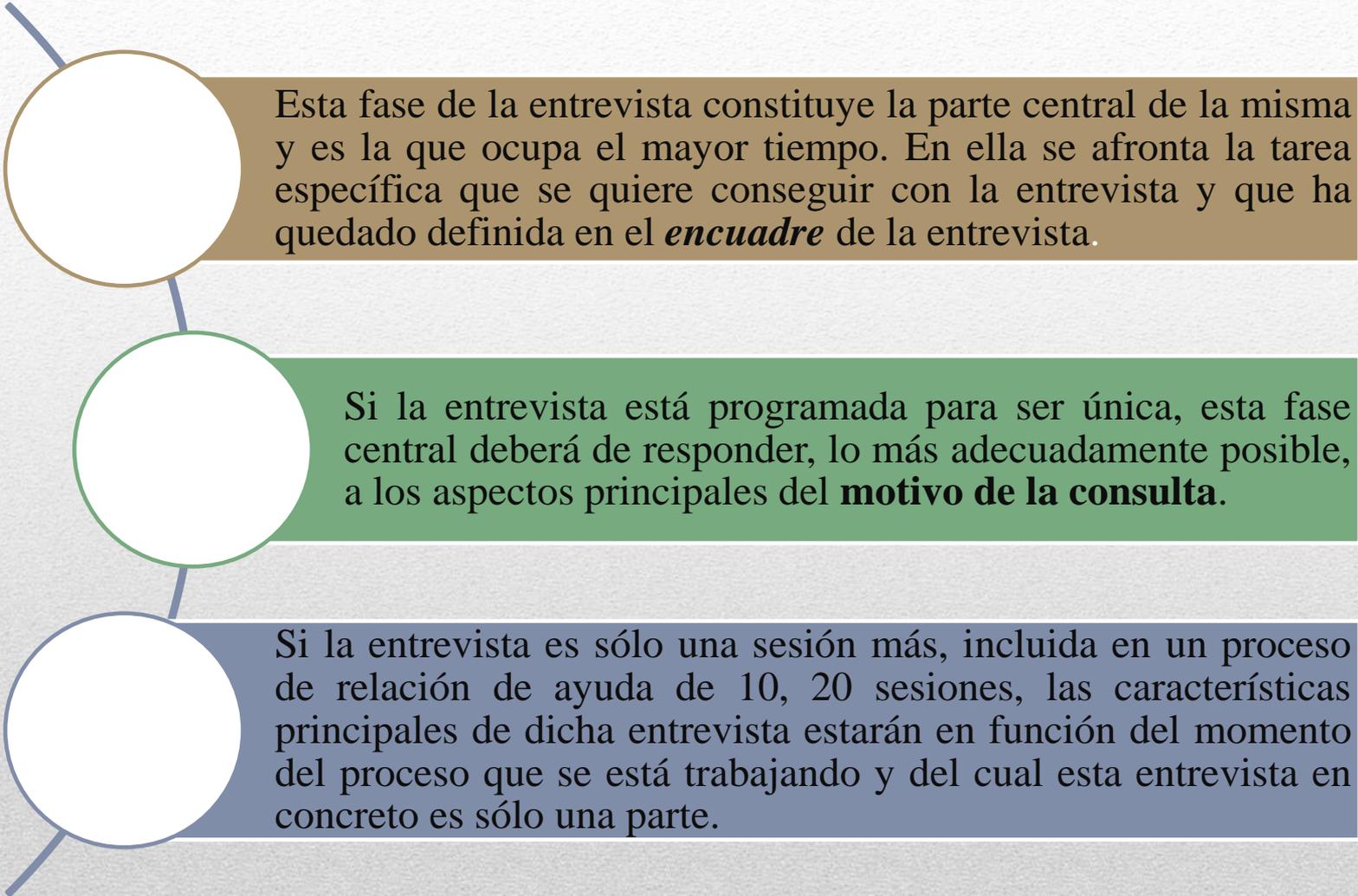
Varias **estrategias no amenazantes** nos pueden facilitar el conocimiento de las disposiciones de la persona usuaria, que nos pueden ser muy útiles para orientar la entrevista (Madrid Soriano, 2005):

