

# BLOQUE I.1: LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL. PERSPECTIVAS TEÓRICAS.

ASIGNATURA: INTERVENCIÓN MICRO EN TRABAJO SOCIAL.

MATERIA: MÉTODOS, MODELOS Y TÉCNICAS EN TRABAJO SOCIAL.

CURSO: 2021/2022.

PROFESOR: ÁLVARO ELICES ACERO.

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

The logo of the University of Valencia (UVa) is displayed in white text on a red square background.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS:

1. LA COMUNICACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN TRABAJO SOCIAL.
2. LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL. NOCIONES TEÓRICAS.
3. EL PROCESO DE LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL.
4. TIPOS DE ENTREVISTAS.
5. LA ESPECIFICIDAD DE LA PRIMERA ENTREVISTA.
6. HERRAMIENTAS TRANSVERSALES EN LA ENTREVISTA.

# 1. LA COMUNICACIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL.

- La comunicación es, en la práctica cotidiana del Trabajo Social:
  - Una piedra angular, que **permitirá la interrelación con los usuarios, con otros profesionales y con el resto de la sociedad.**
  - No es solo un medio de intercambio de información, sino que el proceso de interrelación **contribuye a formar una idea de la realidad y servirá como vehículo de la intervención.**
  - *La comunicación consiste en la transmisión de un mensaje, desde un emisor a un receptor, a través de un canal y mediante un código por ambos conocido (Salinas, 2013).*

## 1.1. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN:

- Experiencias previas.
- Intencionalidad.
- Ideas, creencias, valores.
- Estado emocional.
- Asignaciones simbólicas, culturales y sociales.

**EMISOR**

- Experiencias previas.
- Intencionalidad.
- Ideas, creencias, valores.
- Estado emocional.
- Asignaciones simbólicas, culturales y sociales.

**CÓDIGO**

**MENSAJE**

**CANAL**

**FEEDBACK**

**RECEPTOR**

- Experiencias previas.
- Intencionalidad.
- Ideas, creencias, valores.
- Estado emocional.
- Asignaciones simbólicas, culturales y sociales.

- Experiencias previas.
- Intencionalidad.
- Ideas, creencias, valores.
- Estado emocional.
- Asignaciones simbólicas, culturales y sociales.

**CONTEXTO**



## 1.2. FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN:

1. Referencial o denotativa.	2. Expresiva o emotiva.	3. Conativa o implicativa.
Aportar información sobre el contexto, sobre <b>aspectos objetivos y comprobables</b> .	Trasladar actitudes y sentimientos.	Procurar que el receptor haga lo que se solicita mediante <b>órdenes y peticiones</b> .
4. Fáctica.	5. Metalingüística.	6. Poética.
Orientada a <b>facilitar y mantener el contacto en el proceso comunicativo</b> (iniciar, mantener o finalizar conversación)	Tiene por objetivo explicar funciones del propio lenguaje.	El objetivo versa sobre el propio mensaje, haciendo referencia a los estilos y modos para provocar emociones en el receptor.

Salinas (2013) con base en Jakobson (1960).

### 1.2.1. FUNCIÓN GENERAL Y FUNCIONES ESPECÍFICAS:

#### **General:**

- Adecuación entre las necesidades internas de un individuo y las exigencias y oportunidades que ofrecen los otros con los que se relaciona.

#### **Específicas:**

- Control, intercambio, negociación y desarrollo de la personalidad.

## 1.3. NIVELES DE COMUNICACIÓN:

COMUNICACIÓN <u>VERBAL</u> :	COMUNICACIÓN <u>NO VERBAL</u> :
Incluye lo comunicado a través de <b>términos escritos y hablados</b> .	<p>En la comunicación no verbal, existen <b>3 grandes categorías</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b><u>Kinésica</u></b>: relativa a las <b>posturas</b> corporales, las <b>expresiones faciales</b>, <b>gestos</b>, etc.</li><li>• <b><u>Paralingüística</u></b>: aspectos no lingüísticos de la conducta verbal, como el <b>tono de voz</b>, <b>ritmo</b>, <b>velocidad</b>, <b>énfasis</b>, <b>pausas</b>, etc.</li><li>• <b><u>Proxémica</u></b>: cuestiones relativas a la utilización del espacio personal, como el <b>contacto físico</b>, la <b>proximidad</b> o distancia, la <b>orientación</b> corporal, etc. (Salinas, 2013).</li></ul>



## 1.4. LA COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL:

- El estudio y análisis de la comunicación en Trabajo Social es **imprescindible para profundizar en la intervención profesional** y extender sus posibilidades.
- Trevithick, en el año 2002, traslada que **una buena comunicación, especialmente en cuanto a habilidades de escucha y para el desarrollo de entrevistas, son fundamentales para el desarrollo del Trabajo Social.**
- **Para que exista una comunicación de éxito, es imprescindible una relación de ayuda eficaz (y a la inversa).**
- ¿Cómo nos comunicamos con nuestros/as usuarios/as?: la entrevista es la herramienta de comunicación más utilizada:
  - Permite **alcanzar un conocimiento orientado a la intervención**, formulando un diagnóstico.
  - Permite **estudiar si el recurso se adecúa a la demanda.**
  - **Es, per se, un medio/estrategia de intervención** (apoyo psicosocial). Permite tanto **recabar** como **aportar** información.



## 1.5. NOCIONES GENERALES PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN EN TRABAJO SOCIAL (Lázaro et al., 2007)

### A. NOCIONES PERSONALES:

- Maximizar el autoconocimiento con base en la responsabilidad profesional y para procurar una atención de calidad.
- Tomar conciencia del propio comportamiento del profesional y de su potencial comunicador.
- Conocer la influencia del entorno físico y procurar el máximo de confort, confidencialidad, respeto y ausencia de ruidos.

## 1.5. NOCIONES GENERALES PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN EN TRABAJO SOCIAL (Lázaro et al., 2007)

### **B. NOCIONES RELACIONALES:**

- **Manifestar apertura, naturalidad y empatía.**
- **Hacer un uso adecuado de la comunicación no verbal** y prestar atención a los mensajes no verbales ofrecidos por el interlocutor.
- **Tolerar y desarrollar los silencios como conductas comunicativas** en sí mismas.
- **Aportar información clara, concreta y concisa**, evitando ambigüedades y confusión.
- **Promover una estructuración del discurso que permita a los interlocutores expresarse en sus propios términos y disponer del tiempo necesario para ello.**

## 1.5. NOCIONES GENERALES PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN EN TRABAJO SOCIAL (Lázaro et al., 2007)

- **Estimular el feedback hacia el profesional** para asegurar la correcta comprensión de su mensaje y **proporcionar feedback al interlocutor**, transmitiendo interés, atención y comprensión.
- **Elegir los momentos adecuados para transmitir según qué información, así como la forma más precisa**, respetando en cualquier caso la dinámica de cada persona.
- **Conocer y gestionar los aspectos afectivos y emotivos** que pueden activarse en la interacción e interferir negativamente en la intervención profesional.
- **Garantizar el respeto a la autodeterminación y autonomía de las personas**, implicándolas al máximo en la toma de decisiones.



## **2. LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL. NOCIONES TEÓRICAS.**

## 2.1. ORÍGENES:

- Ya en **Social Diagnosis de M. Richmond (1917)** se atendía a la entrevista, **dedicando un capítulo** (especialmente referido a la **primera entrevista**). Destaca la importancia del primer contacto, propone criterios y las condiciones necesarias para que sea exitoso, etc.
- En la **década de los 50**, la **ONU organizó seminarios sobre los métodos en el Trabajo Social en varios países de Europa**, los cuales ponen en valor la utilidad de trabajar sobre entrevistas.
- **Rogers, en 1967**, concibe la entrevista como un *artificio destinado a estimular el intercambio emocional en el que el consultor (T.S.) auxilia al cliente (Usuario/a) a descubrir y dominar sus propios sentimientos*.
- La entrevista es la **técnica más utilizada en el Trabajo Social Individualizado**. Motivos:
  - Cualquier **forma de relación** que se oriente a **ayudar** a otra persona requiere **tomar conciencia sobre su situación**.
  - **No es posible actuar eficazmente** si antes no hay una **comprensión de la realidad** concreta y de los factores vinculados.
  - Para el Trabajador Social, **este conocimiento es una clave** en su desempeño profesional.



