

Apuntes

LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL

La entrevista será entendida según Carlos Eroles como: "Técnica, situación psicosocial compleja o dispositivo mediante el cual se vinculan dos o más personas en una relación temporal, profesional y dialogada, con un encuadre determinado a través del cual se busca el logro de objetivos de investigación, de orientación, la influencia en ciertos aspectos de la conducta del entrevistado o propósitos terapéuticos".

Esta técnica como recurso profesional permite analizar el proceso comunicacional tanto de aspectos relacionales, como significados de lenguaje implícito y explícito. Se utiliza para recoger datos, informar, establecer acuerdos y motivar.

1. UN MARCO PARA LA ENTREVISTA: EL CONSTRUCTIVISMO

Asumimos el constructivismo no porque sea el paradigma emergente de este siglo como se sostiene en muchos círculos académicos sino:

- Porque es una línea de pensamiento que posibilita pensar y hacer un mejor Trabajo Social a partir del conocimiento del otro que es el eje de toda entrevista y que en Trabajo Social tiene el propósito de investigar conocer y orientar a partir de ese conocimiento.

Este enfoque, perspectiva o paradigma parte de la construcción (de ahí el nombre) para explicar o interpretar la manera como las personas adquieren el conocimiento. En la medida que entendamos como se realiza este proceso, cuales son sus resultados y como este se almacena, nuestra intervención como profesionales sociales tendrá significado. Será significativa tanto para el entrevistado como para el entrevistador.

Hablamos de significativo cuando algo es relevante, útil, disponible para ser utilizado en cualquier situación que se le presente a la persona. Un aspecto central para lograr la significación es la disposición y actitud que adoptamos frente a la información que recibimos.

- Porque no es un cuerpo dogmático que admite una sola y única interpretación. En la comunidad de los constructivistas existen diferentes tendencias lo que contribuye dentro de una dialéctica conceptual permanente.

- Porque constituye un enfoque epistemológico (estudio del conocimiento) transdisciplinario (que esta mas allá de las disciplinas) donde dialogan pluralmente la psicología social, la biología del conocimiento, la teoría crítica de la escuela de Fráncfort entre otros, que permite abordar una realidad de trabajo con amplitud de criterio y en permanente aprendizaje; " las transdisciplinas desarrollan la investigación cualitativa y el análisis del discurso, así como enfocan situaciones específicas de la vida cotidiana en micro realidades".

¿Qué construyen entrevistador y entrevistado en la entrevista?

A partir de la interacción y la dinámica de proporcionar, recoger y devolver información, el relato en la entrevista se somete a un proceso de reelaboración, que va desde la descripción a la interpretación y a la explicación, produciéndose en los interlocutores conocimientos (situaciones sociales, hechos de la realidad, etc.) y aprendizajes sociales (trato, comportamientos, crecimiento personal, autoestima, etc.)

En una entrevista no solo se explora la estructura actitudinal si no la estructura cognitiva que el entrevistado tiene sobre la situación que lo lleva a esta interacción. Más importante que obtener bienes o provisiones es desarrollar las capacidades humanas. Es bajo esta perspectiva que enmarcamos la entrevista en Trabajo Social.

En el entrevistador hay un proceso de construcción de conocimientos en términos conceptuales y procedimentales, generalmente inconscientes. Al aplicarlos en una nueva situación de entrevista el aprendizaje obtenido se hace significativo.

En el caso del entrevistado, la construcción del conociendo se realiza en el proceso de autorreflexión, se evidencia y se hace significativo cuando toma decisiones y actúa.

"La entrevista concibe al hombre – al actor social- como una persona que construye sentidos y significados de la realidad ambiental. Con ellos, entiende, interpreta y maneja la realidad a través de un marco complejo de creencias y valores desarrollado por el, para categorizar, explicar y predecir los sucesos del mundo. En este descubrimiento, reflexión y manejo de

situaciones esta la adquisición de aprendizajes y la construcción de conocimientos.

Sus postulados:

Para comprender mejor este enfoque presentamos algunos de sus postulados que están en relación con: como se realiza el proceso del conocimiento, cuales son los resultados y como se almacena.

- **Proceso.** El conocimiento es un proceso activo y dinámico de la persona. Se trata de una construcción a partir de la acción e interacción con el mundo y con los otros. Esto implica que no se parte de cero sino de adquisiciones anteriores, es lo que se denomina los aprendizajes previos.

“El conocimiento no es producto de la mente individual sino de intercambios relacionales. En ellos las descripciones y las explicaciones; las palabras y las acciones adquieren significación. Las significaciones se co-construyen... en un contexto social”

En la entrevista, el entrevistador va preparado, sabe lo que va hacer, el entrevistado no.

“saber quiere decir poder comprender” afirmaba Von Glasersferd y comprender es situarnos en el contexto de situaciones que vive el otro, el entrevistado por ejemplo. En la medida en que el entrevistador demuestre al entrevistado haberlo comprendido, se establece la comunicación (hacer común algo). Ambos participan de la situación. El entrevistado se sitúa en un plano de equidad y va a otorgarle significación a la orientación que recibe del entrevistador. “ el lenguaje hace comprensible los hechos cuando esta incluido en un proceso social en el que el significado de los mismos es compartido en la relación con el otro”.

Maturana al hablar del conociendo y el lenguaje nos dice “no podemos dejar de notar que los seres humanos somos humanos en el lenguaje y al serlo, lo somos haciendo reflexiones sobre lo que nos sucede”.

Resultados. “los resultados del proceso de construcción son construcciones o constructos mentales, que adquieren la forma de esquema de acciones (lo que sabemos hacer) que se expresa en el saber practico y de operaciones. Los conceptos (lo que sabemos sobre el mundo) se expresan en el saber teórico. Estos conceptos son resultados de procesos activos e interactivos de construcción”. Se materializan en las respuestas que se dan frente a los hechos y/o situaciones que enfrenta el hombre en su cotidianidad.

“ la manera en que se formula una pregunta determina el camino por el que se puede encontrar la respuesta” dice Von Foerster Heinz.

Es importante la actitud que adopte la entrevistador. “...solo si mis relaciones con otro se dan en la aceptación del otro como un legitimo otro en la convivencia y, por lo tanto, en la confianza y respeto, mis conversaciones con ese otro se darán en el espacio de interacciones sociales. Consideramos ahora relaciones humanas...”

- **Almacenamiento.** El conocimiento no es sumatorio como se planteaba en la educación tradicional. Para los constructivistas los conocimientos adquiridos van formando redes conceptuales. “estas redes hacen que las posibilidades de interrelación entre los conceptos tengan múltiples posibilidades que se pueden incrementar en la medida en que se flexibilizan o se construyen mas nexos entre los conocimientos adquiridos”.

Los significados que se atribuyen en el proceso de elaboración del conocimiento pueden ser cognitivos y afectivos. Los primeros resultan de incorporar el nuevo conocimiento al conocimiento anterior que le otorgara significación. Los significados afectivos están en relación directa a la valoración que el nuevo conocimiento despierta.

