

# Bloque I: la entrevista en Trabajo Social.

## I.0. Ubicación en el método.

Asignatura: intervención micro en Trabajo Social.

Curso: 2021/2022.

Profesor: Álvaro Elices acero.

[alvaro.elices@uva.es](mailto:alvaro.elices@uva.es)

# 1. CONCEPTO DE MÉTODO EN TRABAJO SOCIAL:

## MÉTODO DE INTERVENCIÓN:

- FITS, 2000: “El Trabajo Social **basa su metodología en un cuerpo sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados tanto de la investigación y evaluación de la práctica...**”
- Viscarret, 2007: **dos facetas del método** en Trabajo Social:
  - **Conocimiento:** permite explicar la realidad.
  - **Acción:** facilita modificar la realidad.
- El **Trabajo Social como ciencia aplicada**, en la que la práctica es una parte esencial.
- El método **transforma la realidad y asegura la relación entre la teoría y la práctica.**
- Teoría → Método → Práctica // Práctica → Método → Teoría.

## 2. CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO:

1. **Básico**: lo utiliza el/la Trabajador/a Social para el trabajo directo en su campo de actuación profesional.
2. **Único**: en cualquier situación (individual, grupal o comunitaria) debe seguirse el proceso, aunque con diferentes fases, objetivos e instrumentos.
3. **Abierto**: permite una acomodación e incorporación de metodologías y técnicas específicas.
4. **Operativo**: marca una pauta de acción (Zamanillo y Gaitán, 1991).

### 3. FASES DEL MÉTODO:

T.S. Individualizado (Ander Egg, 1996).

- **Secuencia lineal** de fases, pero **no esquema rígido**. Teoría científica, pero no categórica ante la diversidad de problemas sociales.
- **Fases definidas, pero no excluyentes** entre sí.
- **Orden lógico**, pero **pueden simultanearse fases**. P.e. diagnóstico perfeccionado a través de la acción.
- **Retroalimentación entre fases**.



**¿Dónde situamos la entrevista?**

## 3.1. Estudio/ Investigación.

- Con el estudio/investigación (diagnóstico-operativa), el profesional pretende **adquirir conocimientos** básicos sobre una situación y principalmente con relación a:
  - **El problema/necesidad.**
  - **La demanda y expectativas.**
  - **Los recursos** (Ander-Egg).

- Se trata de **conocer la realidad y lo que se necesita para actuar. No datos innecesarios**, sino conocimientos suficientes para definir la situación o problema.
- Algunos autores integran esta fase con el diagnóstico, si bien es cierto que las implicaciones son diferentes.
- En cualquier caso, se entiende como **estudio o investigación inicial para la recopilación de datos y previo a la reflexión racional.**

**¿Cómo recabamos estos datos?**

## 3.2. Diagnóstico:

- No es solamente un elenco de datos. Supone un **análisis reflexivo basado en la experiencia profesional**. Tras la **recopilación de evidencias**, se pretenden **extraer inferencias**.
- Comparar la evidencia recabada con otras fuentes, **elaborando una interpretación profesional**, con el **objetivo de llegar a la definición más exacta de la situación-problema** para justificar la intervención.

### ○ Principales contenidos:

- **Caracterización de la persona**, en su dimensión interna y relacional con el entorno.
- **Identificación y estudio de los principales problemas** existentes y sus vínculos.
- **Jerarquización de los problemas**, por gravedad u otros criterios.
- Especificación de **recursos disponibles/posibles**.
- **Pronóstico** para los problemas, si no se interviene (Fernández y Ponce de León, 2021).