## 2.2. CONCEPTUALIZACIÓN:

- En el Trabajo Social, la entrevista se concibe como una “**reunión formal**” entre el Trabajador Social y una o más personas usuarias de Servicios Sociales. Constituye un **diálogo entre profesional y personas**.
- Tiene una **finalidad concreta y multifactorial**: *descubrir y atender las necesidades de las personas que consultan al servicio\*, estableciendo un plan de intervención\*, siguiendo los acuerdos establecidos\*, dando apoyo\*, informando y orientando sobre los recursos existentes\**.
- Por tanto, se orienta a **acceder y conocer la realidad, reconstruir las situaciones problemáticas y desnaturalizarlas**, y finalmente **proponer cómo superarlas**.



## 2.3. DEFINICIONES:

- **Aguilera, 2005:** “la entrevista en Trabajo Social es una **técnica de interacción social** que se funda en una **relación interpersonal** que permite la **comprensión** de una **situación intersubjetiva**, la **construcción de un problema** que requiere ser transformado y el tránsito por un **proceso de actuación** que permita alcanzar la **transformación**”.

*\*Invitación a reflexionar sobre los términos y conceptos resaltados en negrita por el alumnado.*

## 2.3. DEFINICIONES:

- **Carrasco y Martínez, 2019:** “la entrevista desde el Trabajo Social es una **técnica** que **pone en contacto** a una o más personas, con quien la realiza, desde su rol profesional, para **diseñar una estrategia** de trabajo, tendiente a **explorar la amplitud de componentes del problema** que se presenta de forma **explícita**, habilitando el surgimiento de los **aspectos subyacentes** e invisibilizados del mismo, y desarrollar posibles **trayectorias hacia la transformación**”.

*\*Invitación a reflexionar sobre los términos y conceptos resaltados en negrita por el alumnado.*

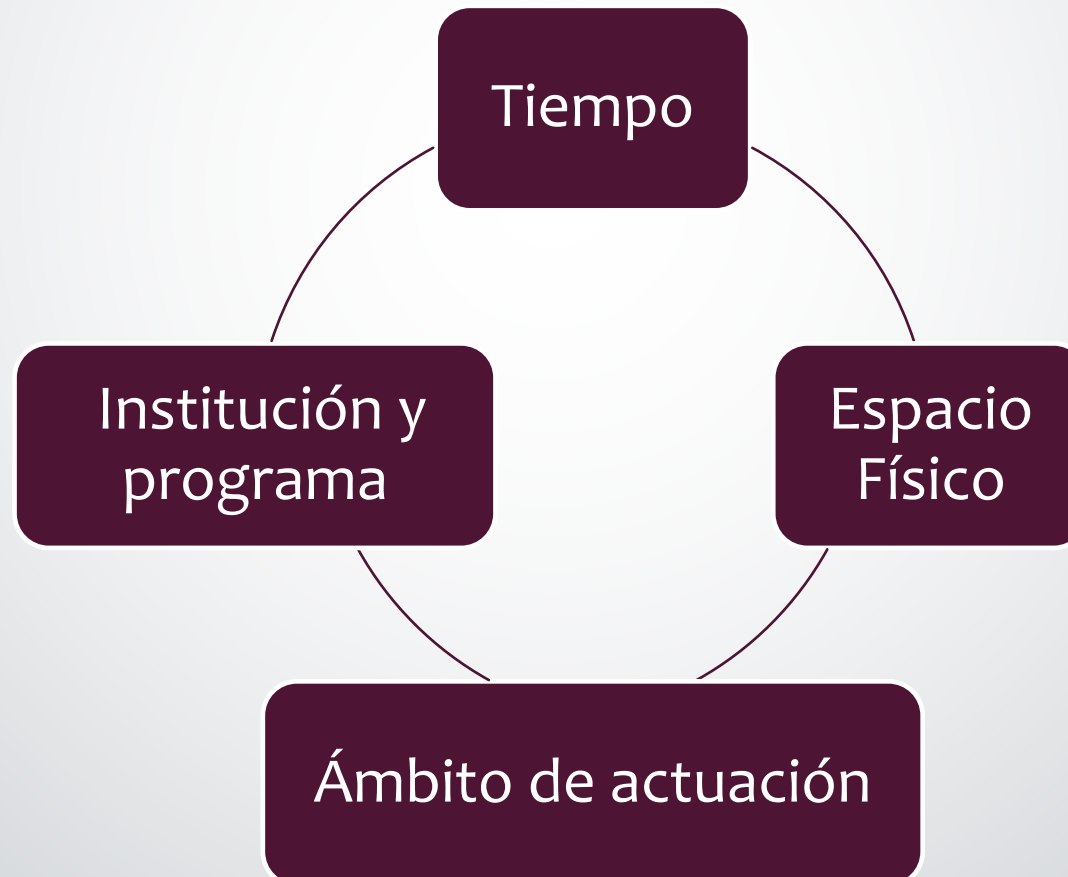
## 2.3. DEFINICIONES:

➤ **Carballeda, 2018:** “la entrevista en la intervención social es una **forma de conocer**, a partir de inferencias, correlaciones y contraste empírico, que actúa como una forma singular de **construcción de conocimiento** y cuya finalidad es la **transformación de circunstancias**, situaciones y no solo el conocimiento de éstas, lo que marca que posee una finalidad **diferente a la investigación**”.

*\*Invitación a reflexionar sobre los términos y conceptos resaltados en negrita por el alumnado.*

## 2.4. ENCUADRE.

- La entrevista en Trabajo Social se sitúa en un **marco con características diversas y no invariables**, estando condicionada por éstas:



## 2.4.1. PRINCIPALES DIMENSIONES DEL ENCUADRE.

### 1. TIEMPO:

- Variará si la intervención persigue **objetivos a largo, medio o corto plazo**.
- Se refiere tanto a la **periodicidad de las entrevistas** (semanales, mensuales, cada 6 meses) **como a su duración** (hora de inicio y de fin).
- El tiempo total **no debe exceder la hora de atención**: la capacidad de procesar información puede verse afectada por agotamiento e implicar un exceso de exposición al tema (que puede ser doloroso).

### 2. ESPACIO:

- El espacio donde se lleve a cabo la entrevista **será determinante en su desarrollo y/o éxito/fracaso**. Éste, además, no es estático.
- En cualquier caso, debe contar con:
  - Condiciones óptimas de accesibilidad y movilidad.
  - Ventilación y temperatura adecuadas.
  - Iluminación suficiente y situación de privacidad.
  - Ausencia de ruidos.
  - Condiciones materiales oportunas.



## 2.4.1. PRINCIPALES DIMENSIONES DEL ENCUADRE.

### 3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.

- El **colectivo** sobre el que se intervenga también determinará las características de la entrevista.
- **No** implica el **mismo tipo de entrevista** una solicitud de dependencia, que la atención a una Víctima de Violencia de Género o con un menor en un sistema de protección.
- **Se debe adaptar la entrevista** (en primera instancia) **al colectivo, para posteriormente poder adaptarla a la persona concreta\***.