En la entrevista consideramos como factor de significación afectiva el significado cultural del entrevistado y que el entrevistador debe conocer previamente y respetarlo, así como también involucrarse en la situación que presenta el entrevistado.

En la significación cognitiva un factor asociado a esta significación es la coherencia conceptual del mensaje que debe producirse entre el entrevistado y el entrevistador. El significado lógico de la situación que expone o describe el entrevistado.

Sus fuentes:

Simplemente las enunciaremos dado que no es propósito de este trabajo desarrollar el constructivismo.

Cuando royman Pérez y gallego-Badillo hablan “...de corrientes constructivistas para significar que esta epistemología, pedagogía y didáctica no son un cuerpo dogmático...” están señalando sus fuentes que son precisamente:

- **Epistemológicas.** Sustentadas en el constructivismo radical de Maturana, Von

Foester, Watzlawich; en el constructivismo crítico de Popper, Kuhn, Bachalar, Lorenz, entre los principales.

- Psicológicas. Desarrollada por la psicología cognitiva: Ausbel, Norman, Piaget: la Psicología Social de Kenneth Gergen y Tomas Ibáñez.
- Pedagógicas. Los trabajos de Vygotsky y colaboradores.

Si enmarcamos la entrevista considerando el paradigma constructivista, facilitamos que la relación entre el entrevistado y el entrevistador sea más humana y significativa. Como dice Kisnerman. "las significaciones se co-construyen entre actores y trabajador social en un contexto social. Por eso, la preocupación por la verdad es sustituida por la inteligibilidad, la utilización social y el valor humano. Y 'el no saber' del profesional, para saber con otros"

2. PRINCIPIOS Y POSTULADOS PROFESIONALES.

El profesional que trata situaciones sociales a partir de problemas en los que intervienen las personas, desarrolla su propia concepción de lo que pasa, no puede inhibirse de interpretar lo que observa y de persuadir quizás, intentando resolver el conflicto (Pelegrí, pág. 29). Esto ocurre en todas las profesiones que implican relaciones humanas y se encuentran identificadas como servicio social. Del mismo modo pasa con el Trabajo Social y sus modos de intervención.

Existen ciertos dilemas que se le presentan al trabajador social en el cumplimiento de su intervención. (Véase los artículos de Francisco Bermejo y Martínez y Landa.)

La pregunta es:

¿Qué tiene más valor en Trabajo Social?

1. ¿El conocimiento profesional o los derechos del usuario?
2. ¿Las obligaciones con el usuario o con las diversas expectativas existentes?
3. ¿El consentimiento del usuario informado o sin su información?
4. ¿La confidencialidad o la información revelada?
5. ¿La prioridad de los intereses del usuario o los intereses del profesional?
6. ¿Una relación estrictamente profesional con el usuario o una relación más amplia?
7. ¿La suspensión de todo juicio crítico o hacer un juicio de valor frente al problema?
8. ¿El respeto en el sentido de distancia y frialdad o como interés y cordialidad?
9. ¿Manifestarse cuando sea necesario o eximirse de cualquier responsabilidad?

Estos dilemas, y muchos otros, están presentes en todo tipo de intervención. Se trata en todo caso, de enfocar adecuadamente la situación a tratar y desarrollar una acción profesional enmarcada en ciertos valores éticos que le permitan ejecutar su labor de manera eficiente y eficaz. La entrevista en Trabajo Social, como técnica de trabajo, sigue también este parámetro.

Lo dicho, exige del entrevistador no sólo aprender a conocer a través de la información que le brinda alguien (aspecto cognitivo) ni sólo realizarla técnicamente, utilizando el instrumento apropiado y siguiendo la técnica específica (aspecto de destrezas), sino también, y muy especialmente, aprender a ser un trabajador social que pueda desempeñarse en un caso concreto, resolver problemas y lograr los objetivos propuestos (aspecto actitudinal).

En realidad, intentamos poner énfasis en que cualquier instrumento o técnica de intervención no es un fin en sí mismo sino que cobra sentido en tanto la intervención profesional esté enmarcada bajo principios éticos específicos que orienten el quehacer.

Lo que estamos diciendo es que un profesional cuya intervención tiene como eje la relación con otros, para asegurarse resultados óptimos necesita tener en cuenta todos los elementos que intervienen en dicho quehacer: el conocimiento, las destrezas y las actitudes. Esto significa, aprender a observar, saber comunicar, entrenarse en ciertas habilidades y desarrollar ciertas actitudes profesionales, con el agregado de ser auténticos y transparentes, aceptando y valorando al otro como persona y tratando de entenderlo en su contexto. Finalmente, ser consciente de las situaciones y riesgos que implica establecer una interacción personal y que por lo tanto ésta debe hacerse de la manera más apropiada

posible, para ello nos apoyamos en los valores profesionales que asume el Trabajo Social que orientan la acción profesional.

Existen postulados y principios en el Trabajo Social que constituyen el marco ético del quehacer profesional y que deben ser referencia obligada de los trabajadores sociales para no perder la naturaleza de la profesión y garantizar un cuerpo específico de comportamientos profesionales y creencias compartidas sobre lo que la profesión es y debe hacer.

En los "Postulados Éticos y principios Operacionales" planteados en el Documento de Araxá (1965), se insiste en un profesional que actúe sin perder la perspectiva humana.

PRINCIPIOS OPERACIONALES:

1. Estímulo al ejercicio de la libre participación y elección de la responsabilidad en las decisiones.

Bajo este principio el entrevistador tendrá presente que la persona, no es un caso, un tipo o categoría que se pueda manipular y/o decidir acciones en su representación.

El ser humano tiene derecho a elegir por sí mismo y adoptar decisiones que se refieran a su vida, el compromiso del trabajador está orientado al apoyo en este proceso, brindarle información y propiciar su desarrollo como persona.

A manera de ejemplo podemos señalar los siguientes casos: si la entrevista tiene como objetivo recabar información para una investigación, se debe entender que la persona está en libertad de colaborar o de no hacerlo, luego de haber sido informado de la finalidad de la entrevista.

Si la entrevista fuera de orientación el trabajador social está obligado a respetar las decisiones que el entrevistado adopte a partir de sus propias reflexiones.

2- Respeto a los valores, patrones y pautas culturales.

El entrevistador bajo este principio tendrá presente que toda persona humana tiene una experiencia de vida que le permite tener una concepción del mundo, un estilo de ser, hacer y pensar, que el trabajador social debe respetar.

En la medida que las personas verifiquen que los resultados de lo "nuevo" son mejores que lo "tradicional" aceptarán o rechazarán lo "nuevo".

El entrevistado no debe hacer comentarios o juzgar en base a las respuestas que desde su cultura tengan diferencias con los actos y/o formas de pensar o vivir del entrevistado.

3- Oportunidad para el cambio.

Es importante tener presente que el individuo, grupo o comunidad no son resistentes al cambio por naturaleza, son las condiciones estructurales que influyen en la apatía, indiferencia, conformismo y otros, los que aparecen como mecanismos de defensa entre lo moderno, nuevo, inseguro e inestable.