- Es útil comenzar haciendo un breve **resumen** de los puntos más importantes de la entrevista anterior. Después se le puede invitar a participar con éstos u otros términos similares: *“no sé si deseas señalar algún otro punto de la entrevista anterior que para ti fuera muy significativo”*.
- Otra forma útil, no amenazante, para conocer el estado de ánimo de la persona usuaria en el presente, es invitarla a compartir algún suceso significativo que haya podido tener a lo largo de la semana o algún punto de la entrevista anterior al que le ha *“dado más vueltas en la cabeza”* durante la semana.
- Cuando el/la usuario/a está más habituado a la dinámica de la entrevista, se le puede preguntar directamente cómo se encuentra *“aquí y ahora”* y sobre sus expectativas y necesidades de cara a la presente entrevista.

Estos diversos momentos preparan al entrevistador/a y al entrevistado/a, para introducirse en materia significativa y, al mismo tiempo, permiten al trabajador/a social reunir los suficientes elementos de juicio para redefinir las líneas generales de la entrevista.

Se puede decir que termina esta fase cuando el/la trabajador/a social y la persona usuaria comprenden perfectamente qué problema o aspecto del problema van a tratar y el modo concreto cómo se va a abordar.

En una entrevista de 50 minutos, el tiempo dedicado al *comienzo* de la entrevista puede ocupar 8 ó 10 minutos aproximadamente.



Esta fase de la entrevista constituye la parte central de la misma y es la que ocupa el mayor tiempo. En ella se afronta la tarea específica que se quiere conseguir con la entrevista y que ha quedado definida en el *encuadre* de la entrevista.

Si la entrevista está programada para ser única, esta fase central deberá de responder, lo más adecuadamente posible, a los aspectos principales del **motivo de la consulta**.

Si la entrevista es sólo una sesión más, incluida en un proceso de relación de ayuda de 10, 20 sesiones, las características principales de dicha entrevista estarán en función del momento del proceso que se está trabajando y del cual esta entrevista en concreto es sólo una parte.

De las diversas partes de la entrevista es ésta, sin duda, la que registra mayores diferencias en su realización concreta, de modo que es difícil indicar unas orientaciones que sean válidas en todos los casos.

Además, en ella es donde se manifiestan las mayores diferencias en los diversos modelos de entrevista considerados anteriormente. Esta diversidad de objetivos marca profundamente la dinámica y las estrategias que pueden utilizarse en esta fase.

Todos los autores suelen estar de acuerdo en afirmar la importancia de la *terminación* o cierre de la entrevista.

El modo cómo ésta se realiza tiene una gran repercusión, positiva o negativa, en la consecución de los objetivos que se buscan.

La *terminación* o cierre viene a constituirse, posteriormente, como el prisma a través del cual la persona usuaria enfoca todo el proceso de la entrevista.

Madrid Soriano (2005) indica algunos puntos a tener en cuenta en la etapa de la terminación o cierre de la entrevista.

- **Aviso de que se acerca el final de la entrevista:** en el *encuadre* de la entrevista se debió establecer el tiempo que iba a ocupar la entrevista. Cuando faltan todavía unos minutos, es necesario hacer una suave indicación avisando al entrevistado que se acerca el final de la misma, a fin de que se vaya preparando psicológicamente para su terminación. El tiempo dedicado a la fase de cierre de la entrevista, en una entrevista de 50 minutos, no debe superar los 10 minutos de duración.
- **En la fase de cierre no deben aceptarse la inclusión de nuevos temas:** sucede con alguna frecuencia que, cuando el/la entrevistador/a está cerrando la entrevista, el entrevistado le sorprende con alguna información significativa, que le ha escatimado durante la entrevista.