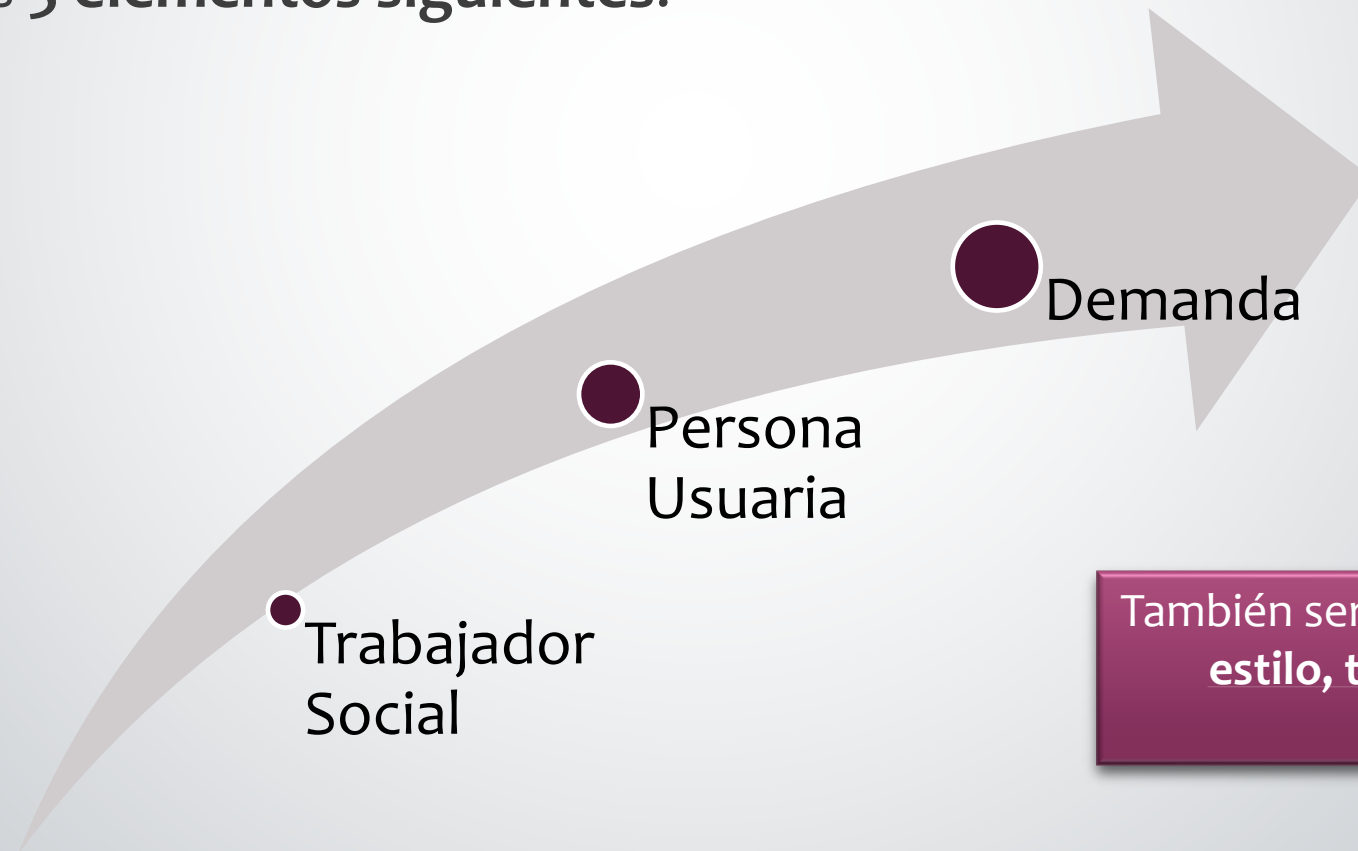
### 4. INSTITUCIÓN/ PROGRAMA.

- La **institución** donde se enmarque el profesional, así como el **programa** en el que trabaje, **van a ser determinantes en la definición de la entrevista**.
- La **entrevista variará sustancialmente** si se lleva a cabo en un Centro de Salud de Atención Primaria, por ejemplo, o en una entidad del Tercer Sector en un programa de itinerarios de inserción sociolaboral.
- Esto es así, entre otros motivos, porque la **información a recabar** (para el diagnóstico o para cumplir con imperativos) **en cada programa será diferente, así como la intervención que se persigue**.



## 2.5. ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL (Molleda, 2012).

- Para poder hablar de **entrevista de intervención social** deben existir, de forma inexorable, los **3 elementos** siguientes:



También serán determinantes en el **estilo, tipo y proceso** de la entrevista.

## 2.5.1. EL/LA TRABAJADOR/A SOCIAL:

- Por lo general, contiene un **componente vocacional**. Los/ las Trabajadores/as sociales **asumen la responsabilidad de ayudar a otras personas** para solucionar sus problemas.
- Esta elección, **por lo general, tiene que ver con su propia historia de vida, familiar, etc.** lo que **dificulta la plena objetividad** de los profesionales.
- **En el imaginario colectivo**, es frecuente la idea de que **las demandas que presentan los usuarios pueden ser satisfechas con los recursos disponibles\***. Sin embargo, **esto no siempre es así** y puede generar en el profesional frustración e incluso “burnout”.
- Por ello, **los profesionales han de ser conscientes de sus límites** (de conocimientos, experienciales, etc.) **así como de los correspondientes a la institución y los recursos disponibles**, y a partir de ahí comprometerse en un trabajo continuo con el usuario, para otorgarle el apoyo requerido y comprometido en las entrevistas.

## 2.5.2. LA PERSONA USUARIA:

- **Acuden al servicio** donde se ubica el profesional del Trabajo Social **con demandas derivadas de sus circunstancias personales, sociales y materiales.**
- Estas demandas, habitualmente, son **difíciles de satisfacer**, puesto que se vinculan con la vulnerabilidad social y tienen **orígenes ambiguos e interconectados.**
- Las personas usuarias **han de ser consideradas como sujetos activos** y corresponde al Trabajador Social conocer las circunstancias de esta y apoyar en la protagonización de su propia vida, sobre todo cuando éstas tienen una actitud de pasividad, lo que puede limitar las intervenciones.

### 2.5.3. LA/S DEMANDA/S:

- *“De las expectativas del usuario, reales o distorsionadas, respecto a lo que puede ofrecerle un servicio o los profesionales que trabajan en él, se derivan las demandas que plantea y que espera que sean satisfechas” (Rodríguez y Rossell, 2017: 108)*

## 2.5.4. NIVELES DE CONTENIDO EN LA/S DEMANDA/S:

- La demanda es un elemento central en las entrevistas y se puede presentar con diferentes **niveles de contenido**, que **determinarán las características de ésta**:

### a. Nivel literal:

- Se identifica una necesidad concreta como causa de la demanda.

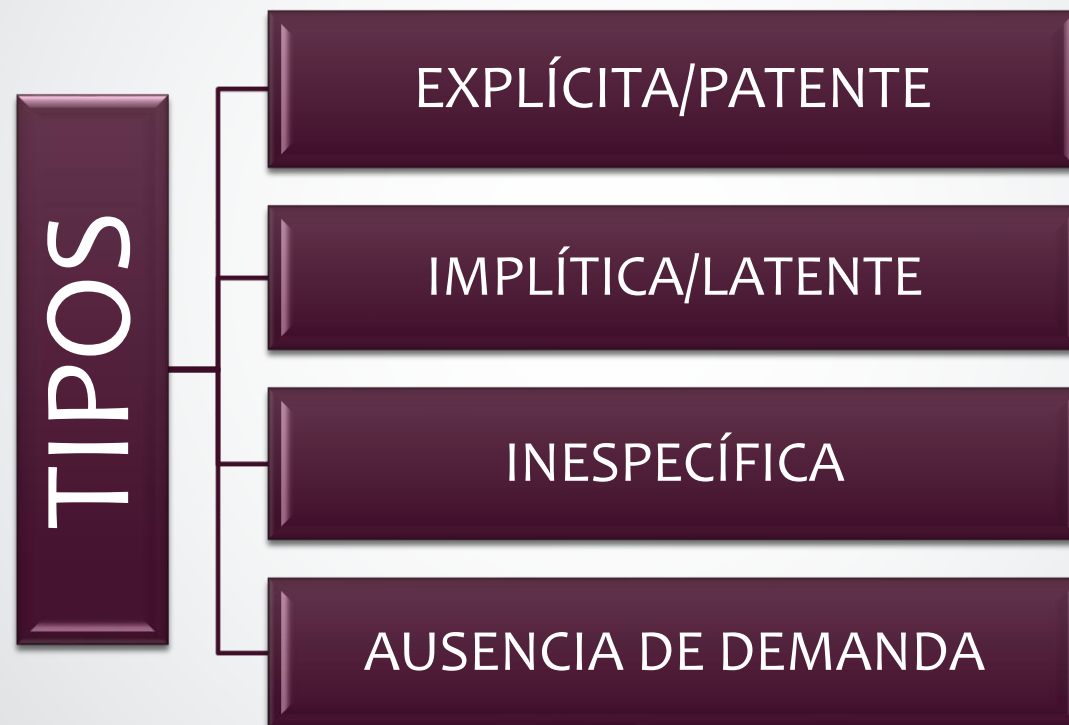
### b. Nivel de contenidos explícitos:

- Correspondiente a toda aquella información que el usuario transmite en la entrevista **más allá de la demanda literal**.

