



PRÁCTICA 2: “La entrevista: Técnicas de Intervención en Trabajo Social”.

TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Tras la reproducción del video “La entrevista: Técnicas de Intervención en Trabajo Social” (en <https://www.youtube.com/watch?v=D0ucUaDYaX8> ), se pide al estudiante que analice la entrevista, fijándose en lo siguiente:

1. Habilidades sociales y de comunicación del trabajador social, atendiendo a la comunicación verbal y no verbal.
2. Los elementos de la entrevista: trabajador social, persona usuaria y demanda (nivel literal, nivel de contenidos explícitos y nivel de contenidos relacionales).



## **Ficha de apoyo.**

### **1. Habilidades sociales y de comunicación del trabajador social, atendiendo a la comunicación verbal y no verbal.**

En cuanto a la comunicación no verbal, el trabajador social manifiesta apertura, naturalidad y empatía. Muestra una postura corporal adecuada, también mira a los ojos al usuario, demostrando interés en lo que le relata. Sin embargo, se advierte cierto nerviosismo en él, ya que mueve constantemente el bolígrafo que tiene en las manos. Abre la puerta y estrecha la mano del usuario en el inicio de la entrevista, lo que es una forma de mostrar interés en la persona a la que se atiende. Lo hace asimismo en el momento de la despedida.

Con respecto a la comunicación verbal, el trabajador social inicia la entrevista preguntando al usuario si le permite tomar algunas notas sobre sus datos personales, y ello puede ser una manera adecuada de no incomodar al usuario por el hecho de tomarlas. Aporta información concreta sobre prestaciones económicas (Renta de Garantía de Ingresos, Ayudas de Emergencia Social), aunque errónea en el caso de la RGI, dado que es una prestación que se tramita en Lanbide (Servicio Vasco de Empleo) y no en los servicios sociales de base, y algo confusa en su explicación de las empresas de inserción. Y también hace preguntas personales (sobre la madre de su hijo, sobre si se interesa por el niño en el colegio, si pertenece a la asociación de padres del colegio del niño) que pueden ser percibidas por el usuario como una invasión de su privacidad, especialmente en una primera entrevista. No acuerda una próxima cita con el usuario, cuando hubiera sido lo acertado, teniendo en cuenta la razón de su demanda, que no es otra que la solicitud de ayudas económicas.

### **2. Los elementos de la entrevista: trabajador social, persona usuaria y demanda (nivel literal, nivel de contenidos explícitos y nivel de contenidos relacionales).**

Tras analizar la entrevista, podemos mencionar lo siguiente respecto a los elementos de la misma:

- *Trabajador social*: como se ha mencionado más arriba, las habilidades sociales y de comunicación del trabajador social son correctas en el caso que atiende, aunque mejorable en lo que respecta tanto a la comunicación verbal como a la no verbal. En relación a la comunicación verbal, comete errores a la hora de informar sobre prestaciones y no fija una próxima cita, y ello a pesar de la situación económica de urgencia que vive la persona usuaria.
- *Persona usuaria*: la actitud del usuario es correcta a lo largo de la entrevista, pese a mostrar en ciertos momentos cierta impaciencia por lograr que se responda lo antes posible a su demanda. No muestra pasividad, sino que, por el contrario, su actitud es de búsqueda activa de soluciones, como prueba el hecho de que busque activamente un empleo y, mientras lo encuentra, esté realizando una formación.
- *Demanda*: la demanda es el discurso global y complejo que la persona usuaria trae a las entrevistas. En la demanda podemos diferenciar tres niveles de lectura:
  1. El **nivel literal**: en él se identifica una necesidad concreta como causa de la demanda. En el caso que nos ocupa se trataría de la solicitud de una ayuda económica debido a la situación económica que atraviesa el usuario.
  2. El **nivel de contenidos explícitos**: se refiere a todo lo que la persona usuaria dice en una entrevista, aparte de la demanda literal. Si bien sobre todo motivado por las preguntas que le hace el trabajador social, lo cierto es que el usuario aporta importante información sobre su vida y su situación. Vive con su hijo de 5 años en el domicilio de su madre, ya que está en paro y no dispone de medios económicos para su subsistencia y la de su hijo. De hecho, los tres se mantienen con la pensión de la madre de apenas 500€. Es una persona que tiene una formación (FP en Delineación) y que sigue formándose (actualmente sigue un curso de fontanería). Relata que la madre de su hijo no quiso responsabilizarse de él porque lo tuvieron muy jóvenes, y que es él el que se ha ocupado prácticamente siempre del niño. A pesar de solicitar una ayuda económica, lo cierto es que se aprecia que no es una



persona que se sienta bien haciéndolo, puesto que como él señala: “no me sabe bien pedir”. Lo que desearía en definitiva es encontrar un trabajo que le permitiera hacerse cargo de sí mismo y de su hijo, sin la necesidad de depender de la ayuda de otras personas y/o instituciones.

3. El **nivel de contenidos relacionales**: además de lo que el usuario dice, existe una disposición relacional hacia el/la trabajador/a social: puede mostrarse demandante, agresivo, indefenso, derrotado, etc. En el caso que nos ocupa sí podemos decir que el usuario se muestra demandante, decaído, en ocasiones impaciente, actitudes que se pueden entender dada la situación de urgencia económica en la que se encuentra.