- **Resumir los aspectos más importantes tratados en la entrevista:** cuando se está concluyendo la entrevista, es conveniente hacer una buena síntesis, aunque breve, de los aspectos principales de la misma. Con ocasión de presentar el resumen de los puntos principales, es también una buena oportunidad para pedir o dar las aclaraciones necesarias. Este resumen se hace más necesario cuando a lo largo de la entrevista se han tomado decisiones firmes; y, en este caso, sirve también para recordar los acuerdos que se han tomado y comprobar que ambos han entendido los términos del compromiso.
- **Sugerencias de “tareas para casa”:** como tales se entienden las tareas que el/la trabajador/a social sugiere o prescribe a la persona usuaria hasta el próximo encuentro como resultado de lo tratado en la entrevista. El/la usuario/a necesita llevarse la sensación de que su problema tiene solución, y de que *él puede hacer algo* para resolverlo; por eso, le puede ser muy útil comenzar a realizar algunas actividades en esta dirección; esto le puede dar seguridad y confianza en su capacidad de resolver sus problemas.

- **La despedida como campo de observación:** el cierre de la entrevista permite también al profesional observar las reacciones del/la usuario/a ante la *separación*, lo que puede suministrar una información muy valiosa sobre los comportamientos de la persona usuaria en su vida ordinaria ante situaciones difíciles.
- **Despedida formal:** por *despedida formal* se entiende el punto final de la entrevista, cuando ésta ha logrado su objetivo y entrevistador/a y entrevistado/a deben decirse “*Adiós. Hasta la próxima*”. Sullivan (1974) acentúa especialmente la habilidad que debe poseer el/la entrevistador/a para no alargar de manera innecesaria este momento.

- Tras finalizar la entrevista se hace preciso dedicar unos minutos para reflexionar sobre la misma, tomar algunas notas sobre aspectos significativos: datos biográficos, interrogantes que han surgido, hipótesis de trabajo para confirmar posteriormente, los bloqueos que puedan observarse en la persona usuaria o en el/la trabajador/a social, la necesidad de supervisión de este/a último/a, etc.
- Estas notas serán sumamente útiles para el/la profesional, cuando necesite preparar la próxima entrevista, introduciéndose fácilmente en la problemática del/la usuario/a.

La duración de todas estas fases no debe exceder de hora y media. Pasado este tiempo, la persona usuaria y el/la trabajador/a social suelen presentar síntomas de agotamiento, aconsejándose citar para otro día. El tiempo idóneo estimado es de 30 a 45 minutos en total.

2.5 La importancia de la primera entrevista.

41

La **primera entrevista** suele iniciarse de forma abierta, intentando crear un clima de cordialidad que facilite la comunicación (Fernández García y Ponce de León, 2012). La persona usuaria tiene que sentirse comprendida y escuchada, pero no valorada ni juzgada. Por esta razón, se evitará hacer preguntas directas, dejando que la persona sea quien decida lo que quiere contar. Los formatos abiertos de entrevista aportan una línea escasamente directiva que favorece el intercambio de información, pero que no garantiza la precisión de su contenido, debiendo tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones (Ibídem, 2012, p. 307):

- ✓ Hay que ser cuidadoso con el saludo y la presentación inicial.
- ✓ Presentar la organización en la que se trabaja.
- ✓ Utilizar un tono cordial, educado y respetuoso.
- ✓ Esperar que el/la usuario/a tome la iniciativa para explicar su situación.
- ✓ Utilizar el formato abierto de entrevista, evitando las semiestructuradas o estructuradas.
- ✓ Dejar que la persona decida cuándo y cómo expresar su problemática.
- ✓ No emitir juicios de valor, ni valoraciones que puedan hacer sentirse al usuario juzgado o valorado.
- ✓ El ritmo de la entrevista lo marcará el/la usuario/a.
- ✓ El/la trabajador/a social deberá mostrarse seguro y profesional. Hablar despacio, claro, sin vacilaciones y con seguridad.
- ✓ Crear un clima agradable, cálido, cordial y empático.
- ✓ Preguntar por las expectativas que tiene el/la usuario/a.
- ✓ Saber dirigir las resistencias iniciales que pudieran presentarse, ya que en la primera entrevista suele sentirse ansiedad y miedo ante lo desconocido.