### c. Nivel de contenidos relacionales:

- Trasciende de lo que dice el usuario, pudiéndose **extraer datos de cómo éste se relaciona con el profesional** (agresividad, indefensión, etc.)

## 2.5.5. TIPOS DE DEMANDA/S:



El tipo de demanda que nos encontremos, inexorablemente, influirá en la modalidad de entrevista que llevemos a cabo así como en sus características y proceso.



## 2.5.5. TIPOS DE DEMANDA/S:

**Explícita:** la persona pide o solicita algo concreto, aunque no necesariamente se corresponde con la/s necesidad/es existente/s. Esto último puede suceder con cualquier tipo de demanda.

**Implícita:** se muestra o se deja entrever algún aspecto del área problemática, y con frecuencia va unida a una demanda explícita, aunque también puede ser independiente.

**Inespecífica:** existe la impresión de que la persona no sabe lo que quiere, o no sabe explicarlo, pide o plantea cuestiones contradictorias...

**Ausencia de demanda:** no se identifica con la ausencia de necesidades o problemas, sino que la persona no pide ayuda y habitualmente la situación/problema es detectada por otra persona o profesional.

Lectura ampliación:

<https://elibro.net/es/ereader/uva/115557>

Páginas 108-115.

## 2.6. ELEMENTOS DEFINITORIOS DE LA ENTREVISTA EN T.S.

- Propuesta de Teresa Rossell (Rodríguez y Rossell, 2017). La entrevista como:



*1ªEd. L'entrevista en el treball social, 1987.*

## 2.6.1. ENTREVISTA COMO TÉCNICA.

- La entrevista es una **técnica**, puesto que consiste en la **utilización consciente e intencionada** por el profesional **de conocimientos** (procedentes de la teoría, la experiencia u otras fuentes) **para lograr sus objetivos profesionales**.
  - ✓ **Teoría:** tipos de entrevistas en función de las circunstancias, tipos de preguntas (sondeo, comprobación, ampliación, concreción, relanzamiento), técnicas (silencio, eco, reflejo, resumen, clarificación, transición, recapitulación...)
  - ✓ **Experiencia.**
- Consiste, por tanto, en **aplicar un “instrumento”** con una serie de factores **previamente contruidos y comprobados**.
- Se diferencia de las técnicas (entrevistas) utilizadas en otras profesiones, dado que su **objeto y objetivos son diferentes**. *Por ejemplo, una entrevista médica ante una intervención quirúrgica, o una entrevista aplicada por un grupo de investigadores.*

## 2.6.2. ENTREVISTA COMO RELACIÓN INTERSUBJETIVA:

- La entrevista como **relación interpersonal e intersubjetiva**, en la que se **establece un intercambio y un vínculo** entre el Trabajador Social y la persona que acude al servicio.
  - ✓ Esta relación inter- personal e inter- subjetiva requiere la posesión, por el Trabajador Social, de un **espacio mental, afectivo y cognoscitivo**, que le permita **entrar en contacto con los sentimientos del usuario** para comprender cual es su realidad externa y objetiva y a su vez, la realidad interna y subjetiva.
- Por tanto, **la entrevista pone en marcha dos subjetividades: la del profesional** *(que no debe interferir y le debe permitir entender al usuario)* **y la del propio usuario** *(que permite al profesional precisar la ayuda, a través de su comprensión).*
- Esta perspectiva es **fundamental para establecer la relación de ayuda.**

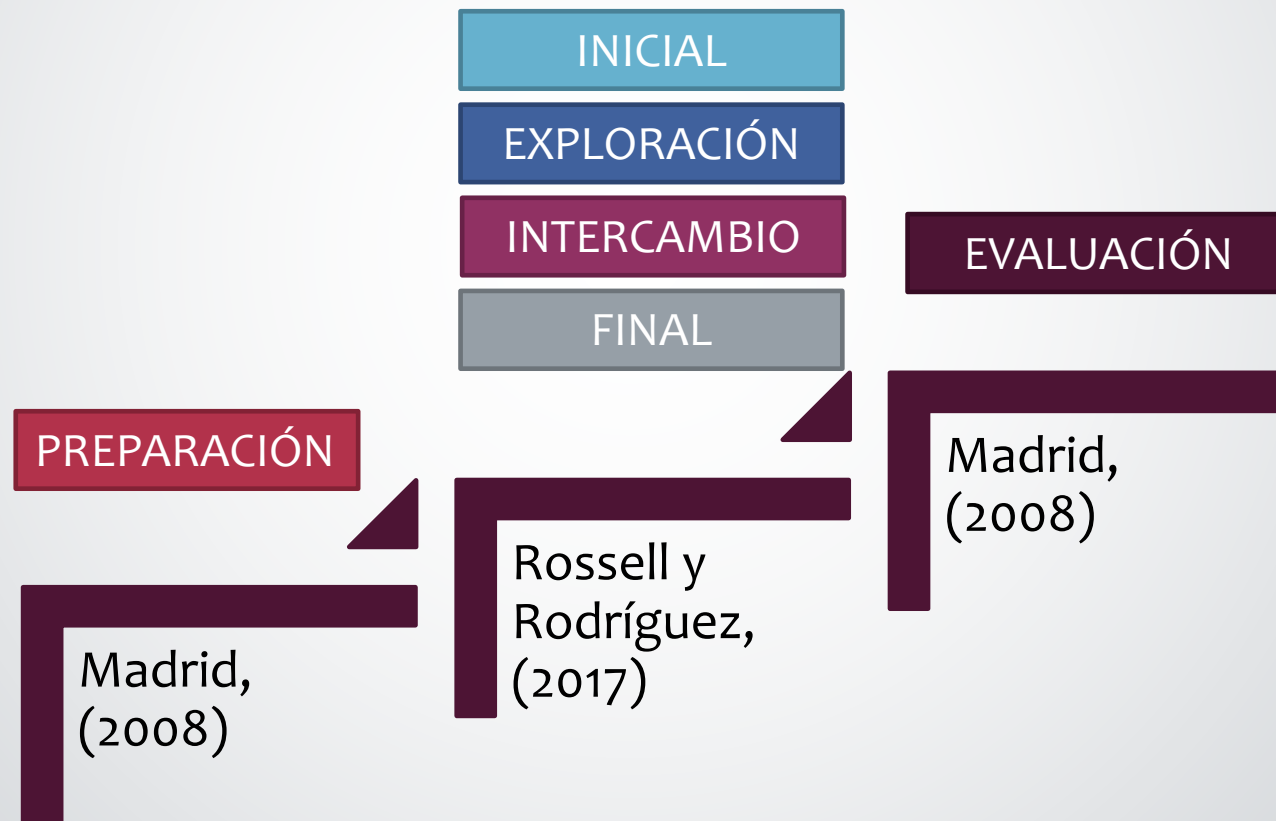
### 2.6.3. LA ENTREVISTA COMO PROCESO:

- La entrevista es un proceso en cuanto a que circula por **diferentes fases** hasta llegar a su fin.
- Cada entrevista, **en función de las circunstancias y encuadre** (sector de intervención, características de la persona, institución... ) **tendrá unas fases determinadas**.
- Las siguientes fases, prioritariamente, se adecuan a una “**entrevista inicial**”. Las entrevistas de seguimiento o consecutivas pueden variar en su proceso.