Recordar que todos tienen derecho a la oportunidad de cambio dentro de un proceso y no de manera abrupta. Por ejemplo, una entrevista a un niño o grupo de niños en abandono demanda mucha disposición y aptitud para conducir la entrevista, de manera que la indiferencia, agresividad y otros estados de ánimo que presentan estos niños no sean motivo de negarles la oportunidad para el cambio.

4- Intervención dentro de una perspectiva global de la realidad.

Todo proceso social es complejo y para lograr su conocimiento el Trabajador Social debe ir más allá de la apariencia tratando de integrar los hechos en sus múltiples relaciones y dentro de un marco global de la realidad. Por ejemplo, en una entrevista con fines de investigación se recogen mediante un cuestionario datos fríos y estáticos pero es en el análisis e interpretación donde el dato se convierte en conocimiento integrado, sistemático y con perspectiva global.

En una entrevista de orientación se debe llegar con el entrevistado más allá del problema o de la información, así por ejemplo, si estamos frente a una mujer que ejerce la prostitución, no se puede quedar el conocimiento del problema en el aspecto personal; se tiene que entender su complejidad y que involucra diversas relaciones sociales con los demás trascendiendo lo personal. Solo considerando esta complejidad se podrá encontrar y crear salidas convenientes.

Siguiendo el documento de Araxá, los postulados Éticos, como presupuestos para la acción

profesional son también normas para la intervención. Dichos postulados tienen concordancia con los Principios que acabamos de señalar.

POSTULADOS ETICOS:

1- Respeto a la dignidad humana

Implica concebir a la persona sobre todas las cosas, aceptar a las personas tal como ellos son y en la situación en que se encuentren, no como un dato, caso o número, sino como persona que tiene derechos inherentes a su naturaleza humana.

Recordar que el Trabajador social debe evitar tener prejuicios frente a personas que por diferentes razones están en situación de marginalidad económica, social y familiar; su actitud tiene que ser en todo momento de respeto, comprensión y apoyo incondicional.

2- Perfectibilidad Humana

El ser humano es siempre una posibilidad y como tal capaz de crear, recrear y transformar. En la entrevista el Trabajador Social cumple su rol educador cuando los resultados se orientan a la promoción social.

3- Sociabilidad esencial de la persona

La persona a lo largo de su vida establece un conjunto de relaciones humanas por tener capacidad y aptitud de interacción interpersonal.

Creemos pertinente considerar también como referencia los principios consignados en el Código Internacional de Ética profesional para el Trabajo social, adoptado por la Federación Internacional en 1976.

El código establece que:

- Todo ser humano posee un valor único con independencia de su origen, edad, creencia, etnia y condición socio-económica.
- Todo individuo tiene derecho a realizar su potencial, siempre que no perjudique los derechos de los demás.
- Toda sociedad debe funcionar con la misión de proporcionar el máximo beneficio a la totalidad de sus miembros.
- El trabajador social tiene la responsabilidad de encauzar sus conocimientos y capacidad hacia la ayuda de las personas como individuo o colectivo en el desarrollo de sus posibilidades y la resolución de sus conflictos.
- El Trabajador Social tiene como obligación suprema el servicio a los demás, lo cual debe primar sobre cualquier otro interés particular.

En su obra "Qué es Trabajo Social" (1996), Ander-Egg hace referencia a que en España, desde los años 80, hay un consenso del colectivo de Trabajadores sociales en relación a los principios operativos de actuación, éstos son:

- Universalidad, los servicios sociales son para todos.
- Conocimiento de la realidad sobre la que se va a actuar.
- Descentralización, los servicios sociales deben programar de manera que se evite al usuario inútiles desplazamientos, aglomeraciones.
- Normalización, la atención debe ser a través de vías normales que la sociedad utiliza, evitando la creación de servicios sociales que marginen.
- Racionalidad, en la atención de necesidades y asignación de recursos, mediante un adecuado estudio de prioridades.
- Participación de la población usuaria, no sólo a nivel de consulta, sino de protagonismo e incidencia real y efectiva en las decisiones.

En el nuevo Plan de estudios de la Escuela de trabajo Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (1997), se propone como principios que orientan la formación profesional:

- Reconocimiento de las capacidades del desarrollo humano:
 - a) Reconocimiento de la dignidad humana.
 - b) Respeto a la autonomía de las personas en la toma de decisiones y en el ejercicio de

sus iniciativas.

- Apertura a la complejidad:
 - a) Conciencia de la existencia de diversos puntos de vista sobre la realidad actual.
 - b) Adaptación al pensamiento multidisciplinario.
 - c) Tolerancia frente a las diferencias de ideas, credo y opinión.
- Trabajo por la participación:
 - a) Compromiso con el fortalecimiento de las relaciones sociales de articulación, organización y reciprocidad.
 - b) Solidaridad con el desarrollo personal y social.
- Compromiso con la vida cotidiana de las personas:
 - a) Respeto al mundo de los valores pluriculturales.
 - b) Compromiso en la búsqueda de la calidad de vida de las personas.
 - c) Actitud crítica frente a los hechos sociales que vulneran los derechos y oportunidades de las personas.
- Disposición a la solución de problemas:
 - a) Propensión a influir vitalmente en la sociedad y en la realidad actual.
 - b) Actitud de respuesta a los problemas de política social.
 - c) Capacidad de opinión frente a las alternativas de su desarrollo social y los problemas sociales de su tiempo.

Observamos que todas estas propuestas corresponden a momentos diferentes en el devenir histórico del trabajo Social y sin embargo, en relación a los soportes fundamentales de la profesión, todas tienen como centro a la persona, en su perspectiva de potencial humano; lo cual es sumamente importante para dar sentido al quehacer profesional.

Una visión sintética proviene de Ander-Egg cuando señala que, finalmente los grandes valores del humanismo son:

Personalismo:

Respeto a la persona humana como un valor absoluto y en su libertad. Ninguna "razón de Estado", ningún plan o programa, ninguna técnica social tiene derecho a instrumentalizar a la persona o considerarla un medio o una cosa. La persona es fin y su valor incomparable.

Comunitarismo:

La persona no puede realizarse en el aislamiento, en el individualismo sino en la comunicación, en la solidaridad y reciprocidad. La plena realización se da en su apertura con los demás, en la comunicación, hacer las cosas en común.

Pluralismo:

Respetar a los demás en lo que los diferencia o distingue de nosotros mismos, permitiendo el desarrollo individual, colectivo y la convivencia dentro de la diversidad de una comunidad. Esto conlleva a igualdad de oportunidades sin distinción de religión, raza o credo político.

A manera de comentario final, estas referencias a los principios y postulados Éticos que han regido y rigen de alguna manera el quehacer profesional pueden servir de norte para darle sentido a las acciones que, cotidianamente, realiza el trabajador Social en su interacción con los demás. La entrevista por lo tanto, no puede ser considerada mecánicamente sino que responde a un enfoque ético del trabajo Social y a principios que posibilitan una convivencia armónica entre semejantes.

La entrevista, así concebida cumple un papel importante en la acción mediadora entre las personas y el profesional.