Durante el desarrollo de las entrevistas, el/la trabajador/a social deberá prestar atención a los siguientes elementos (psicodinámicos) importantes (Rossell, 1998):

➤ **Transferencia:** fenómeno descrito a partir de la práctica psicoanalítica que con el paso del tiempo ha tenido diferentes acepciones. La *transferencia* fue descrita inicialmente por Freud al observar cómo los pacientes revivían en la situación analítica sentimientos y emociones que transferían del pasado como si fuesen actuales e “inéditos”. Algunos autores afirmaban que sólo se podía hablar de transferencia en relación con la situación psicoterapéutica, otros amplían el ámbito de manifestación del fenómeno. Parece que actualmente se acepta la idea de que la transferencia no sólo se da en el tratamiento sino también fuera de él. El/la trabajador/a social ha de ser sensible a los mecanismos transferenciales de los/as usuarios/as con el objeto de contenerlos, utilizarlos adecuadamente en ciertos momentos del proceso de ayuda, y en algunas situaciones especiales, si es oportuno, interpretarlos.

- **Contratransferencia:** era descrita en un principio como la reacción del terapeuta, fruto de problemas personales no superados, que se activan en la situación analítica impidiendo el desarrollo de la función terapéutica. Actualmente se utiliza como consecuencia de los sentimientos que le transfiere el/la entrevistado/a. Una tendencia de los/as trabajadores/as sociales puede ser responder y aliarse inconscientemente con aspectos débiles de las personas usuarias, o con las personas que aparecen como “maltratadas” (niños, mujeres, adolescentes), lo que se hace que se niegue o se infravalore la parte de responsabilidad de los/as entrevistados/as. En estas situaciones se deberá plantear la derivación a otro/a profesional, ya que la intervención corre el riesgo de carecer de objetividad.

➤ **Insight:** en la corriente psicodinámica, parece que el *insight* tiene dos acepciones principales: comprensión emocional y curación.

Yelloly destaca los tres significados más utilizados:

- *Insight*, en un sentido general, indica una capacidad especial de aprehensión de la realidad, que va más allá de la observación. Está más relacionada con factores intuitivos que con procesos de razonamiento. Es característica de los artistas, científicos, críticos y otros profesionales.
- *Insight psicológico*, hace referencia a la comprensión de procesos psicológicos. Se refiere tanto al autoconocimiento como a la comprensión de los otros o de las relaciones interpersonales.
- *Insight psicoanalítico*, la característica más importante es que vincula presente y pasado. Se produce en la situación analítica a través de la interpretación, especialmente de la interpretación de las transferencias y a través de técnicas específicas, como son, la asociación libre y el análisis de los sueños.

El *insight* permite tener una percepción diferente de los problemas a partir de la reflexión conjunta entre la persona usuaria y el/la trabajador/a social.

Y también a los siguientes elementos (Ibídem, 1998):

- **Ansiedad:** Hay dos clases principales de ansiedad: la ansiedad persecutoria y la ansiedad depresiva. La comprensión de la clase de ansiedad que predomina en la persona usuaria ayudará al trabajador/a social a hacerse cargo del nivel de dificultad que presenta y que tendrá para comprender sus problemas y modificarlos.
- **Contención:** La capacidad de contención es la capacidad de percibir y recibir las ansiedades del otro para contenerlas, devolviéndolas a un estado de superior elaboración en forma menos desestructurante y nociva.

2.6 Metodología de la entrevista: características, preguntas y registro.

48

➤ **Planificar y prepararse para la entrevista:** antes de empezar una entrevista es importante pensar detenidamente en su finalidad y en lo que esperamos conseguir en el tiempo previsto. La entrevista debe contemplarse en su contexto más amplio, lo cual supone tener en cuenta las necesidades y/o expectativas específicas de (Trevithick, 2002, p. 113):

- La persona o grupo de personas que buscan nuestra ayuda.
- Otra gente relacionada con la persona en cuestión (vecinos y otros miembros de la familia).
- Nosotros mismos en cuanto a nuestras expectativas personales y profesionales.
- La política, procedimientos, práctica y recursos del organismo, así como lo que exige de nosotros en tanto que empleados o representantes del mismo.
- Otros profesionales relacionados con la persona o grupo de personas que buscan nuestra ayuda.