Rossell y Rodríguez, 2017.

### 3. EL PROCESO DE LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL:





### 3.1. FASE PREPARATORIA:

- Consiste en repensar la información que se tiene sobre la persona. Quizás ante una entrevista inicial, no existan datos (¿cómo exploramos este hecho?).
- Preparar el material necesario para la entrevista y desarrollar un posible esquema de la misma, sujeto a modificaciones.
- Si hablamos de una segunda entrevista, conocer antecedentes, propósitos, intereses y acuerdos del último encuentro.

### 3.2. FASE INICIAL DE LA ENTREVISTA:

- Se corresponde con la **recepción de la persona, el saludo y la acogida**.
- Tienen un papel relevante las **expectativas y la posible ansiedad del usuario**, que podrán determinar la relación con el T.S. En cualquier caso, **el encuentro produce impresiones recíprocas**.
- **No hay una regla o una forma mejor de recibir al usuario**. Las formas utilizadas para el primer contacto variarán **en función de la personalidad, experiencia y conocimientos** del T.S. También en función de la experiencia, personalidad, actitudes, etc. de la persona. *¿A qué punto se debe orientar entonces la recepción?*

## 3.2. FASE INICIAL DE LA ENTREVISTA:

- El profesional ha de ser acogedor. Se considera que las primeras informaciones a recabar del usuario son aquellas que permitan clarificar su petición, el motivo que le lleva a los Servicios Sociales, **sin realizar preguntas cerradas ni precipitarse en la cumplimentación de formularios.**
- La petición inicial tiene un **papel importante** y deberá ser recordada por el T.S., pues es el **punto de partida** en el proceso de ayuda. Con toda probabilidad, esta petición no expresará con plenitud el conflicto, el malestar o las necesidades. **Se irá perfeccionando o desagregando con la intervención.**
- También son frecuentes las **peticiones sin continuidad** (no pasan de la fase inicial). Por tanto, en la toma de contacto, es importante **crear un clima de confianza y apertura** para lograr la implicación de los usuarios.

### 3.3. FASE DE EXPLORACIÓN:

- Se debe procurar que el usuario continúe expresando en sus propios **términos** el motivo por el que acude al servicio, para avanzar en la construcción de la demanda (y por lo tanto, del diagnóstico).
- Si constituye una petición puntual y no se aprecian situaciones problemáticas más allá (estructurales), esta fase no debe alargarse (innecesariamente) y habrá de responder expresamente a los motivos de la consulta.
- El T.S. debe considerar si proseguir con el estudio de la situación o finalizar la **recogida de información**, en función de las circunstancias percibidas en esta fase.
- El abordaje de los temas se hará **de los más generales a los más específicos**.

### 3.3. FASE DE EXPLORACIÓN:

- *¿Cómo procurar el éxito en la fase de exploración?*
  - Se debe establecer una **relación de confianza con el usuario**, para lo que **ha de sentirse escuchado y atendido** en aquello que se puede **apoyar desde el servicio**, o bien planificar y desarrollar una **derivación** acertada.
  - El **estilo y las habilidades comunicativas de los usuarios son diversas**. El T.S. debe gestionar la situación comunicativa para poder **explorar y comprobar la relación entre la necesidad y la demanda**.



### 3.4. FASE DE INTERCAMBIO O CLARIFICACIÓN:

- Constituirá una fase para concretar y delimitar la situación del usuario.
- En esta fase, podrá considerarse la **necesidad de una nueva entrevista** (si el usuario no se encuentra en condiciones de continuar, se ha agotado el tiempo o es más oportuno).
- En esta misma fase, **si se obtiene el conocimiento suficiente sobre la situación y la demanda que se formula, se podrá iniciar un primer nivel de intervención**.
  - El Trabajo Social, con frecuencia, **alterna el estudio de la situación con la intervención** sobre ella.
  - Esta intervención puede consistir en pedir al usuario que inicie alguna gestión, solicitar algún documento, etc. Puede vislumbrar el grado de motivación, la consistencia de la demanda, la autonomía y otras cuestiones.



### 3.5. FASE FINAL DE LA ENTREVISTA:

- Constituye la **fase orientada a la despedida** entre profesional y usuario y al **cierre de la entrevista**. De su éxito o fracaso también dependerá la consecución de objetivos.
- **La atención del profesional no puede disminuir** en esta fase. Hasta el último momento el T.S. debe estar **plenamente implicado** en la comunicación.
  - Este mantenimiento de la atención, sin embargo, **no ha de suponer un reinicio de la entrevista**.
- A veces, justo antes de finalizar, **la persona usuaria retoma algún detalle o repite aquello que le preocupa en mayor medida**. El momento de la separación puede suscitar cambios en los comportamientos de la persona y **revelar un hecho que ilumina y da sentido a la demanda**.

### 3.5. FASE FINAL DE LA ENTREVISTA:

- El profesional deberá valorar **retroalimentar** estas últimas informaciones en función de los **riesgos o potencialidades** que pueda suponer.
- Se deben **resumir los aspectos clave de la entrevista** y dejar claros los **compromisos/acuerdos, estrategias y acciones** a llevar a cabo, así como situar el **próximo encuentro** y su contenido.
- La importancia de esta fase es capital puesto que los usuarios pueden llegar a **interpretar toda la entrevista en función de lo que en ella suceda, y puede determinar la continuidad** del proceso de intervención.

### 3.6. FASE DE EVALUACIÓN:

- Se realiza **tras finalizar la entrevista** y consiste en dejar un tiempo para reflexionar sobre ésta.
- Se pueden tomar notas sobre aspectos significativos: *datos biográficos, interrogantes que han surgido, hipótesis de trabajo a aplicar posteriormente, bloqueos que pueden observarse en ambas partes o la necesidad de supervisión del profesional.*
- Estas notas serán utilizadas en la **preparación de las entrevistas subsecuentes**. También en la intervención, y en el conjunto de la práctica del T.S. (sistematización).

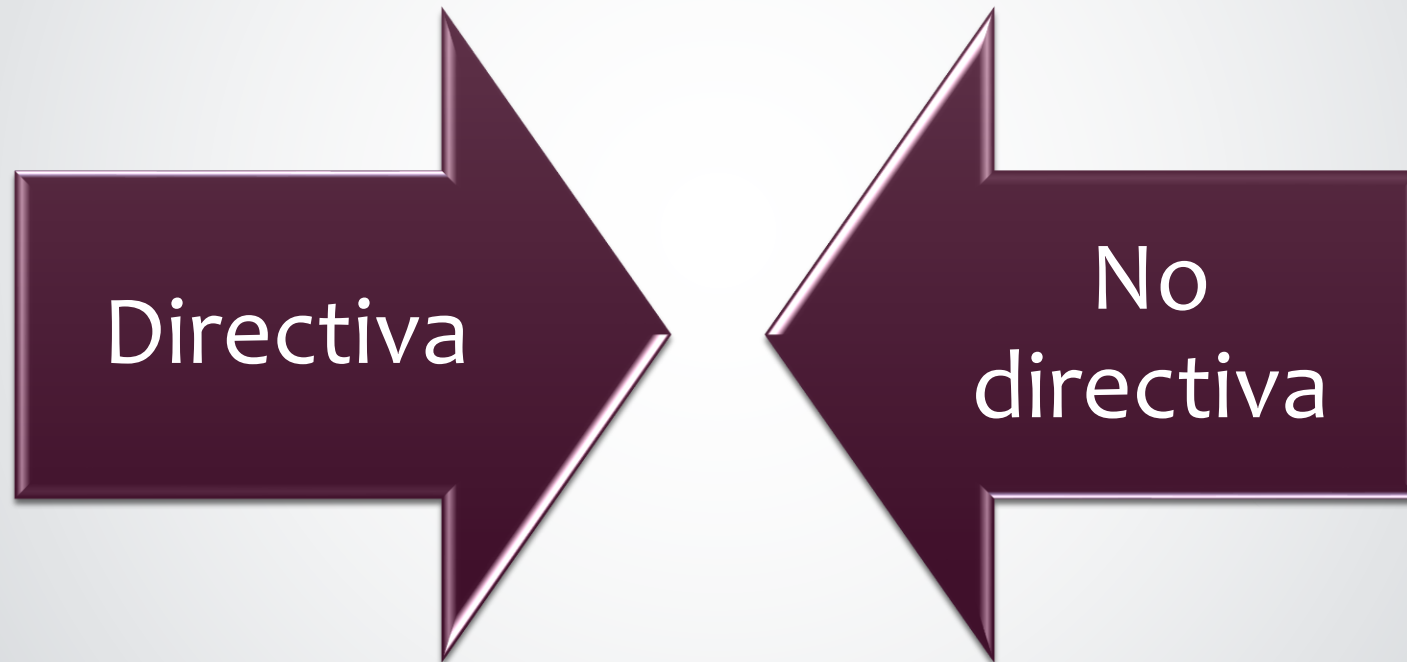
#### ■ 4. TIPOS DE ENTREVISTAS.

