



PSICÓLOGO/A AYTO. DENIA

TeleOposiciones Formación Temarios

*Tema 18 - La entrevista en psicología*

## 1. LA ENTREVISTA.

### Concepto.

Es la técnica por excelencia del Pedagogo Social quien, en su relación profesional, entabla comunicación con otras personas con objeto de recoger información encaminada a realizar diagnósticos, solucionar casos,... Incluye la observación, superándola en su alcance.

Mediante la entrevista, el pedagogo social - usuario conforman una unidad en la que ambos trabajan en una misma situación para lograr determinados resultados.

KISNERMAN: "Es una técnica que supone un vínculo intersubjetivo, profesional, entre dos o mas personas siendo lo que diferencia su uso, el modo y la intencionalidad con que se aplica".

En general, se considera que la entrevista es una conversación directa entre dos o más personas en la que se pretende un objetivo a conseguir.

TERESA ROSELL: La entrevista se define como una técnica que tiene múltiples aplicaciones en el campo de las ciencias sociales. Puede tener diferentes fundamentos teóricos y puede ser utilizada con diversos propósitos y finalidades.

### Función - objetivo.

- Facilitar información sobre recursos y servicios sociales
- Orientar sobre situaciones que presenta el usuario
- Estudiar la posibilidad pertinencia de utilizar un determinado recurso

- Movilizar las actitudes y relaciones del usuario y la estimulación de sus capacidades personales
- Derivar a otros servicios y profesionales.

Características generales de la entrevista.

- Es una técnica básica que el pedagogo social utiliza para entablar una relación con el usuario. Durará desde el primer contacto hasta que concluya el trabajo o se cumplan los objetivos fijados conjuntamente entre trabajador social y el usuario.
- La entrevista se establece por medio de un acontecimiento integral de comunicación (palabras, gestos, sentimientos, contexto...).
- Facilita la apertura y comprensión.
- No es un fin, sino un medio para el cambio.
- Posibilita un clima de empatía.
- La relación que se produce tiene un propósito, no es una simple conversación.
- Es una relación personal asimétrica, no es una relación de igualdad porque uno de los dos tiene el control, que es el entrevistador.
- La entrevista es el punto de interacción entre el conocimiento científico las necesidades prácticas.

Fases de la entrevista.

Fase de acogida:

- Recepción del usuario.
- El primer contacto suele marcar la futura relación.
- Procurar una acogida cálida y cuidar las condiciones previas.

#### Fase de explotación:

- Procurar que el entrevistado exprese en la forma y términos propios, el motivo por el que acude al servicio.
- El profesional pregunta sobre aspectos latentes y expresos.

#### Fase de intercambio o de clarificación:

- El profesional tiene suficiente información.
- Elabora hipótesis o valores de problemas.
- Se ve la necesidad de nueva entrevista o se devuelve la elaboración del problema al usuario, para que tome conciencia de su situación.
- Se inicia la intervención o un avance.
- Establece compromisos que demuestran el grado de colaboración.

#### Fase final:

- Se despide del entrevistado.

- Se revela el hecho más importante de la situación.
- El profesional ha de ser receptivo hasta el final.

Actores de la entrevista.

- El usuario.

Identificamos como usuario, cliente, consultante o entrevistado, a la persona o personas que acuden a la consulta del trabajador social.

Destacaremos tres aspectos generales relacionados con la condición de usuarios:

- las expectativas
- la necesidad
- la propuesta relacional

Cuando una persona acude a un servicio social se forma unas expectativas basadas generalmente en: experiencias anteriores, características personales y urgencia o importancia del objetivo que espera conseguir.

- El psicólogo pedagogo social.

Habilidades y destrezas en la entrevista.