**Según Amaya Ituarte (1992), es muy recomendable -imprescindible- que el Trabajador Social haga partícipe al usuario del diagnóstico. Y si entendemos el diagnóstico como proceso participativo... ¿Qué vías tenemos para canalizar la participación?**



## 3.3. Planificación- Diseño de intervención:

- Constituye una **planificación estructurada** de las **acciones que se tendrán que desarrollar, para la consecución de unos fines y objetivos** delimitados con anterioridad y que implica a profesional, usuario e institución.
- Sirve de **nexo entre el estudio/diagnóstico y la intervención** para atender el problema.
- La planificación proporciona un **marco de trabajo estructurado** que **ayuda al TS a desarrollar su labor profesional** en una secuencia ordenada, continua y razonada de acciones. También es **acción reflexiva del profesional**.
- En definitiva, consiste en elaborar una **acción deliberada, asignando racionalmente los medios** (recursos escasos) **para la superación del problema social** (objetivos múltiples).

- Está compuesta por:
  1. Una **situación problema** de naturaleza determinada.
  2. Una **fundamentación**.
  3. Una **finalidad**.
  4. Unos **objetivos** generales y específicos (realistas, factibles, pertinentes y claros).
  5. Una o unas **metas**.
  6. Una **localización**.
  7. Una **metodología**.
  8. Una **temporalización**.
  9. Unos **recursos** (humanos, materiales...).

**Un aspecto clave a tener en cuenta es la participación y adherencia del usuario a la intervención.**  
**¿Qué estrategias existen para canalizar la participación de la persona en el diseño?**

## 3.4. Ejecución-aplicación del diseño.

- Constituye la **aplicación práctica del diseño de intervención y sus recursos**, contando con la participación del usuario.
- Supone la **continuidad de la intervención profesional directa**. Los integrantes de la relación interpersonal contribuyen a la satisfacción de las necesidades; es fundamental que sea positiva, se base en el respeto, la confianza y la comprensión.
- Una de las funciones principales del Trabajador Social en la acción es la de **ofrecer apoyo, negociación y colaboración**.
- Se produce en **confluencia con variables externas** como el contexto social, político, económico e institucional que afecta al desarrollo del caso.

- **Subprocesos** en la fase de ejecución:
  1. **Información, orientación y asesoramiento.**
  2. **Apoyo profesional.**
  3. **Asistencia.**
  4. **Seguimiento y evaluaciones** periódicas (reajuste y adaptación).
  5. **Derivación.**
  6. **Coordinación y proceso educativo** para el cambio.

**¿Cuáles son los instrumentos para llevar a cabo estos sub-procesos?**



## 3.5. Evaluación.

- Atiende a diferentes denominaciones: **valoración, análisis, revisión, investigación evaluativa, comparación, examen, estudio, prueba, comprobación....**
- Constituye un elemento central para **determinar la eficacia, efectividad y eficiencia de la intervención**, así como sus **posibles desviaciones** con respecto a los objetivos.
- Existe una **tipología diversa de evaluaciones en función de múltiples criterios**. Aunque los profesionales deben seleccionar el tipo de evaluación que mejor se adapte a sus fines, son complementarias para analizar globalmente la acción

- Atendiendo al criterio temporal, **3 tipos de evaluaciones**:
  - **Ex ante**: antes de la ejecución de la intervención, cuyo objetivo es recabar datos sobre la situación inicial del diseño de intervención (recursos institucionales, proyección del programa...)
  - **Durante**: a lo largo del proceso de intervención. Se valora si los resultados obtenidos coinciden con los esperados y si es necesario introducir modificaciones.
  - **Ex post**, final o de impacto: una vez concluida la intervención, centrándose en los logros obtenidos para satisfacer las necesidades (Alvira, 1997).

