



PRÁCTICA 3: “La entrevista en Trabajo Social. Habilidades del entrevistador/a”.

TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Tras la reproducción del video “La entrevista en Trabajo Social. Habilidades del entrevistador/a” (en

https://www.cienciatk.csic.es/Videos/LA+ENTREVISTA+EN+EL+TRABAJO+SOCIAL%3A+LAS+HABILIDADES+DEL+ENTREVISTADOR_477.html), se pide

responder a las siguientes preguntas:

1. Tipología de entrevista de cada una de las entrevistas según su finalidad, modalidad, número de personas y momento de la fase del método.
2. Diferencias en la actuación profesional de la trabajadora social de las Entrevistas 1 y 2, fijándose en:
 - Habilidades sociales y de la comunicación.
 - Respuesta de la trabajadora social a la demanda de la usuaria.
3. Análisis de la Entrevista 3, en relación a los 3 elementos de la entrevista (trabajadora social, usuaria y demanda).



Ficha de apoyo.

1. Tipología de entrevista de cada una de las entrevistas según su finalidad, modalidad, número de personas y momento de la fase del método.

La tipología de entrevista de cada una de las entrevistas, según su finalidad, modalidad, número de personas y momento de la fase del método, es la siguiente

- **Entrevista 1:** no se puede hablar de entrevista en este caso ya que no se establece una buena comunicación entre la trabajadora social y la usuaria, comunicación necesaria para la construcción de una ayuda eficaz.

- **Entrevista 2:**
 - *Finalidad:* entrevista de información, ya que la trabajadora social informa a la usuaria que aún no han sido publicados los listados oficiales relativos a la concesión de viviendas y que debe esperar la carta en la que le comunicarán si le han concedido o no una vivienda
 - *Modalidad:* entrevista formal o libre puesto que la trabajadora social deja a la usuaria expresarse libremente.
 - *Número de personas:* entrevista individual, al realizarse con una sola persona usuaria.
 - *Fase del método:* entrevista de intervención en la problemática.

- **Entrevista 3:**
 - *Finalidad:* entrevista de motivación. La trabajadora social, a través de la técnica de clarificación y apoyo, motiva a la usuaria a buscar soluciones a sus problemas de manera autónoma.
 - *Modalidad:* entrevista abierta, ya que la trabajadora social deja a la persona usuaria expresarse libremente. Se aplica sobre todo en la primera entrevista.



- *Número de personas:* entrevista individual. En trabajo social individualizado suelen ser las predominantes.
- *Fase del método:* entrevista de primer contacto.

2. Diferencias en la actuación profesional de la trabajadora social de las Entrevistas 1 y 2.

Como se ha comentado más arriba, en la **Entrevista 1** la trabajadora social no ha sido capaz de manejar la actitud hostil de la usuaria desde el momento en que ha entrado en su despacho y, por lo tanto, de crear una relación constructiva en la que se den las condiciones favorables para resolver su demanda. En lugar de apaciguar y contener la rabia de la usuaria, se pone a su mismo nivel, gritando más alto que ella, con lo que no demuestra las habilidades sociales y de comunicación necesarias para atender a una persona usuaria.

La **Entrevista 2**, por el contrario, es un ejemplo de la competencia profesional de la trabajadora social para manejar la actitud agresiva de la usuaria. Sin levantar la voz consigue calmar a la usuaria hasta que esta última es capaz de explicar sin gritos la razón de su brusca entrada en el despacho. Responde a la demanda de la usuaria, informándole que aún no han sido publicados los listados oficiales relativos a la concesión de viviendas y que debe esperar la carta en la que le comunicarán si le han concedido o no una vivienda. Y, de manera asertiva, le indica que se ha sentido molesta por su comportamiento y que espera que en otra ocasión “no entre dando gritos”.

3. Análisis de la Entrevista 3, en relación a los 3 elementos de la entrevista (trabajadora social, usuaria y demanda).

En relación a los 3 elementos de la Entrevista 3, podríamos decir:

- *Trabajadora social:* La trabajadora social muestra en esta entrevista su competencia para clarificar y apoyar a la usuaria. Se trata de una primera entrevista, en la que lo aconsejable es dejar a la persona entrevistada expresarse libremente. De ahí las primeras preguntas que hace la trabajadora social: “¿Puedo ayudarle en algo?”, “¿En qué puedo ayudarle?”. Se trata de animar a la



usuaria a relatar lo que considere más oportuno. Al mismo tiempo, la trabajadora social es capaz de contener las emociones de la usuaria, que en un primer momento expresa su situación entre lágrimas. La profesional le ofrece un pañuelo y le anima a desahogarse (“si tiene problemas, desahóguese”). Tras preguntar por el motivo de la usuaria para acudir a los servicios sociales –la necesidad de una vivienda que reúna las condiciones adecuadas de habitabilidad–, la trabajadora social va recabando más información sobre la usuaria, pero sus preguntas no resultan amenazantes ni invasivas de la privacidad de la persona a la que entrevista. A medida que va desarrollándose la entrevista y que la usuaria va tranquilizándose, la trabajadora social también le muestra su apoyo cuando le dice que es capaz de salir de sus problemas, reforzando de esta manera la autonomía de la usuaria y su capacidad para resolver sus problemas. Responde a la demanda de la usuaria (una vivienda en condiciones de habitabilidad) estableciendo una próxima cita para una visita a su domicilio con el objeto de redactar un informe social.

- *Usuaria*: La usuaria comienza la entrevista entre lágrimas y relatando que tiene muchos problemas, siendo el principal y el que ha motivado su presencia en los servicios sociales la falta de una vivienda en condiciones de habitabilidad. Hace un tiempo solicitó una vivienda oficial, pero no se la concedieron. A través de las preguntas de la trabajadora social, se va conociendo más sobre la situación-problema de la persona entrevistada, pero también sobre su capacidad para el cambio, que le permitirá encontrar la solución a sus problemas por sí misma.
- *Demanda*:
 - a) Nivel literal: La necesidad concreta que presenta la usuaria es la demanda de una vivienda, dado que vive de alquiler y la propietaria le ha avisado de que tiene que dejar la vivienda. Además, se trata de una vivienda que no reúne, según relata la usuaria, las condiciones adecuadas de habitabilidad (“la casa está en ruinas”, “hay ratas”).



- b) Nivel de contenidos explícitos: La usuaria comienza la entrevista diciendo que tiene muchos problemas. Es una persona que vive con su hija de 8 años. Sus padres viven en otra ciudad y son mayores, con lo que no pueden ayudarle. Vino a vivir a la ciudad en la que reside actualmente al casarse con su marido del que está separada. Trabaja por las mañanas y muestra interés en trabajar en una empresa de limpieza.
- c) Nivel de contenidos relacionales: Al inicio de la entrevista la usuaria se muestra angustiada por su situación. De hecho, comienza la entrevista llorando. Pero, a medida que transcurre la entrevista, va tranquilizándose y recuperando su autonomía y su capacidad para encontrar solución a sus problemas por sí misma.