➤ **Crear una comunicación y establecer una relación:** para que una entrevista tenga un resultado satisfactorio es necesario crear una *comunicación*. En relación con la entrevista en trabajo social, se define la *comunicación* como “el estado de armonía, compatibilidad y empatía que permite un entendimiento mutuo y una relación laboral entre el usuario y el trabajador social” (Barker, 1995, citado en Trevithick, 2002, p. 117).

Por otro lado, la *relación* que creamos con los/las usuarios/as es fundamental para el trabajo social y a menudo forma parte de lo que se define como *proceso de trabajo social*. Se exponen a continuación cinco resultados positivos de una buena relación (Miller, 1976, citado en Trevithick, 2002, p. 119):

- Mayor entusiasmo y vitalidad.
- Sentido de empoderamiento y aptitud para actuar.
- Visión más amplia de sí mismo/a y de los demás.
- Mayor autoestima.
- Deseo creciente de más relaciones y contactos con los demás.

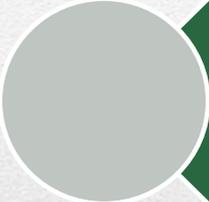
- **Habilidades de recepción:** una forma de establecer una comunicación es asegurar que las personas tengan un recibimiento caluroso y respetuoso (Trevithick, 2002). Esto ayuda a disipar algunos de los temores e incertidumbres que puedan existir.
- *Apretón de manos:* aunque dar la mano es cada vez menos habitual, en algunos medios se utiliza como un gesto formal. Por ello, es realmente importante que sepamos cómo dar la mano. Algunas personas dan mucha importancia a cómo se da la mano.
 - *Otras formas de contacto físico:* una cuestión que se plantea frecuentemente es la conveniencia o no de tocar a los/las usuarios/as durante la entrevista. Por lo general, no es acertado, aunque hay algunas excepciones a la regla. (Por ejemplo, si alguien está llorando puede parecer inhumano y poco profesional no ofrecer algún contacto físico; quizá tocar su mano, una palmadita en el hombro. No obstante, es necesario ser prudente porque lo que nosotros consideramos confortante puede no serlo para otras personas).
 - *Conversaciones iniciales informales:* entablar una conversación informal podría ser otra manera de ofrecer una acogida distendida. Esto supone hablar de temas no polémicos, tales como el tiempo o el desplazamiento. Una vez más, son necesarias nuestras habilidades intuitivas para valorar cuánto debe durar una conversación de este tipo.

- **El papel del autoconocimiento y de la intuición:** la utilización del autoconocimiento o de la conciencia de sí mismo en la práctica profesional implica el empleo consciente de las habilidades del trabajo social, de los conocimientos, de los valores y de la experiencia personal (Ibídem, 2002). Implica también la aptitud para tener una actitud abierta y de disponibilidad, para implicarse pero sin mimetizarse con los/las usuarios/as y tener sensibilidad e intuición para la comunicación verbal y no verbal que está teniendo lugar. No obstante, es importante que esta implicación no se convierta en una necesidad de “salvar” a las personas, asumiendo quizás demasiada responsabilidad o prometiendo más de lo que podemos ofrecer. Se trata de adoptar un distanciamiento adecuado sin dejar de mantener una conexión clara con los/las usuarios/as, de manera que no ofrezcamos una actitud demasiado distante o inflexible, por un lado, ni, por otro, nos mimeticemos o amoldemos de modo poco profesional.

Es importante también conocer aspectos sobre las preguntas, su tipología y saber cómo utilizarlas: abiertas, cerradas, preguntas porqué, preguntas qué, preguntas circulares... así como las técnicas de confirmación de la información: parafrasear, aclarar, resumir, inducir.



Las **preguntas abiertas** dan libertad para contestar sobre lo que se quiera y por tanto proporcionan mucha información: ¿Cómo va todo? ¿Cuál es el motivo de la cita?