Cualquiera sean las razones que la justifiquen, deberán realizarse técnicamente (es decir, siguiendo ciertos parámetros que le permitan contribuir a la eficacia de los objetivos), pero sin perder el sentido de humanidad y respeto que el otro merece.

3. LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL.

Una entrevista no es suficiente para decidir, sin embargo se constituye en una de las técnicas más importantes al momento de adoptar una decisión, puede propiciar la experimentación de nuevas ideas, mejorar pasos conocidos y ofrecer mayores respuestas a las exigentes demandas del entorno social.

La entrevista no es una simple conversación, aun cuando se aprecian las condiciones de sociabilidad y de capacidad de comunicación entre las personas que intervienen. Son múltiples los casos en la etapa de las entrevistas, que por falta de comunicación adecuada se presentan zonas grises o poco definidas en relación a los objetivos y a los resultados esperados. Por ello, una entrevista no se improvisa, debe realizarse con mucho esmero y profesionalismo.

LA ENTREVISTA:

La entrevista es una interacción a partir de una conversación entre dos o más personas con un propósito deliberado y mutuamente aceptado por los participantes, a quienes se les denomina:

-Entrevistador, es quien dirige y conduce la entrevista, su formación le permite relacionarse con las personas y plantear una serie de acciones alrededor del motivo de la entrevista.

-Entrevistado, persona que proporciona y/o demanda información, solicita ayuda o consejo.

La entrevista tiene una doble intención: como técnica en sí y como proceso de interacción social. Como TÉCNICA, es un proceso sistemático para cumplir con el propósito planteado. Como PROCESO, desarrolla un conjunto de fases en directa relación con las características y particularidades de los participantes en ella.

Esto implica que todo entrevistador debe dominar el proceso de la entrevista, es decir, la técnica. Y por otro lado, comprender que cada una de sus fases le permitirá aproximarse a las particularidades de la persona y poner en juego una serie de reacciones que le darán características únicas e irrepetibles a dicha interacción, es decir, el proceso.

En la entrevista hay comunicación verbal y no verbal entre las personas involucradas, se intercambian ideas, actitudes sentimientos y se influyen mutuamente, produciéndose una interacción entre ellos. En la comunicación verbal ya no puede considerarse exclusivamente la entrevista como una relación cara a cara porque el avance de las telecomunicaciones ha posibilitado la entrevista por teléfono, llamada también teleasistencia domiciliar y aunque en ella no se ven ni entrevistado ni entrevistador, si se establece definitivamente una relación entre ellos.

El lenguaje no verbal que se desarrolla en la entrevista, tiene un gran impacto en la relación que se establece entre entrevistado y entrevistador. La calidad de la interacción y las capacidades técnicas del entrevistador permiten obtener información necesaria para planificar y ejecutar determinadas acciones vinculadas con los hechos referidos en la entrevista, así como para tomar las decisiones más convenientes.

CARACTERÍSTICAS DE LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL:

La entrevista en trabajo social tiene rasgos particulares que la diferencian de las entrevistas que se realizan en otras profesiones y/o campos de intervención: Psiquiatría, Psicología, orientación educativa, religiosa, etc. en trabajo social, la entrevista se inscribe como una técnica que sirve en una profesión que se preocupa por las personas en sus relaciones sociales, en su mundo social y en los hechos sociales en que están involucradas (ver anexo 1). Interesa todo lo relacionado a las condiciones y calidad de vida de las personas y para ello, la entrevista debe estar orientada a lograr una información pertinente de la situación desde una perspectiva integral, tal como postula el constructivismo.

Es importante señalar que el trabajo social, tanto el entrevistador como el entrevistado desarrollan su respectivo protagonismo, ambos son capaces (no solo el entrevistador) de asumir tareas de acción alrededor de lo tratado en la entrevista, ya que se parte de una relación recíproca basada en una vinculación horizontal, a diferencia de la entrevista médica por ejemplo, cuyo punto de partida es una patología a ser resuelta y en la que se relaciona alguien que está "bien" con alguien que está "mal".

Producto de los vicios en la formación del profesional y un trabajo rutinario, muchos trabajadores sociales la han relacionado con la aplicación de una ficha social estándar y con el único propósito de "empadronar" a solicitantes de un servicio o contar con datos cuantitativos de determinada población para la organización de algún programa, desnaturalizando la técnica y sus propósitos. Se ha podido notar una aplicación mecánica de la técnica sin considerar el proceso de interacción que, por ser único cada vez, no puede establecerse como una relación rutinaria.

La particularidad de la entrevista en trabajo social se produce porque cada situación, aun formando parte de una realidad integrada, es también particular:

- a. Frente a las expresiones de violencia entre padres e hijos, es necesario tener información del desarrollo psicosocial de los niños en la escuela, la vida afectiva familiar, las expectativas y el desarrollo de roles, los antecedentes y disposición paterna hacia sus responsabilidades filiales, entre otros.
- b. Para la adopción de un niño, será necesario conocer aspectos sobre la motivación que manifiestan las personas que han optado sobre la adopción, sus reacciones ante la imposibilidad de tener hijos, su experiencia y relación con los niños, la calidad de la relación de pareja, etc.
- c. Frente a la solicitud de beca de estudios por precariedad económica, interesará considerar las condiciones de vida familiar, los recursos y características de la situación social, el periodo de tiempo en que se mantiene la situación de necesidad económica, los efectos sobre los estudios.
- d. En un trabajo de investigación social, la entrevista se dirigirá a aspectos concernientes a la temática que el trabajador social intenta conocer y que no necesariamente estará vinculada a una demanda o requerimiento del entrevistado.

Como técnica es posible manejar algunas estrategias que faciliten el logro de los objetivos pero que en suma son simplemente "ayudas" para que estos se logren, por ejemplo el manejo de los silencios, el uso de ciertas expresiones verbales, etc.

Como proceso debe ser permanentemente renovada y particular, tal como son las situaciones que expresan las personas que se vinculan con el trabajador social.

4. PROPÓSITOS Y MODALIDADES DE LA ENTREVISTA.

Queremos presentar aquí la entrevista en trabajo social no exclusivamente relacionada a la "atención" de personas sino también al desarrollo del conocimiento de los problemas o mejor dicho a la investigación, que como sabemos es inherente al profesional que se precie de riguroso y resolutivo.

Los propósitos de la entrevista pueden ser diversos, pero los más usuales son: investigar y orientar.

La modalidad de la entrevista en trabajo social está directamente relacionada con los propósitos que se pretenden alcanzar en ella y con el medio que se utilice para realizarla.

1. En cuanto al propósito de investigación, la entrevista se orienta a:

- Obtener información, es decir, determinar ciertas características y condiciones del entrevistado, conocer opiniones, creencias, comportamientos, sentimientos frente a determinados hechos o situaciones.

Modalidades para este propósito:

- Entrevista con cuestionario (estructurada)
- Entrevista Focal de grupo (no estructurada)
- Entrevista Individual a fondo (no estructurada)

La entrevista con cuestionario:

Se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad (cuestionario) de acuerdo al tema o asunto que se pretende conocer. En el cuestionario se anotan las respuestas, pueden ser de manera textual o codificada. Las preguntas se dan siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos a todas las personas, manteniendo las pautas y códigos para posterior clasificación de las respuestas.