**¿Con qué instrumentos cuenta el/la Trabajador/a Social para llevar a cabo la evaluación?**

## 4. OPERATIVIDAD DEL MÉTODO; LAS TÉCNICAS:

- El método es una sucesión de operaciones para la consecución de objetivos determinados. **El camino que facilita alcanzar un fin.**
- Ander Egg (1989, p.42) indica que “el método no basta ni lo es todo”; son necesarios procedimientos y medios operativos para la consecución de los objetivos. Algunos de estos medios son las técnicas, **que responden a qué hacer (y cómo) para alcanzar un fin.** Permiten la aplicación del método a través de elementos prácticos, concretos y adaptados a un objeto.
- Fernández y Ponce de León (2021, p.302) definen las técnicas como **“el conjunto de habilidades, destrezas y recursos adquiridos mediante aprendizaje y práctica profesional, que permite al trabajador social realizar la intervención para obtener el resultado deseado”**
- Las técnicas tienen un carácter **práctico y operativo**, mientras que los métodos, ostentan un **carácter global y de coordinación de operaciones**. Sin embargo, coexisten para  **fines comunes**:
  - **Trascender de la improvisación**, desestructuración o rutina en la práctica del Trabajo Social.
  - **Dotar de respuesta profesional a las necesidades** de las personas.
  - Procurar la **igualdad de oportunidades** en el acceso a los servicios de atención social.

## 4.1. Técnicas de investigación y técnicas de intervención.

Conocer la realidad con fines científicos, aunque la ciencia y la teoría inspiren la práctica y hagan avanzar a la disciplina.

Técnicas de investigación.

Técnicas de Intervención (social).

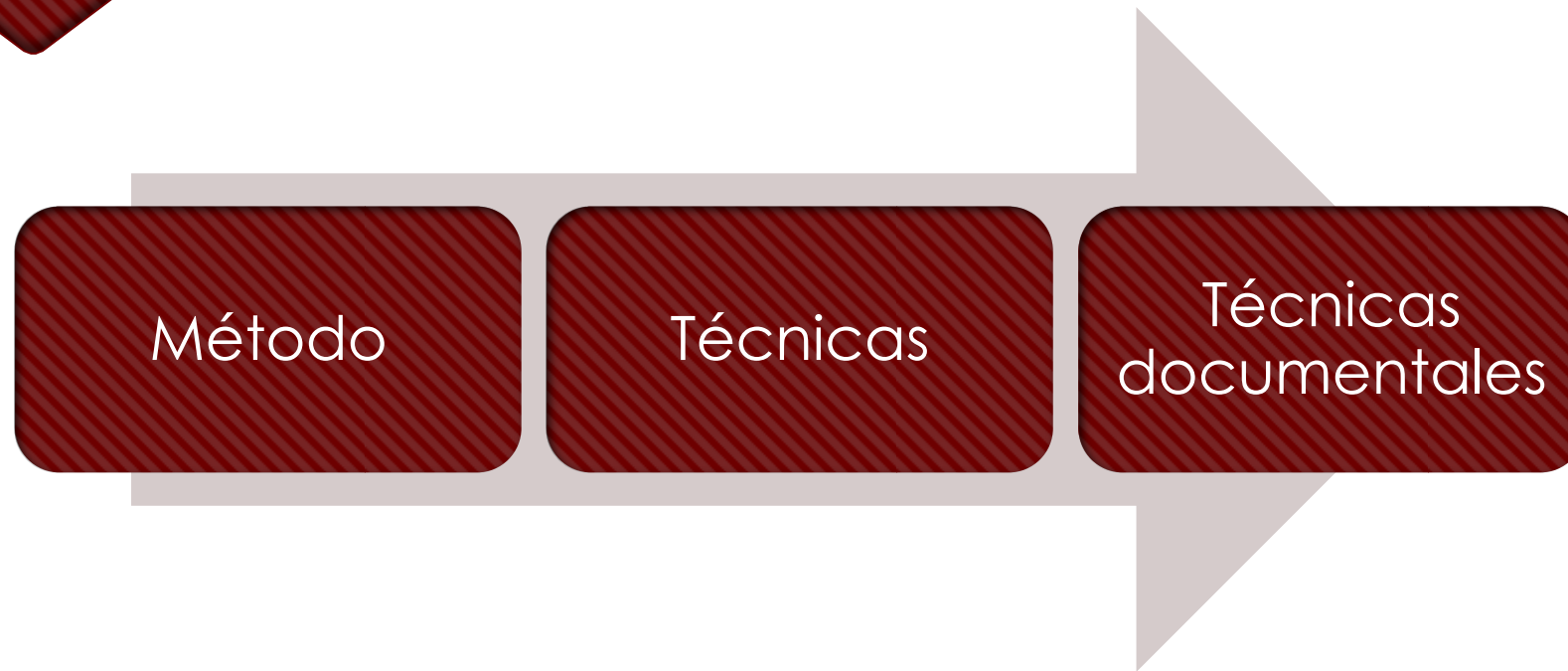
Conocer la realidad (e) intervenir sobre ella. Su fin primario es la práctica, la atención a las necesidades de la persona.

