



Práctica 5: “Elementos psicodinámicos y preguntas de la entrevista”.

TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

1. Lee las siguientes situaciones y enuncia el **elemento psicodinámico** de la entrevista que aparece en ellas¹.
 - Caso 1. El usuario durante la entrevista se echa a llorar, recordando la muerte de su padre hace un año en un accidente de tráfico. Posteriormente manifiesta que se sentía incapaz de hacerlo desde hacía diez meses, por el dolor tan fuerte que sentía ante la pérdida. La trabajadora social le explica que es bueno que se desahogue y que exteriorice su sufrimiento para superar la tristeza, aprovechando el momento para dialogar sobre la situación e intentar que la supere.
 - Caso 2. La profesional recibe a la usuaria en el despacho, dándose cuenta que se parece a su hermana fallecida hace dos meses. Comienza a sentir angustia y tristeza, avisando finalmente a otra compañera para que se haga cargo del caso.
2. Describe y pon ejemplos de los siguientes **tipos de preguntas y técnicas verbales** que pueden utilizarse en una entrevista: pregunta abierta, pregunta cerrada, pregunta qué, clarificación, paráfrasis, reflejo, resumen, autorrevelación, inducir.

¹ Casos extraídos de Fernández García y Ponce de León (2012, p. 308).

Ficha de apoyo.

1. El **elemento psicodinámico** que aparece en las entrevistas es el siguiente:

- En el Caso 1 se trata del elemento psicodinámico de la transferencia. La persona usuaria revive en el momento de la entrevista sentimientos y emociones transferidos de acontecimientos del pasado, en este caso el fallecimiento de su padre hace un año. 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.
- En el Caso 2 el elemento psicodinámico que se observa es el de la contratransferencia, debido a la reacción que tiene la profesional como consecuencia de sentimientos que le transfiere la persona usuaria.

2. Los **tipos de preguntas y técnicas verbales** que pueden utilizarse en una entrevista son:

- *Pregunta abierta*: dan libertad para contestar sobre lo que se quiera y por tanto proporcionan mucha información. Ejemplo: ¿Cómo va todo? ¿Cuál es el motivo de la cita?
- *Pregunta cerrada*: 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. Ejemplo: “¿Cuántos hijos tiene?”.
- *Pregunta qué*: son preguntas imprecisas que dejan al usuario decidir sobre el tema del que quiere hablar. Ejemplo: “¿Qué cree que ocurrirá si dejamos las cosas como están?”.
- *Clarificación*: se trata de una pregunta que se hace al usuario para confirmar que se ha entendido correctamente y clarificar el contenido del mensaje. Ejemplo: “Lo que tratas de decirme es...”, “¿Quieres decir que...?”.



- *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”.
- *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”.
- *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...”.
- *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 hermano?”.