Se debe desarrollar las siguientes habilidades y destrezas como las más importantes:

- al comenzar, desarrollar capacidad empática

- se debe “invitar a hablar”, sin bombardear al usuario
- realizar preguntas cortas, abiertas o cerradas, según el caso
- desarrollar una escucha activa

## ASPECTOS PSICOLÓGICOS DE LA ENTREVISTA.

La entrevista plantea los problemas de las relaciones interpersonales y es el vehículo de toda relación de asistencia que establece el trabajador social y el usuario. Al tratarse de una interrelación, conviene tener en cuenta factores que pueden dificultarla y entorpecerla. A continuación vamos a señalar algunos factores negativos (que son las defensas que genera el entrevistado):

- La huida, desde la negación a toda respuesta hasta esconderse tras la mentira
- La racionalización, el entrevistado, para justificarse, dará una explicación que no corresponde a la realidad.
- La introyección, consiste en creer que uno mismo tiene el poder de la elección establecida.
- La identificación, el entrevistado se conforma con la idea que él imagina que es la que el entrevistador tiene de él, y se identifica con la imagen que proyecta.
- El complejo reprimido, tiene por objeto rechazar fuera de la conciencia, los deseos de los que nos sentimos culpables.
- El olvido, es similar al anterior, pero se extiende a los hechos no a los deseos.

- El retorno; en él, el deseo culpable es vuelto contra sí mismo, el entrevistado tendrá entonces una conducta masoquista y tenderá en sus respuestas a despreciarse.

Algunos aspectos que pueden identificarse en la entrevista y que el trabajador social debe conocer:

- Fantasías-mundo interno: la fantasía puede tener un carácter defensivo, puede ser un refugio para no tener que hacer frente a responsabilidades sociales.
- Ansiedad: hay dos clases: la persecutoria y la depresiva. La comprensión de la clase de ansiedad que predomine, ayudará al trabajador social a hacerse cargo del nivel de dificultad que presente, y que tendrá para comprender sus problemas y modificarlos.
- Transferencia: revivir la situación de sentimientos y emociones que transferían del pasado como si fuesen actuales.
- Contratransferencia: la reacción que se desencadena en el entrevistador como consecuencia de los sentimientos que le transfiere el entrevistado.
- Contención: es la capacidad de percibir y recibir las ansiedades del otro para contenerlas, devolviéndolas a un estado de superior elaboración en forma menos estructurantes y nocivas.

#### ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA PREPARAR LA ENTREVISTA.

- Que el usuario no espere
- Que haya un solo entrevistador, a ser posible
- Que el mobiliario y la situación física en general favorezca una posición de igual a igual

- Que no haya interrupciones ni llamadas
- Que sea un lugar no compartido por otras personas
- Que se evite en lo posible tomar notas durante el diálogo
- Que la luz debe ser indirecta, tenue
- Que se produzca durante un período de tiempo apropiado (ni demasiado extensa, ni demasiado corto)

#### CONOCIMIENTO NECESARIO PARA LA ENTREVISTA.

Para realizar la entrevista de la forma más correcta es necesario conocer los siguientes aspectos:

- los recursos sociales, culturales y económicos de la comunidad-entorno
- las tradiciones culturales de la comunidad
- las características fundamentales de las profesiones afines, de cara a una posible colaboración
- las necesidades humanas prácticas: presupuesto, salario, nivel normal de vida, vivienda, etc.
- conocimientos psicológicos básicos
- su propia personalidad: reacciones...

#### LA ENTREVISTA COMO RELACIÓN ASISTENCIAL.



La relación asistencial es el resultado de la interacción o dinámica entre el trabajador social y el usuario, y se caracteriza porque el usuario solicita la intervención profesional mediante la petición que formula al servicio.

- El carácter de esa relación es objetiva normalmente, es decir, que la persona acude al trabajador social como a un profesional en quien puede tener confianza, pero en quien no descargará una carga afectiva extra.
- Por parte del trabajador social, éste tratará todo problema que presente el cliente teniendo en cuenta los factores de orden personal (actitudes, convicciones, necesidades, temores, deseos...) que el cliente pone en juego. La relación que se establece entre usuario y trabajador social no es siempre la misma, sino que varía según las personas. Dependiendo de las actitudes que ambos tomen, así serán las relaciones que se establezcan.
- El psicólogo pedagogo utiliza unos conocimientos (psicológicos, antropológicos, de economía...), utiliza una técnica y una experiencia que los hace efectivo en el momento en que se pone en relación con el entrevistado, y que sirve de marco de referencia para comprenderle y ayudarle.
- El establecimiento de la relación profesional durante la entrevista ayudará al trabajador social a comprender, a clarificar, diferenciar, los contenidos de la información que recibe, y le dispondrá para establecer un buen nivel de comunicación con el usuario, para que éste pueda recibir y comprender las aportaciones del trabajador social.
- La actitud del trabajador social estará pues condicionada por el comportamiento que el entrevistado muestra y por las peticiones que formula, por su capacidad de expresar y de colaborar. Para establecer una buena relación profesional, el trabajador social debe adecuarse al ritmo del usuario.
- En la relación entre el trabajador social y el usuario el primero tiene que establecer una delimitación estricta de su papel profesional, para no distorsionar la relación.

CLASIFICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS. Según su finalidad:

- DE ORIENTACIÓN

- DE MOTIVACIÓN
- DE INFORMACIÓN
- DE ASESORAMIENTO
- TERAPEÚTICA
- DE SEGUIMIENTO: son las entrevistas que van revisando el plan acordado entre el trabajador

social y el usuario y que van siguiendo el proceso del caso. Está dándose continuamente hasta que se cierra el caso. Esta entrevista puede ir acompañada de:

- entrevistas colaterales: no son directamente con el individuo, sino con alguien cercano a él, como un familiar, vecino...
- entrevistas domiciliarias: cumplen la función de conocer el hábitat del individuo, el ambiente en que se mueve. Plantea la posibilidad de una entrevista familiar en su medio.

Según la modalidad utilizada:

- ENTREVISTA INFORMAL O LIBRE: se trata de una conversación desorganizada en la que se deja al usuario que exponga libremente sus situaciones, no existe ninguna guía preelaborada. Es factible para la primera entrevista.
- ENTREVISTA ESTANDARIZADA: se trata de una serie de preguntas que están estructuradas de antemano y que son siempre las mismas, en las que no se tiene en cuenta la situación individual de cada usuario. Es utilizada por el trabajador social casi exclusivamente para la obtención de datos rutinarios (ficha de identificación...).

- ENTREVISTA PLANIFICADA: se trata de la elaboración de un plan, guía o hipótesis sobre qué es lo que deseamos o necesitamos conocer de la historia, situación actual y relaciones del usuario para llevar a cabo el proceso de atención.

Según el número de personas:

- INDIVIDUALES: trabajador social-usuario.
- GRUPALES: trabajador social-varias personas. La entrevista en grupo tiene dos funciones esenciales:
  - una consiste en conocer la vivencia y experiencia grupal, a través de sus propios miembros
  - la otra, a actuar sobre el grupo para potenciarlos y ayudarles en la concienciación de sus problemas.

Tiene como objeto conducir la reunión de un grupo en el curso de la cual los participantes son entrevistados colectivamente por el animador o entrevistador. Esta técnica tiene diferentes aplicaciones:

- . Dentro de la acción social
- . En encuestas psicosociales
- . Para favorecer la información
- . Para mejorar la comunicación
- . Posibilita la evolución de un grupo, un cambio, un proceso

Según la libertad que se deja al cliente y en la profundización en la información que se quiere obtener:

- ENTREVISTA CLÍNICA: el trabajador social no está capacitado para utilizar este tipo de entrevista, pero en su práctica diaria utiliza elementos que se dan en este tipo de entrevista. En ésta el entrevistador se interesa por el contenido manifiesto de lo que dice el entrevistado: hechos, juicios, sentimientos, asociaciones, ideas... Pero también por la forma en que lo dice: tono, titubeos, pausas..., el objetivo es ante todo terapéutico: llevar al individuo a tomar conciencia de su bloqueo interior.

- ENTREVISTA PROFUNDA: es quizás la que más utiliza el trabajador social. Se centra en un campo concreto (experiencia, problema... que presenta el cliente) pero en la que el entrevistador tiene cierta autoridad, ya que el entrevistado recurre a él como técnico. Normalmente es necesario más de una entrevista.

## LA OBSERVACION

Permite recopilar información del usuario. Existen tres campos de observación relevantes en TS:

### 1.La observación de la comunicación verbal

Será analizada principalmente en el contexto de la entrevista. Hay tipos de intervenciones verbales que deber ser evitadas por el profesional:

- La chachara
- Evitar manifestaciones de juicios o críticas
- Semoneo
- Presionar, discutir o amenazar
- Bombardear al usuario con preguntas seguidas

En la conducta verbal se debe:

- Cuidar el saludo
- Evitar las coletillas lingüísticas
- Saber respetar los silencios
- Cuidar la exposición

La observación de la conducta verbal del profesional puede realizarse mediante un observador (anotación en hoja de registro) o mediante la grabación de la conversación, previo consentimiento de la persona entrevistada. De no ser así, se recomienda anotarlo en la hoja de registro durante el desarrollo de la entrevista o justamente al final.