NO EXISTE UN MODELO ÚNICO  
DE ENTREVISTA. EXISTE UNA  
CLASIFICACIÓN EN FUNCIÓN DE  
SU FINALIDAD,  
ESTRUCTURACIÓN O MODELO  
TERAPÉUTICO EN EL QUE SE  
BASAN.

Tipología de las entrevistas.	Características.
4.1. Según la <b>finalidad</b> :	
1.1. Diagnóstica/ evaluativa.	Obtener <b>información</b> para identificar y definir los problemas del usuario.
1.2. Terapéutica.	Producir <b>cambios en la conducta</b> de la persona entrevistada.
4.2. Según el grado de <b>estructuración</b> :	
2.1. Estructurada. Cerrada.	Incluye un <b>modelo cerrado de preguntas</b> y sólo asume <b>respuestas incluidas en el formulario</b> . Posibilita la <b>concreción y matización</b> , clarificando situaciones ambiguas.
2.2. Semi- estructurada.	Incluye un <b>guion temático</b> pero puede introducir <b>preguntas diversas</b> .
2.3. No estructurada. Abierta.	<b>Carece de guion</b> y existe libertad para abordar los aspectos que se crean oportunos. Facilita la expresión y <b>ayuda a localizar intereses y motivación del usuario</b> .
4.3. Según el <b>modelo terapéutico</b> en el que se inspiran.	
3.1. Cognitivo-conductual.	A través de la entrevista <b>se busca la información necesaria para analizar el problema</b> .
3.2. Orientación psicodinámica.	A través de la entrevista se pretende <b>hacer consciente lo inconsciente</b> .
3.3. Humanista existencial.	No considera a la persona entrevistada desde la perspectiva problemática, sino como <b>alguien que desconoce la forma en que su perspectiva de la realidad afecta a sus conductas</b> .

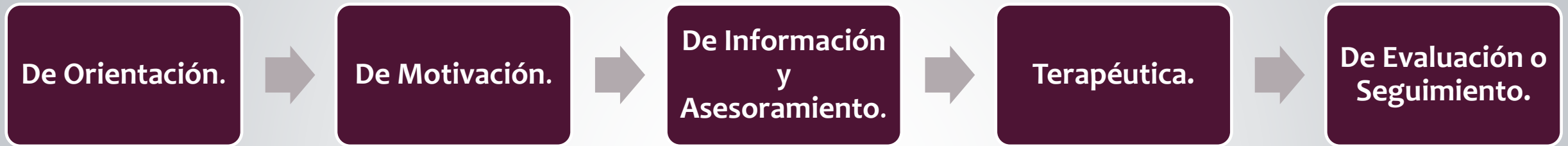
---

4.4. ADEMÁS, SEGÚN LA **ACTITUD Y APTITUDES** DEL TRABAJADOR SOCIAL, ASÍ COMO LAS **CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA Y DEL USUARIO**, LA ENTREVISTA PODRÁ SER:

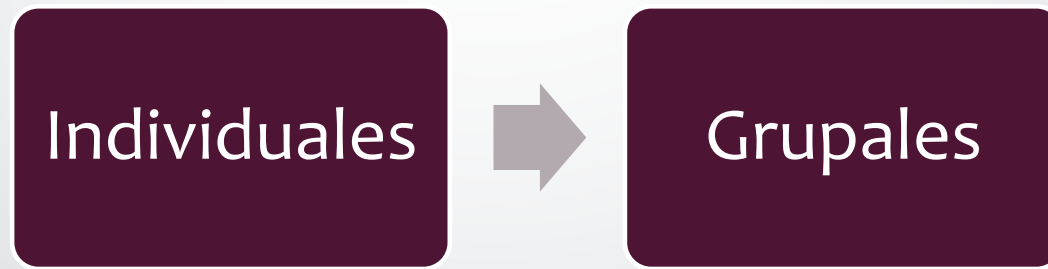




#### 4.5. SEGÚN SUS OBJETIVOS:



#### 4.6. SEGÚN EL NÚMERO DE ASISTENTES:



## 4.7. OTROS TIPOS:

### Entrevistas colaterales:

- Realizadas con vecinos, familiares, personas cercanas al usuario, etc.

### Entrevistas domiciliarias (encuadre\*):

- Conocer la situación del usuario en su hábitat.
- Observar cómo se desenvuelve en éste.
- Identificar relaciones familiares.
- Otros aspectos a observar en el hogar.

## 4.8. ESPECIAL MENCIÓN A LAS ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO.

- \* No seguimiento de la entrevista. Pueden ser **necesarias o no serlo**.
- **Sucede al diagnóstico y coincide**, habitualmente (método), **con el diseño y ejecución del plan de ayuda**. Se incide sobre todo en la **intervención profesional** y en los **avances de la persona usuaria**.
- El **profesional hace más aportaciones (+directivo)** que en entrevistas anteriores sobre la **orientación y posibilidades de cambio, gestiones, acciones** que el usuario debe realizar, etc.
- **Implica**, por tanto, **la incorporación de cambios** actitudinales, de comportamiento y de otro tipo, así como el **mantenimiento de los cambios y progresos alcanzados**.
  - Estas entrevistas comienzan con una **toma de contacto**, en la que el TS **recuerda lo tratado y acordado** en las anteriores.
  - A continuación se **aborda el tema convenido** con la persona usuaria, **el objetivo de esta entrevista** (contactos con familiares, petición de recursos, etc.).
  - **Al finalizar**, se pueden **indicar cuáles serán los temas a tratar** en la siguiente entrevista y despedirse.

## ■ 4.9. ¿Qué determinará el uso de uno u otro modelo/tipo de entrevista?

La naturaleza del problema.

El tipo de información que se necesite.

Las características de la persona que solicita ayuda.

El encuadre (tiempo, espacio físico, ámbito de actuación, colectivo, institución... ).

El propio estilo del T.S- persona usuaria.

El tipo de intervención y sus objetivos.

## 5. LA ESPECIFICIDAD DE LA PRIMERA ENTREVISTA (Propuesta A.J. Bellido, 1993).

La primera entrevista tiene una serie de peculiaridades que hacen necesario su estudio pormenorizado. Bellido (1993) analiza en profundidad esta tipología de entrevistas. En base a su propuesta, estudiaremos los siguientes contenidos:

- 5.1. CONTACTO PREPARATORIO.
- 5.2. EL PROCESO DE RELACIÓN.
- 5.3. EL INSIGHT EXPERIENCIAL Y LA COMPRENSIÓN EMPÁTICA.
- 5.4. OBJETIVOS DE LA PRIMERA ENTREVISTA.
- 5.5. PROPUESTAS BÁSICAS PARA LA PRIMERA ENTREVISTA.

\*Material complementario.