## 4.2. Técnicas de intervención y fases del método en Trabajo Social.

- Según Font y Porcel (1986), **las técnicas pueden ser utilizadas en varias fases del método**: es la creatividad del profesional lo que da validez a las técnicas en cada situación y momento, ya que **tendrán características diferentes**.
  - Máxima en la ética profesional del T.S: “Cada persona es única e irrepetible”. ¿Y los profesionales?
- No obstante, atendiendo a la finalidad de **cada fase del método**, se pueden relacionar las **técnicas más afines** en la intervención individualizada:

Técnicas de estudio	Técnicas de diagnóstico	Técnicas de planificación	Técnicas de ejecución	Técnicas de evaluación
<ul style="list-style-type: none"><li>- Observación.</li><li>- Revisión documental.</li><li>- <b>Entrevista</b>.</li><li>- Cuestionario.</li><li>- Visita domiciliaria.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Genograma.</li><li>- Mapa de relaciones.<ul style="list-style-type: none"><li>- Ecomapa.</li></ul></li><li>- Mapa de redes.</li><li>- Culturograma.</li><li>- Diagrama de flujo.</li><li>- Cronograma.</li><li>- ¿Entrevista?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gráfico de Gantt.</li><li>- Pantograma.</li><li>- Técnicas para la toma de decisiones.</li><li>- ¿Entrevista?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Entrevista</b> de intervención. Profesional.</li><li>- Entrevista domiciliaria.</li><li>- Observación.</li><li>- Contrato.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Entrevista</b> parcial y final.</li><li>- Observación sistematizada y registros</li><li>- Gráficos de programación.</li><li>- Cuestionarios, test y escalas.</li></ul>

## 4.3. Método, técnicas y documentos.



No confundir método con técnicas, ni técnicas con técnicas documentales. Las técnicas documentales **pueden servir para diferentes técnicas de intervención y fases del método. Principalmente son:** ficha social, historia social, informe social, hoja de derivación...

## 4.4. Técnicas y modelos de Trabajo Social.

1. Modelo Centrado en la Persona.
  2. Trabajo Social en Red- Perspectiva Relacional.
  3. Acompañamiento Social.
  4. Práctica Basada en la Evidencia.
  5. Innovación Social.
- Las técnicas son, en la mayoría de ocasiones, **transversales a los modelos (tal y como lo es al método)**. Sin embargo, el grado de aplicación de unas y otras variará conforme se use uno u otro modelo.
  - En cualquier caso, **la entrevista es una técnica IRRENUNCIABLE** en cualquier modelo de intervención, especialmente en el nivel de intervención individual.



# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Alvira, F. (1997). *Metodología de la evaluación de programas: un enfoque práctico*. Lumen Humanitas.

Ander-Egg, E. (1989). *Técnicas de Investigación Social*. Humanitas.

Ander-Egg, E. (1996). *Introducción al Trabajo Social*. Lumen/Humanitas.

Fernández, T. y Ponce de León, L. (2021). *Trabajo Social Individualizado: Metodología de Intervención*. Alianza.

Font, T. y Porcel, A. (1986). *Estudio sobre técnicas de Trabajo Social*. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña.

Ituarte, A. (1992). *Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico*. Siglo XXI.

Robertis, C. (2003). *Fundamentos del Trabajo Social. Ética y Metodología*. Nau Llibre.

Viscarret, J.J. (2007). *Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social*. Alianza.

Zamanillo, T. y Gaitán, L. (1991). *Para Comprender el Trabajo Social*. Verbo Divino.