La comunicación verbal puede orientarse hacia dos perspectivas profesionales:

-Orientación verbal no directiva: Su fin será el de facilitar la escucha prestando mayor atención a la exposición del entrevistado. La postura del profesional será pasiva y a la vez receptiva, orientada hacia el apoyo y el entendimiento de la personal. El contenido verbal de la comunicación será no directivo cuando:

- Explique con sus propias palabras lo que el usuario le está comunicando
- Refleje coloquialmente la expresión verbal y emocional del usuario
- Determine y aclare alguna temática concreta sobre el caso
- Resuma el contenido de la conversación
- Aporte experiencias y sentimientos personales dentro del diálogo

-Orientación verbal directiva: Es aquella que considera como referente el planteamiento profesional, dejando en un segundo plano la apreciación del usuario. Previamente el profesional habrá establecido una hipótesis sobre la que va a trabajar o incidir. Se requiere mayor habilidad y experiencia del entrevistador. Puede provocar rechazo en el entrevistado.

Detrás de su utilización deber haber un diseño o plan de intervención previamente configurado. La conducta verbal del TS será de orientación directiva cuando:

-Se hacen preguntas relacionadas con la problemática para iniciar la entrevista y para motivar al sujeto a que nos cuente su situación.

-Se exponga verbalmente la capacidad del usuario en alguna materia concreta

-Se contraste el lenguaje analógico con el verbal

-Se exponga al usuario una forma diferente de ver el problema

-Se enuncie de manera objetiva los requisitos para el cambio y las posibilidades reales que plantea el usuario.

#### Observación de la comunicación analógica

El TS contrastará mediante la observación de la conducta no verbal, el contenido del mensaje. Este tipo de información espontánea aporta una gran cantidad de información. Apartados a considerar dentro del lenguaje analógico:

-Paralingüístico: entonación, vocalización, modulación, ritmo, fluidez.

-Quinésico: movimiento corporal, mirada, disposición del cuerpo

-Proxénico: distancia interpersonal y la ubicación de las personas en el espacio.

Es importante para el TS conocer este tipo de comportamiento y el significado de los mismos (este puede variar en función de las culturas).

1.El aspecto quinésico de la comunicación no verbal (pgna 129/130)

2.El aspecto proxénico de la comunicación no verbal

Zona íntima: 15-45 cm

Zona personal: 46-1.22m

Zona social: 1.23-3.6 m

Zona pública: más de 3.6 m

No se debe invadir la zona íntima del usuario, sobre todo en las primeras sesiones. La distancia óptima será la zona personal, la distancia justa para mantener una conversación y crear un clima agradable y afable, si el profesional se aleja en exceso se puede interpretar como desinterés.

#### La observación en la visita domiciliaria

La técnica de la observación cobra especial importancia en la visita domiciliaria. Estudiando el domicilio se puede verificar la situación real en la que se encuentra el usuario. Los indicadores para evaluar una situación a partir de la observación del domicilio son:

- Número de habitaciones de la casa y número de personas que viven en ella
- Estudiar el orden y la limpieza de la casa (una casa desestructurada refleja una situación problemática)
- Analizar las condiciones de la vivienda: antigüedad, humedad, grietas, salubridad, cocina, electrodomésticos,...
- Observar el baño (pedir permiso para ir)

El psicólogo es un extraño entrando en un domicilio particular, en una intimidad personal concreta. El saludo inicial es fundamental, el profesional debe esperar a ser invitado a pasar. La observación se realiza cuando la persona no se da cuenta de la misma. El tiempo de la visita debe ser sobre 30 min.

No se debe emitir ni verbal, ni analógicamente ningún juicio sobre la casa. La visita estará concertada y se adaptará al horario del usuario, aunque a veces se debe improvisar una visita.

## LA VISITA DOMICILIARIA EN EL TRABAJO SOCIAL

históricamente se tiene la referencia que la visita domiciliaria habría partido profesionalmente con la organización de la caridad de Londres en 1869, cuyo objetivo era descubrir las causas de la indigencia y planificar su solución.