Las preguntas del tipo sí/no solo dan la posibilidad de contestar de forma cerrada, y por tanto es más difícil obtener información a través de ellas, pero son más útiles en personas a las que les cuesta mucho hablar por su carácter o por haber vivido una situación traumática reciente.



Preguntas qué: son preguntas imprecisas que dejan al usuario decidir sobre el tema del que quiere hablar. Ejemplo: ¿Qué cree que pasará si dejamos las cosas como están?



Preguntas circulares: se utilizan cuando son varias las personas entrevistadas, lanzando preguntas cruzadas para hacer que todos participen y poder ver así el tipo de relación entre ellos y ellas.

Existen *técnicas verbales* para obtener información que puede ser más o menos directivas y cuyo objetivo es tener un conocimiento más amplio de la problemática de la persona entrevistada y confirmar la información que se ha obtenido para asegurarnos que se han entendido por ambas partes aquello que se ha dicho (Canet i Benavent, 2012).

La **clarificación**: se trata de una pregunta que se hace al usuario para confirmar que se ha entendido correctamente y clarificar el contenido del mensaje. Suelen enunciarse como : “Lo que tratas de decirme es...”, “¿Quieres decir que...?”.

La **paráfrasis**: trata de hacer pensar con claridad a la persona entrevistada diciendo aquello que ella ya ha manifestado pero sin imitar por completo. Se centra en el contenido conceptual. Ejemplo: “usted ha comentado que normalmente su marido no es puntual”.

El **reflejo**: el/la trabajador/a social recoge el contenido emocional de lo que ha comentado la persona entrevistada para que se sienta comprendida y animarle a que se exprese. Ejemplo: “te sientes ofendida por la forma en que se ha comportado contigo”.

El **resumen**: trata de sintetizar los puntos, y los acuerdos antes de comenzar la sesión o al finalizar. Ejemplo: “hoy vamos a hablar de... has comentado que... y hemos acordado que...”.

La **autorrevelación**: es aquella información personal que el/la trabajador/a social proporciona a la persona usuaria intencionadamente, para crear un clima más cálido y relajado. Se ha de utilizar en contadas ocasiones. Ejemplo: “yo también he pasado por momentos difíciles...”.

Inducir: sirve para alentar a la persona a hablar. Ejemplo: dígame que opina, ¿cómo lo ve usted?, ¿comparte la opinión de su hermana?

REGISTRO DE ENTREVISTA

Nombre de la Institución.....

Departamento.....

Expediente nº.....

Número de Entrevista.....

Fecha.....Hora.....Duración.....

Lugar de la Entrevista.....

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

.....

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

.....

.....

.....

VALORACIÓN

- ❖ Actitud de la persona entrevistada.
- ❖ Observaciones del/la Trabajador/a Social.
- ❖ Autocrítica del proceso seguido.

Bibliografía.

- ARIÑO ALTUNA, Miren (2013). La entrevista en Trabajo Social. En Cinta GUINOT (coord.) *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social* (pp. 25-37). Donostia: Universidad de Deusto.
- CANET i BENAVENT, Encarna (2012). Los interlocutores y las interlocutoras con los que comunica el trabajo social. En Esther ESCODA (coord.), *Habilidades sociales y de comunicación del Trabajador Social* (pp. 113-145). Valencia: Tirant Humanidades.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomás y PONCE DE LEÓN, Laura (2012). *Trabajo Social Individualizado: Metodología de Intervención*. Madrid: Ed. Académicas/UNED.
- LÁZARO, Santa *et al.* (2007). *Aprendiendo la práctica del Trabajo Social. Guía de supervisión para estudiantes*. Madrid: Universidad de Comillas.
- MADRID SORIANO, Jesús (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- MOLLEDA, E. (2012). La entrevista y la visita a domicilio. En Josefa FOMBUENA (coord.), *El trabajo social y sus instrumentos*. Valencia: Nau Llibres.
- ROSSELL, Teresa (1998). *La entrevista en el Trabajo Social*. Barcelona: EUGE.
- TREVITHICK, Pamela (2002). *Habilidades de Comunicación en Intervención Social. Manual Práctico*. Madrid: Narcea.