En la entrevista con cuestionario no es posible que el entrevistado y el entrevistador desarrollen el proceso que implica una conversación pues todo el tiempo debe dedicarse a obtener las respuestas respectivas. Solo es recomendada cuando ya se tiene información previa sobre el asunto que se está tratando y es muy utilizada en investigaciones cuantitativas.

Entrevista focal de grupo:

Esta modalidad utiliza la dinámica grupal, permite guiar a un grupo pequeño de participantes para alcanzar niveles de comprensión sobre un tema o problema particular. Se basa mucho en la conversación para lograr sus propósitos. Esta técnica se aplica:

- Cuando es posible que el grupo realice una amplia interacción entre sus miembros. Ej.: opiniones de hijos y padres sobre la violencia en su familia.

• Para desarrollar una observación profunda del intercambio de opiniones, los comportamientos y el lenguaje del grupo. Ej.: Actitudes de un grupo de mujeres respecto al

sexo.

Utilidad de la entrevista focal:

- a) Para formar idea sobre algún problema o situación. Ej.: la opinión de padres y profesores de un colegio acerca de las razones por las cuales no se activa la escuela de padres en el centro educativo.
- b) Para evaluar un mensaje. Ej.: antes de salir publicado un anuncio sobre las acciones a tomar para salvar los pantanos de Villa (Chorrillos), se intenta recoger, de un grupo de personas del lugar, las impresiones que sobre el asunto pueden tener los habitantes de la zona ante un anuncio que enfatiza los aspectos negativos de su depredación y otro que favorece los aspectos positivos de su cuidado; de esta manera se conocen las posibles reacciones y se pueden elaborar mensajes más adecuados a la preservación ecológica que se pretende lograr.
- c) Para identificar problemas y tomar decisiones. Ej.: un grupo de jóvenes recluidos en Maranga opina sobre las razones por las cuales han ocurrido las últimas rebeliones en ese centro.

Entrevista individuales a fondo:

Se caracterizan por una extensa indagación y preguntas abiertas, pero realizadas individualmente entre el entrevistador y el entrevistado. Se utiliza esta técnica:

- Cuando el tema es complejo y el entrevistador está bien informado. Ej.: un grupo de madres de familia opina sobre los violadores de niños y los castigos que la sociedad debe imponer.
- Cuando el tema es muy delicado. Ej.: un grupo de madres de familia opina sobre los violadores de niños y los castigos que la sociedad debe imponer.
- Cuando se trata de un grupo de personas geográficamente disperso. Ej.: opinión de mujeres dirigentes de organizaciones de distintas provincias de Lima acerca del tipo acciones más convenientes para lograr una mayor participación de la mujer.
- Cuando hay presión de la opinión general, por ejemplo, la reacción de las personas frente a la difusión de publicaciones pornográficas en los kioscos de periódicos.
- Cuando se trata de un requerimiento expreso de solicitantes de un servicio para dar marcha a una acción.

Es el caso de una persona con derecho a atención médica en el seguro social que requiere de hemodiálisis y necesita orientación para adecuarse a los efectos Sico-sociales que su enfermedad le genera.

Son entrevistas no estructuradas que dejan mayor libertad a la iniciativa del entrevistado y del entrevistador, quien puede preparar simplemente una lista de preguntas sobre temas o asuntos generales o específicos, de acuerdo a los propósitos de su entrevista.

Las preguntas que se emplean son abiertas para que la persona entrevistada responda con sus propias palabras y dentro de su propio marco de referencia.

Estas entrevistas son consideradas como una de las técnicas de la investigación cualitativa, así como las entrevistas testimoniales que se caracterizan por no ser dirigidas.

Tanto las entrevistas focales como las entrevistas a fondo, y en general algunas otras variantes no son exclusivas del trabajo social, es más, provienen de otras disciplinas sociales. Se utilizan para indagar e investigar actitudes, creencias y comportamientos. Al trabajador social le facilitan el diseño de programas educativos.

2. En cuanto al propósito de orientación, la entrevista se dirige a:

- Facilitar información: orienta a las personas acerca del procedimiento de un servicio, los alcances de un programa, el flujo gram de atención, los resultados de una gestión, los beneficios y derechos que asisten a usuarios de un servicio, entre otros.
- Influir sobre ciertos aspectos del comportamiento: motiva a la participación, a la relación entre los miembros de una familia, los integrantes de un grupo; estimula la responsabilidad personal, la auto dependencia, etc.
- Ejercer cierto efecto terapéutico: ayuda a adquirir confianza, a resolver una crisis a encontrar salidas y opciones.

La entrevista de orientación:

Implica la formulación de un diagnostico inmediato que se ejecuta fundamentalmente a partir de la situación que expresa el entrevistado, desarrollando con el relaciones interpersonales

al máximo. Desemboca explícitamente en otra información que permita tomar las decisiones más prudentes que apoyen al entrevistado a realizar algunos cambios importantes a partir de lo que el mismo piensa y quiere hacer.

Es la más usual en el ejercicio profesional, ya que cumple con casi todos los objetivos de la entrevista en trabajo social: facilitar la comunicación, influir sobre ciertos aspectos del comportamiento, ejercer cierto efecto terapéutico, e incluso obtener información para realizar un plan de acción específico sobre la situación tratada.

Queremos hacer algunas precisiones respecto al proceso de la entrevista de orientación porque su ejercicio apropiado en trabajo social es relevante y necesario en virtud al tipo de relación que se establece con las personas en los servicios y programas sociales.

Según Egan, la orientación tiene tres etapas:

1. Autoexploración: el entrevistador primero escucha lo que el entrevistado dice, luego responde ayudándolo a explorar su situación, sentimientos y conducta que manifiesta alrededor de ella.
2. Auto entendimiento: el entrevistador orienta al entrevistado a reconocer e integrar cada uno de los aspectos que están interviniendo en la situación problemática que atraviesa.
3. Acción: el entrevistador impulsa al entrevistado a actuar y definir un curso de acción de acuerdo a su realidad.

En cada una de ellas, el orientador desarrolla ciertas destrezas muy precisas. Para nuestro caso, el entrevistador debe tener en cuenta que la primera tarea en la entrevista de orientación es responder a la persona que se acerca al entrevistador solicitando ayuda. Este proceso sin embargo no es llano ya que el entrevistado debe abrir su interioridad frente a un extraño, hay dudas y temores.

No se trata de aplicar un modelo de relación, sino más bien hacer lo más útil en cada momento para que sea aprovechado por el entrevistado. No hay secuencia que seguir puesto que el proceso de orientación es complejo, sin embargo, partir de la empatía, el respeto y querer escuchar es un buen comienzo.

El entrevistador orienta la autoexploración del entrevistado desde el propio marco de referencia de este. Lo cual facilita que el entrevistado se abra a la búsqueda de salidas propias y en función a su realidad y comprensión, motivando que concrete y precise su problemática.