## 5.1. CONTACTO PREPARATORIO.

- La primera entrevista debe estar precedida de un **contacto inicial**, para contextualizar el problema.
- Este primer contacto **variará si se trata de una persona que acude voluntariamente o que es contactado por el propio Trabajador Social**. En cualquier caso, es **conveniente conocer**:
  - **El medio físico y social en el que desarrolla su vida el usuario** (rural/urbano, periférico/suburbio, etc.), ya que puede condicionar la imagen de si mismo, favorecer u obstaculizar el desarrollo de la personalidad, la capacidad de comunicación, y en definitiva, la calidad de vida.
  - **El colectivo**: personas con discapacidad, personas inmigrantes, VVG, etc. Su conocimiento puede facilitar la detección de factores y elementos comunes.



\*Material complementario.

## 5.1. CONTACTO PREPARATORIO.

- En este momento inicial y anterior a la entrevista, el Trabajador Social puede **obtener información básica** que le permita **hacerse una idea de los aspectos más relevantes que inciden en la situación** de la persona usuaria (familiares, culturales, ambientales, profesionales... ).
- El/la usuario/a, en el mismo punto, puede **entrever qué tipo de ayuda se le ofrece** desde la institución y la **posibilidad de encontrar apoyo real** en la relación con el Trabajador Social.

\*Material complementario.

## 5.2. EL PROCESO DE RELACIÓN:

- Deberá **comenzar cuando el clima previo sea propicio** para la existencia de una interacción efectiva.
- Debe **combinar**, de forma flexible, **recursos del método no directivo** y una mayor **participación activa del T.S.** cuando así se requiera.
- Según Rogers, lo ideal es **crear unas condiciones de comunicación interpersonal que hagan posible una relación de ayuda diferente.** Para ello es necesario:
  - **Ser una persona real con el/la usuario/a:** al T.S. le importa realmente la persona usuaria y ésta ha de tener conciencia de ello.
  - El T.S. **ofrece algo que puede ayudar a la persona** a mejorar su situación pero sin imponérselo.
  - El T.S. debe **intervenir de forma activa:** *hacer preguntas o reflexiones para motivar a la persona usuaria, facilitarle la manifestación de sus sentimientos o vencer resistencias.* **A medida que el usuario vaya adquiriendo mayor capacidad de autodeterminación, la actuación del T.S. irá evolucionando hacia lo no directivo.**

\*Material complementario.

## 5.2. EL PROCESO DE RELACIÓN:

Las principales técnicas o actitudes en este primer momento de la entrevista son:

- **Empatía**: va más allá de la simple simpatía, suponiendo un **esfuerzo para participar en la experiencia del usuario**, intentando adoptar su punto de vista, pensar en su marco de referencia y razonar de acuerdo con sus premisas. Mostrar a la persona nuestra actitud empática.
- **Escucha activa**: el T.S. deberá **mostrar interés por el relato del usuario**, controlando su propio deseo de intervenir, respetando los silencios y facilitando la manifestación de los sentimientos e ideas que éste intenta expresar.
- **Creación de la relación de confianza**: las actitudes anteriores han de conducir a la creación, cuanto antes, de **una relación positiva, con un clima de confianza, que permita a la persona sentirse segura y mejorar su autoconcepto**.

\*Material complementario.

## 5.2. EL PROCESO DE RELACIÓN:

- **Creación de la relación profesional:** a medida que se clarifican los objetivos, se examinan los datos y madura la **decisión de la persona usuaria de utilizar el recurso libremente en busca de apoyo y ayuda.**
- **Desarrollo de preguntas y observaciones:** a través de la escucha y de la relación profesional y de confianza, el T.S. debe ir formulando mentalmente preguntas y observaciones a trasladar **en el momento oportuno.** Estas han de favorecer el diálogo y la cooperación, evitando provocar actitudes de defensa en el usuario, puesto que podría llevarle a silenciar aspectos importantes.
- Es muy importante **evitar los comportamientos autoritarios, así como los deseos paternalistas o “salvadores”.** Esto puede generar dinámicas perversas tanto en profesional (manipulación de la libertad ajena) como en el usuario (incapacidad para resolver sus problemáticas a través de sus propias acciones y decisiones, des-empoderamiento).

\*Material complementario.

## 5.3. EL INSIGHT EXPERIENCIAL Y LA COMPRENSIÓN EMPÁTICA:

- Constituye un modo de proceder que tiene cabida en cualquier entrevista, pero con **especial relevancia en la primera**, cuando se inicia la relación
- La meta última en el proceso de relación es **conseguir el verdadero Insight**, lo que significa un **cambio en las percepciones de la persona**, siendo **capaz de ver nuevas relaciones de causa y efecto**. El Insight implica:
  - **Autoaceptación o reconocimiento** del propio inconsciente y **comprensión** racional de los significados **de la propia conducta**.
  - El **surgimiento de emociones que acompañan el proceso** para alcanzar un **cambio efectivo**.
  - **Una experiencia profunda de la persona**, a través de la cual se **llegaría a tomar conciencia del propio comportamiento** y de los procesos emocionales subyacentes.



\*Material complementario.

## 5.3. EL INSIGHT EXPERIENCIAL Y LA COMPRENSIÓN EMPÁTICA:

Concretamente, el Insight en la entrevista del Trabajo Social implica:

- La emergencia de una nueva forma de percepción de si mismo y de los demás que acompaña al proceso de intercomunicación que se vive en la relación de ayuda, cuando esta no se reduce a una mera actividad mecánica o administrativa. El autoconocimiento y la comprensión del otro se hace patente en el Insight y se refiere tanto al usuario como al T.S., estando condicionado por el grado de empatía existente entre ellos.



## 5.4. OBJETIVOS DE LA PRIMERA ENTREVISTA (Bellido, 1993):

Recapitulando, los **objetivos prevalentes en la primera entrevista** pueden resumirse en 4:

1. **Escuchar a la persona** usuaria con atención.
2. **Establecer el entendimiento-confianza** como base para la posterior interacción.
3. **Conseguir indicios sobre otras fuentes de información** que ayuden a comprender mejor las dificultades y las posibles soluciones.
4. **Comenzar el proceso de ayuda y autoayuda**, aunque solo sea con la influencia positiva de una escucha activa y una conducta comprensiva.

## 5.5. PROPUESTAS BÁSICAS PARA LA PRIMERA ENTREVISTA (Bellido, 1993):

- ✓ 1. **Sintonizar con la necesidad del usuario de sentirse reconocido y tratado de forma individual, no como un caso más.**
- ✓ 2. **Favorecer la libre expresión de vivencias y sentimientos, evitando juicios de valor o manifestaciones de discrepancia, censura o condena, las cuales llevarían probablemente al bloqueo de la relación.**
- ✓ 3. **Mostrarse sensible y receptivo hacia los sentimientos e ideas, intentando desvelar su significado preciso e ir perfilando el tipo de respuesta que, a través de la relación, vaya surgiendo como más apropiado o conveniente.**
- ✓ 4. **Ponerse en el lugar del usuario y seguir su ritmo, facilitando que experimente un sentimiento de seguridad y pueda otorgar su confianza al T.S., a medida que se concibe comprendido y aceptado.**

## 5.5. PROPUESTAS BÁSICAS PARA LA PRIMERA ENTREVISTA:

- ✓ 5. **Evitar que el usuario**, a causa del modo de proceder del T.S., **tenga la sensación de estar siendo juzgado-sometido a un análisis exhaustivo**. Ello activaría mecanismos de defensa, haciendo imposible la relación de ayuda.
- ✓ 6. **Determinar con claridad el uso que va a hacerse de la información** recabada en la entrevista, **quién va a tener acceso a ella y con que fines**, otorgando la seguridad al usuario de que esta irá destinada a prestarle ayuda y será reservada.
- ✓ 7. La interacción y la aplicación de los criterios expuestos han de posibilitar que **el usuario sea consciente del protagonismo insustituible que le corresponde en el afrontamiento y solución de sus problemas** y en la toma de decisiones.

## 6. HERRAMIENTAS TRANSVERSALES EN LA ENTREVISTA

(Carrasco y Martínez, 2019)

\*Material complementario.

### 1. ESCUCHAR

- Poniendo en marcha técnicas como la **escucha activa**, el **procesamiento del discurso**, la detección de malestar...
- Los **límites** de la escucha se relacionan con el objetivo de la intervención.
- La persona escuchada podrá **aliviar su malestar emocional y cognitivo**, y mejorar su capacidad de interacción.

### 2. ALOJAR

- Se aloja a la persona usuaria cuando **se le da a conocer que es creída**, que no se cuestiona la veracidad de su discurso, sino que se trabaja cómo la información incide en su vida.
- Se aloja también al usuario no sólo desde las verbalizaciones, sino también con un **contacto humanizador**.
- **Procura implicar a la persona y dotar de continuidad** la intervención.

### 3. EXPLORAR

- Supone indagar la forma en que los usuarios **construyen su realidad social**, para poder comprender las diferentes situaciones.
- La aproximación es en **4 dimensiones**: desde la palabra, la reconstrucción emocional, lo conductual y lo interaccional.
- **La entrevista es el espacio** para la interacción y la exploración.

# HERRAMIENTAS (Carrasco y Martínez, 2019)

\*Material complementario.

## 4. ACOMPAÑAR

- Seguir el proceso junto a la **persona**, teniendo en cuenta el punto de partida y los condicionantes externos.
- El acompañante (T.S.) debe adoptar una posición de **estar al lado**, creyendo en las potencialidades del usuario y **ayudándole a tomar conciencia y desarrollarse**.
- Acompañar **no es dirigir ni tutelar**.

## 5. VALIDAR

- Dar fuerza y firmeza a la voz del usuario.
- La validación se expresa con **interés, cordialidad y respeto** ante sus verbalizaciones.
- Es, en esencia, **empoderar a la persona, mejorando su autoestima** probablemente fragilizada por la situación.
- Favorece al usuario visibilizar **los recursos personales y potenciales** que posee.

## 6. AFIRMAR

- Pretende **fortalecer las ideas, conductas, emociones**, etc. tras un posible debilitamiento de su auto valoración general que puede inhabilitar sus propias estrategias de actuación ante los problemas.
- **No es dar la razón en cualquier caso**, sino **reconocer** en el relato **aquellos puntos potenciales** para transformar la realidad.



# HERRAMIENTAS (Carrasco y Martínez, 2019)

\*Material complementario.

## 7. PREGUNTAR

- Con el objetivo de **aclarar y conocer hechos**. Cada pregunta debe perseguir objetivos concretos y ser pertinente.
- La **precisión en la adecuación de las preguntas y el manejo del tiempo de diálogo**, son habilidades a entrenar por el T.S.
- **Re-preguntar** puede servir para focalizar y aumentar la información, aunque también puede herir al usuario.

## 8. SEÑALAR

- **Indicar, mostrar o resaltar cuestiones aparecidas en la entrevista** para llamar la atención del usuario.
- El señalamiento **ha de ser argumentado**, más aún porque puede hacer sentir al usuario juzgado e incómodo.
- Lo que **se pretende es la reflexión del usuario** sobre aquellas posiciones, acciones u omisiones que impactan negativamente en su vida, dificultando su desarrollo.

## 9. TENSIONAR

- El T.S., a través de recursos como la pregunta, pretende conducir al usuario a **problematizar sus propias creencias, mitos y prejuicios**.
- Implica la posibilidad, por tanto, de que **el usuario entre en estado de duda, incertidumbre, o desdramatización** de sus creencias, ideas o supuestos que les afectan negativamente.



# HERRAMIENTAS (Carrasco y Martínez, 2019)

\*Material complementario.

## 10. SOSTENER

- Para **sostener emocionalmente es indispensable desarrollar una práctica empática, solidaria, afectuosa**, sobre todo en momentos de la entrevista con alta conmoción o malestar por los relatos.
- Cuando la persona en su discurso tiene una desregulación psico afectiva, la función de sostén busca que la persona pueda volver a **restablecer un equilibrio y por tanto, calmarla**.

## 11. INFORMAR

- Es una práctica fundamental para que la persona pueda **acceder a elementos que favorezcan su capacidad de decidir y habilitar nuevas formas de mejorar su situación**.
- Se debe **adecuar** la información a las **posibilidades de procesamiento y comprensión**, para que pueda cumplir con su objetivo.
- Puede tener que ver con **recursos, o formas de ordenar aspectos de la vida relacional y cotidiana** para resolver la demanda.

## 12. CONTRASTAR

- Se refiere al hecho de **colocar dos elementos en un mismo plano para que sean identificados y comparados**.
- La persona expone ideas y posturas que deben ser **contrastadas por el T.S., siempre que las mismas sean perjudiciales** para ella o para terceros.
- El T.S. **confronta a la persona con la consecuencia de sus actos**, y su finalidad es **prevenir situaciones no deseadas**.

# HERRAMIENTAS (Carrasco y Martínez, 2019)

\*Material complementario.

## 13. PROPONER

- Exponer un proyecto o una idea a la persona usuaria, con el objetivo de que ésta lo acepte y desarrolle su conformidad para realizarlo.
- El T.S. debe asegurarse de que sus propuestas no sean percibidas como imposiciones, ni de que sean aceptadas acríticamente.
- Las propuestas, además, deben ser planteadas en el momento más indicado.

## 14. HACER SILENCIO

- Pretende aumentar la capacidad del usuario para incrementar la escucha sobre sí mismo.
- No se emiten comentarios, pero puede acompañarse el relato con lenguaje no verbal (asentir, aprobar, asombrarse, demostrar dolor o compasión, etc.)

## 15. ESTABLECER LÍMITES

- Pueden existir momentos en los que el T.S. tenga que imponer límites al usuario.
- Estas exigencias pueden referirse a los compromisos, el contrato, los horarios o la regularidad de encuentros.
- También exigencias relativas a resolver sus problemas y asumir sus responsabilidades.
- El fin es estimular y movilizar al usuario y hacerlo actuar.
- Las peticiones han de ser realizables y en función de las capacidades de los usuarios.

# BIBLIOGRAFÍA:

Aguilera, M. de los A. (2005). La entrevista. En Tonon, G. Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social. Espacio Editorial.

Bellido, A.J. (1993). La primera entrevista en la relación de ayuda del Trabajo Social individualizado. Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social, (2), 137-151.

Canet, E. (2013). Los interlocutores y las interlocutoras con los que comunica el Trabajo Social. En E. Escoda (coord.), *Habilidades Social y de Comunicación del Trabajo Social* (113-145). Tirant Humanidades.

Carballeda, A.J.M. (2018). *El lugar, la palabra, la mirada y la escucha. Entrevista e intervención social*. Espacio.

Lázaro, S., Rubio, E., Juárez, A., Martín, J. y Paniagua, R. (2007). Aprendiendo la práctica del Trabajo Social. Universidad de Comillas.

Carrasco, L. y Martínez-Reina, M. (2019). La entrevista como estrategia: procesos de abordaje terapéutico desde el Trabajo Social. *Red Sociales, Revista del Departamento de Ciencias Sociales*, 6(2), 50-76.

# BIBLIOGRAFÍA:

Madrid, J. (2008). Los procesos de la relación de ayuda. Desclée de Brouwer.

Molleda, E. (2012). La entrevista y la visita a domicilio. En J. Fombuena (coord.), *El Trabajo Social y sus Instrumentos*. Nau Llibres.

Rodríguez, P. y Rossell, T. (2017). *La entrevista en el Trabajo Social*. Herder Editorial.

Rogers, C. (1966). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Paidós.

Salinas, M. (2013). La Comunicación Profesional en el Trabajo Social. En E. Escoda (coord.), *Habilidades Social y de Comunicación del Trabajo Social* (23-51). Tirant Humanidades.

Trevithick, P. (2002). *Habilidades de Comunicación en Intervención Social*. Narcea.