Si se asume que las tensiones y necesidades presentes impulsan a la persona a interesarse en reducirlas o satisfacerlas, los mensajes del entrevistador deben estar bien planteados para influir en ese sentido en el entrevistado.

Hacerle ver que comprende de qué se trata pero que es importante identificarlas claramente para encontrar las soluciones prontamente.

El entrevistador ni censura ni disculpa. Esto no significa que desarrolle si tarea ingenuamente, por el contrario, esta actitud facilita que el entrevistado desarrolle toda su percepción de la situación y contrastar con otras maneras de ver la experiencia.

La orientación se basa en los recursos y capacidades que tiene el entrevistado para resolver la situación o necesidad que le afecta. Implica que el entrevistador no lo suplante en la toma de decisiones y más bien intente encontrar cuales son aquellas potencialidades existentes, aun cuando ello signifique alargar el proceso de orientación.

En cada entrevista de orientación, el trabajador social debe facilitar que el entrevistador logre:

- a. Descubrirse a si mismo identificando dificultades, obstáculos, fortalezas y actitudes en el asunto o situación que enfrenta.
- b. Darse cuenta de la necesidad de hacer algo para resolver y/o enfrentar la situación que le preocupa.
- c. Asumir la necesidad de plantearse una meta y ejecutar acciones referidas a su logro.

Utilidad de la entrevista de orientación:

- Permite al entrevistado superar momentáneamente alguna crisis u obtener respuesta a algún interrogante.
- Permite que el entrevistado reflexione y racionalice acerca de la situación en que se encuentra involucrado.
- Facilita la autodependencia del entrevistado para la toma de decisiones.

La entrevista de orientación es la de mayor demanda de los servicios de atención social.

Esta muy vinculada al ejercicio de la acción ante ciertas necesidades de apoyo que expresan las personas* (existe una inconveniencia en hablar exclusivamente de problemas como asunto de las entrevistas de orientación en trabajo social. Se trata de no imponer un

“hándicap” en la vinculación trabajador social-entrevistado desde el inicio de su relación para no sesgar la particularidad de la intervención del trabajo social. En entrevistas de orientación el entrevistado no puede ser aceptado como “un paciente” por el trabajador social, pues no es un medico tratando una patología.) Ejemplos: el alumno universitario que solicita orientación social frente a ciertas disyuntivas que se le presentan en su condición de estudiante; una madre de familia agobiada por las relaciones que desarrolla con sus hijos y que solicita apoyo para mejorarlas.

El propósito y la calidad de información que se necesita transmitir y/o recoger darán las pautas al profesional para optar por alguna de las modalidades descritas. En trabajo social es más adecuado hacer entrevistas no estructuradas porque permiten adentrarnos al marco de referencia de las personas, conocer sus percepciones, entender sentimientos y profundizar en las expectativas respecto a alguna situación específica.

Es posible también hacer una combinación de modalidades de entrevista para garantizar mejores resultados. Así por ejemplo, si se requiere realizar una entrevista de orientación puede hacerse bajo la modalidad de individual a fondo. Cuando ya se cuenta con suficiente información básica referida a alguna situación particular, es posible desarrollar entrevistas con cuestionario que facilitan profundizar aspectos no tocados en entrevistas no estructuradas.

Ante estos tipos de entrevista suelen utilizarse ciertos instrumentos de control y registro de la realidad, propios de la profesión en trabajo social que facilitan el proceso de sistematización y tratamiento, además de diversas técnicas de tratamiento que son de gran utilidad durante el proceso de la entrevista; en este informe se desarrollaran los Informes Sociales, Informes de Cierre y Transferencia y las Técnicas de Tratamiento:

INFORMES SOCIALES.

En el desempeño de su vida profesional el trabajo social con suma frecuencia afronta la necesidad de presentar informes sociales de diferentes clases y objetivos a diferentes instituciones y personas, las cuales también forman parte de caso, por esta razón debe desarrollar la habilidad de redactar buenos informes sociales que le ayuden a la mejor realización de su trabajo.

Un informe social es un documento escrito con ciertas características especiales a través del cual se da determinada información sobre ciertos aspectos de la situación social de un cliente y el cual puede tener diferentes objetivos específicos (Solicitar ayuda económica, ingreso a una institución, informar al medico, psiquiatra, profesor, etc.), los cuales están conectados siempre con el proceso del trabajo social con individuos.

Contenido de los informes:

Debe contener información que se base en hechos objetivos y reales que el trabajador social haya comprobado o esta seguro de que son ciertos y no en base a suposiciones o imaginaciones.

Redacción de los informes:

Antes de iniciar la redacción de un informe social, el trabajador social debe aclararse mentalmente tres puntos importantes:

1. Objetivo del informe y que espera obtener con ello.
2. A quien debe enviarle y que espera obtener con ello.
3. En relación a esos objetivos, que forma conviene darles y que información consignar.

Este estilo debe ser claro, sencillo, natural y comprensible y las ideas deben estar ordenadas y entrelazadas en lógica sucesión (ver anexo 2).

Es difícil dar pautas rígidas y generales para redactar informes sociales pues hay muchas instituciones que establecen pautas especiales bajo las cuales desean les sean presentados los informes. En esta técnica también se incluyen estudios Socio-económicos, Socio-familiares y Socio educativos (ver anexo 3); todos estos enfocados a conocer áreas específicas del desarrollo del usuario regidos por las políticas propias de cada institución.

INFORME DE CIERRE O TRANSFERENCIA.

Este informe contendrá toda la información referida al caso, será de “cierre” cuando la atención se ha finalizado por motivo de haber solucionado el problema y será de “transferencia” cuando por haber finalizado el periodo de practica del alumno/a, ya no podrá

continuar la atención de caso y este aun no ha sido solucionado por lo que es transferido a la coordinadora institucional para que se continúe con la atención a partir del informe proporcionado.

TÉCNICAS DE TRATAMIENTO:

A. PROCEDIMIENTOS O TÉCNICAS DE APOYO

Las técnicas de apoyo son las más esenciales o básicas entre todas las actividades de trabajo social a nivel individual y familiar, ya que sin ellas sería difícil explorar las dificultades del usuario.

El usuario al presentarse por primera vez frente al trabajador social; el hecho de solicitar ayuda a una persona “desconocida” le produce ansiedad e incomodidad, aunque el sepa que se acerca hasta el profesional porque sabe que el puede orientarse sobre su problemática; por lo que el estará inseguro, esta misma situación influirá en la calidad de información que éste presente; ante esto el profesional en trabajo social deberá aliviar esa tensión inicial a partir de técnicas de apoyo como las que se presentan a continuación, para aliviar la ansiedad que invade al usuario:

1. ACTITUD DE ESCUCHAR ATENTAMENTE Y CON SIMPATÍA LAS DIFICULTADES DEL USUARIO; la cual le transmite a éste una sensación de que el trabajador social se interesa en su bienestar; esta habilidad va inmersa en las actitudes vocacionales de la profesión, que resulta de su interés en las personas y sus asuntos.

Esto se manifiesta en además en conductas corporales del usuario que le indiquen o que el usuario logre percibir el necesario interés que le genere confianza en el profesional.

2. ACTITUD DE TRANSMITIR ACEPTACIÓN AL USUARIO; tiene que ver con la comunicación y actitud del trabajador social, cuando el usuario por alguna razón relacionada a su problemática se siente culpable, inferior o indigno ante el respeto que le ofrece el profesional. Ante esto debe de tomarse en cuenta la individualidad y diferencias culturales que le permiten comprender al Trabajador Social la conducta de sus clientes, transmitiendo siempre una actitud positiva y de entendimiento hacia el usuario.

3. DAR ALIVIO AL USUARIO; esto en referencia a los sentimientos de culpa y ansiedad que este presente ante la problemática que está mostrando. Este procedimiento debe utilizarse con mucho cuidado solo cuando el usuario tiene un ataque de ansiedad tan intenso, que no le permita al trabajador social, seguir explorando las causas de sus actos; pero cuando el usuario ha llegado a comprender su conducta y el por qué de ésta, el profesional no debe utilizar este procedimiento ya que puede entorpecer el proceso del modelo sistémico cognitivo.

Es muy importante que el alivio esté enfocado con la realidad evitando falsedades que hagan que el usuario pierda todo interés y credibilidad en el trabajador social.

4. EL LOGRO; este procedimiento también está orientado a disminuir y regular la ansiedad en el usuario, esta relacionada en una pequeña área de auto-entendimiento del usuario que lo hace liberarse de esa culpa; pero más que un proceso cognitivo es la confianza que este tiene en el profesional y de las palabras de este para aliviar su preocupación.

5. ESTÍMULO O INCENTIVO; es un proceso similar al logro, cuyo propósito radica en exaltar y expresar la confianza que se tiene en las habilidades del usuario para contrarrestar la ansiedad e inseguridad inicial. En cuanto a este procedimiento debe dejarse claros varios aspectos que le demuestren al usuario que el interés del trabajador social es auténtico.

6. REGALO DE CARÍÑO; este procedimiento se utiliza cuando la necesidad de apoyo del usuario es tan grande que requiere una evidencia concreta del compromiso y aceptación del trabajador social ante su problemática; éstas manifestaciones de apoyo pueden contribuir a fortalecer la relación con el usuario, estas demostraciones concretas no se necesitan en forma universal y deben usarse siempre con discriminación y sobre la base de un apropiado pensamiento diagnóstico, evitando que este procedimiento contribuya a generar una relación dependiente.

B. INFLUENCIA DIRECTA

Es una técnica o procedimiento de tratamiento en la cual el trabajador social trata de promover una determinada clase de conducta en el usuario.

Se reconoce que usar la confianza del usuario en el Trabajo Social como un vehículo para influenciar su conducta es a veces una forma de tratamiento muy útil, sin embargo, deben

tomarse en cuenta tres requisitos:

1. El trabajador social debe estar razonablemente seguro de que sabe suficiente acerca de lo que es mejor para el usuario.

En especial para decisiones importantes, el trabajador social a la vez puede saber suficiente para justificar su influencia en el usuario. La aplicación de la esta regla ayudará a reducir con amplitud la tentación de dar consejo.

2. Un segundo requisito es estar seguro de que la necesidad de consejo se debe al usuario y no al trabajador social.

3. Un tercer requisito es inducir al cliente, siempre sea posible, a pensar las cosas por sí mismo.

A menudo los usuarios inducen al trabajador social a pensar que el consejo es necesario, cuando no lo es; les gusta que les digan lo que deben hacer debido a que su pasividad o dependencia interfiere su capacidad para pensar las cosas por sí mismos, y si las cosas no salen bien, ellos pueden siempre culpar a alguien por esto. En trabajo social de caso encontramos que la mayoría de la gente puede hacer las cosas por sí mismas y que en cuanto más puedan ellas auto-dirigirse, más estarán capacitadas para continuar funcionando exitosamente después de finalizado el tratamiento. Por esto, las técnicas de influencia directa deben estar subordinadas a los varios tipos de procedimientos que ayudan al desarrollo del entendimiento y comprensión.

A medida que uno trabaja con los procedimientos de influencia, se descubre que realmente constituyen una escala de procesos que forman una continuidad de grados de dirección.

- Intervención real
- Interceder
- Dar consejo
- Ofrecer una sugerencia
- Hacer énfasis

En la mitad de esta continuidad puede situarse el dar consejo, es decir la definitiva declaración de una opinión o de una posición frente a acciones que el trabajador social piensa que el usuario debería tomar.

Una forma menos enérgica de presentar las mismas ideas puede ser la de ofrecer una sugerencia. La solución es planteada en la mente del usuario en forma que se transmite la inclinación del trabajador social hacia ella, pero deja al usuario con la alternativa de rechazar la idea; sin sentir que se está oponiendo a la opinión definitiva del trabajador social.

Una forma aún más suave de influencia es aquella que debe subrayar simplemente dando énfasis, a un curso de acción que el usuario ya ha considerado por sí mismo.

En el otro extremo de la continuidad esta la que se llama "interceder" o sea poner una cierta urgencia en el consejo que se ofrece; cuando existe una posibilidad de severa consecuencia de una acción impulsiva o mal percibida, o bien, cuando no hay suficiente tiempo antes de la acción de manera que no es posible ofrecer al cliente ayuda por medio del razonamiento, la técnica de interceder puede ser útil.

La más extrema de todas las técnicas directivas (influencia directa) es la intervención real en la vida del usuario.

Tales intervenciones deben descansar en dos condiciones:

1) El trabajador social debe estar completamente convencido de que el paso realmente justificado y no motivado por una sobre reacción de su parte.

2) El trabajador social debe tener un amplio conocimiento de los recursos de la comunidad envueltos en la acción que ha iniciado y del grado en que ellos podrán apoyarla; porque si ellos fallan habrá perdido su propio contacto con el usuario y la situación será peor. Se pueden dar algunas reglas para el uso de la influencia directa en Trabajo Social de Casos:

1) La primera es que deben usarse solamente en unión con otros procedimientos para desarrollar entendimiento y comprensión.

En general siempre que el entendimiento pueda ser desarrollado, es preferible estimularlo; usando la influencia del trabajo social solamente para apoyar las propias conclusiones del usuario más que para iniciarlas.

2) Se debe dar mayor preferencia a las formas más suaves de influencia, que pueden ser empleadas con éxito.

Los profesionales más hábiles, encuentran formas de mover a sus clientes hacia la propia

consideración, la mayoría de las veces simplemente haciendo sugerencias o mejor aún, reforzando las propias ideas del usuario. Solamente en casos excepcionales se emplea lo mucho el consejo, y la intercesión es rara.

Es obvio que existe una íntima relación entre las técnicas de apoyo y las de influencia directa y que esta última, excepto en el caso de la intervención son efectivas solamente en proporción a la confianza que el usuario tenga en el trabajador social.

El usuario vendrá al trabajador social con ciertas ideas preconcebidas, basadas en su experiencia o en su conocimiento de los trabajadores sociales. Así mismo, ciertas expectativas son inherentes a la posición del trabajador social.

Inmediatamente después de iniciarse el contacto, el trabajador social empezará a alcanzar la reputación de una persona en la que se puede confiar en virtud de sus propias maneras de actuar frente al usuario. La confianza del usuario en el trabajo social deberá llenar en especial dos componentes:

- 1) Respeto hacia la competencia del trabajador social.
- 2) Fe en su buena voluntad.

Lo último es creado en gran parte a través de procedimientos de apoyo y es al menos del punto de vista del usuario, lo más importante.

Tanto la influencia directa como las técnicas de apoyo fomentan la dependencia del usuario en el trabajador social, por lo cual este es un hecho que se debe tomar muy en cuenta al usar antes técnicas; y por consiguiente para ayudar al usuario a recuperar o fortalecer su habilidad de confiar en sí mismo (Autodeterminación, pero Florence Hollis lo llama "Autodirección").

C. CATARSIS O VENTILACIÓN

La catarsis o ventilación es simplemente el proceso de estimular la libre expresión de sentimientos es en cliente, o bien de proveer una atmosfera que haga posible tal libre expresión. Trata con asuntos de gran importancia emocional y envuelve mucha expresión de sentimientos, el cliente a menudo experimenta considerable alivio, solamente por haber hablado libremente de algo que había estado encerrado dentro de sí mismo; a pesar de que el trabajador social no ha hecho más que escuchar. En esta ocasión la ventilación o catarsis se ha efectuado. Puede ocurrir sin embargo que los asuntos de los que el cliente ha hablado durante un desahogo emocional tengan una gran importancia diagnóstica. En estas ocasiones, la exploración de parte del trabajador social, la descripción y explicación del cliente y la catarsis están íntimamente relacionadas.

A veces el hablar no trae alivio al cliente ni reducción de sus sentimientos, sino que los aumenta más hondamente. Bajo estas circunstancias la expresión de emoción, no es útil y el trabajador social no debe estimular su continuación, sino más bien llevar la atención del cliente hacia asuntos de menor contenido emocional o hacia la pregunta de qué podría hacerse para modificar la situación o los sentimientos acerca de los que el cliente ha estado hablando. El trabajador social puede incluso decir directamente que no parece ser útil continuar sobre este asunto y que podría ser mejor no recaer constantemente en ello.

D. DISCUSIÓN REFLEXIVA DE LA CONFIGURACIÓN PERSONA-SITUACIÓN

El trabajador social siempre deberá tener como propósito orientar y ayudar al usuario, enfocado en el hecho de generar un proceso reflexivo en este para que de alguna forma llegue a entender el porqué de su conducta, con el propósito de alcanzar un nivel de comprensión sobre la problemática que vive y qué papel juega él dentro de ésta y cómo se manifiestan en sus diversas conductas y comportamientos. Ante esta situación ésta técnica presenta cuatro modalidades y procedimientos muy útiles que se presentan a continuación:

1. LA SITUACIÓN: PERSONAS, CONDICIONES, SUCESOS.

En esta categoría se pueden hacer cuatro subdivisiones: a) consideración de la situación presente del cliente; b) de sus propias reacciones; c) de sus respuestas internas; d) y finalmente la relación de tratamiento.

El enfoque inicial del trabajador social debería ser el de llamar su atención hacia sucesos que muestren el otro lado de las capacidades.

El proceso de entender el mundo externo se relaciona no solamente en cuanto a la gente, sino también a sucesos de la vida.

2. DECISIONES Y CONSECUENCIAS.

Envuelve decisiones y actividades del usuario y sus efectos en interacción con su ambiente. El trabajador social contribuye a la discusión reflexiva trayendo a la atención del cliente aquellos aspectos de la situación que él puede no haber visto, de manera que sean incluidos apropiadamente en sus condiciones y en otras ocasiones no es una dimensión directa en que se trabaja, sino más bien en un entendimiento de los efectos de la propia conducta del cliente en cualquiera persona que este envuelta en la consideración.

3. CONCIENCIA INTERNA, RESPUESTA Y DISTORCIONES.

Este aspecto está referido a identificar los sentimientos que llevan al usuario realizar determinadas conductas y cómo éste percibe inadecuadamente aspectos que tienen que ver con su problemática; es decir, que el no considera ciertas acciones como conductas inadecuadas que afectan al medio en el que se desarrolla, ante esto el trabajador social debe ayudarlo y encaminar su pensamiento hacia la comprensión de ciertas conductas y que él sea capaz de identificar su problemática y las posibles alternativas que puede tomar del exterior en su beneficio.

Esta sub-división está igualmente enfocada a que el usuario se auto conozca y tome conciencia de la situación que lo aqueja y a partir de esa reflexión darle salida.

4. REACCIONES HACIA EL TRABAJADOR SOCIAL O HACIA EL TRATAMIENTO.

Esta última sub-división está referida a las distorsiones que tiene el usuario con el trabajador social; donde este debe tener una gran habilidad y conocimientos sobre la relación profesional para identificarlos y darles su debida explicación para que el proceso de intervención no se vea afectado; esto con el fin de alcanzar los objetivos a partir de las alternativas de solución.

En este aspecto es importante dejar claro los objetivos de la relación y si existe algún tipo de reacción por parte del usuario que indique distorsiones en la relación debe explicársele clara y cortésmente la situación que se esta desarrollando, con el fin de desaparecer cualquier distorsión que obstaculice la aplicación del modelo sistémico cognitivo.

Es así como todos estos elementos conforman el accionar profesional del trabajador social y de los cuales debe tenerse conocimiento para ofrecer una intervención eficaz y que permita explotar las potencialidades del usuario las cuales en conjunto con los conocimientos del profesional permitirán darle solución a las diversas problemáticas que se presenten en los usuarios.

CONCLUSIONES.

- Concluimos que la entrevista y las técnicas de tratamiento son vitales en trabajado social, ya que estaremos tratando con seres humanos y estas herramientas nos ayudaran a que nuestra intervención sea integral, teniendo en cuenta la dignidad y las potencialidades del usuario.
- La entrevista como técnica en la intervención del Trabajo Social, ofrece una amplia gama de recursos y conocimientos que contribuyen a optimizar la intervención; a partir de sus diversas modalidades permite alcanzar los objetivos que se plantea el trabajador social ante la situación o problemática que presenta el usuario.
- Las técnicas de tratamiento son fundamentales para iniciar el contacto con el usuario para realizar el proceso exploratorio y para obtener la información que considera importante y necesaria el trabajador social; ya que con estas y con ayuda de la autodeterminación y potencialidades del usuario se pueden alcanzar alternativas viables ante su problemática encaminados por el método sistémico-cognitivo.

BIBLIOGRAFÍA.

- CÁCERES C., Leticia; OBLITAS B., Beatriz y PARRA P., Lucila; La entrevista en Trabajo Social, 1ra Edición, Buenos Aires, Espacio Editorial, 2000, Págs. 76
- EROLES, Carlos (Coordinador). "Glosario de Temas Fundamentales en Trabajo Social", Buenos Aires, Espacio Editorial, 2005, PP216.
- Instructivo sobre utilización de instrumentos de registro y control de la realidad.