Con inspiración de Juan Luis Vives, San Vicente de Paul entre otros, atribuyéndole gran importancia a la entrevista escrita. Con Mary Richmond, precursora norteamericana se utilizó la técnica de realizar "visitas amistosas" a los necesitados. En 1917 Richmond plantea en su libro "social diagnosis" la necesidad de estudiar al individuo en interacción con su entorno.

definición:

Técnica privativa del servicio social que se aplica en el domicilio del cliente, a través de la entrevista y observación, con fines de diagnóstico e intervención y con el propósito de vincular el problema del cliente al sistema socio-familiar.

elementos claves:

- entrevista realizada por el asistente social en el domicilio del cliente.
- con fines de diagnóstico e intervención.
- permite conocer la realidad socio-económica, familiar, ambiental y cultural.
- involucra a la familia en el diagnóstico y tratamiento del problema.

objetivos de la visita domiciliaria:

- obtener, verificar y ampliar información en el domicilio del cliente.
- estudiar y observar el ambiente social y familiar en que está inserto.
- proporcionar información a la familia del cliente, sobre el estado de avance de la intervención del caso.
- control de situaciones socio-familiares que indique el estado de avance del plan de intervención.

etapas o pasos de la visita domiciliaria:



- planificar la visita.
  - i. revisar plano de ubicación.
  - ii. fijar día y hora de la entrevista.
  - iii. organizar el material que se llevará al domicilio.
  - iv. elaboración de hipótesis
  
- llegada a la casa
  - i. saludar, presentarse, personalizar el contacto.
  - ii. solicitar ser invitado, ¿puedo pasar?
  - iii. justificar presencia del a.s. ¿está el cliente?
  
- fase social
  - i. ser cordial, interesado y confiable
  - ii. lograr contacto con otros miembros de la familia
  - iii. observar y determinar ¿quién es el líder?

iv. observar mensajes analógicos, para neutralizarlos y ganar la aceptación y confianza de la familia.

- aclaración de los motivos

i. no informar sobre los motivos de la visita a terceras personas.

ii. no es necesario que la familia conozca todos los motivos de la visita, en especial cuando están relacionados con situaciones negativas.

iii. hay motivos tácitos y no requieren explicación

- ejecución del plan de visita

i. entrevista estructurada con fines de diagnóstico

ii. simple observación del ambiente físico y ecológico de la familia.

- fase crítica

i. tratamiento del problema

ii. favorecer para que hablen en forma específica y pedir ejemplos

iii. ayudar a los miembros de la familia a que clarifiquen

- iv. afirmar la importancia de cada uno
  - v. no dar consejos ni interpretaciones si no lo piden
  - vi. hacer notar pero no enfatizar, las diferencias entre los miembros
  - vii. ir lento.
- confrontación de las hipótesis.

sugerencias:

- la inspección de la casa debe ser desarrollado con mucho respeto y tacto.
- se debe realizar como la última actividad de la visita
- señalar, “me gustaría conocer su casa”, en vez de “puedo ver los dormitorios”
- sugerir a la familia que nos invite a recorrer la vivienda
- hacer sentir a la familia que estamos más interesados en otros aspectos de la vivienda.
- no dar la impresión que estamos sacando conclusiones sobre hacinamiento y promiscuidad.
- es importante que quede claro cual es el dormitorio de la pareja y el de los niños (separados por sexo)

- durante el recorrido conviene conducir una conversación informal y trivial.

## SISTEMA DE INFORMACION DE USUARIOS

El Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (S.I.U.S.S) es la aplicación informática que desarrolla la Ficha Social, soporte documental que permite la recogida de los datos básicos del Usuario de los Servicios Sociales de Atención Primaria, información necesaria para realizar una Intervención profesional como respuesta a una Demanda Social. Se configura a través de Expedientes Familiares y permite a los/las profesionales de base la gestión de los mismos.

Se trata de una fuente homologada y consensuada en la recogida de información de usuarios de Servicios Sociales a nivel nacional.

Objetivos:

SIUSS pretende una utilidad inmediata en el nivel de UTS:

Permitiendo una agilización de la gestión y el almacenamiento de gran cantidad de datos de sus usuarios.

Hacer que el propio profesional pueda realizar la explotación estadística de sus datos, lo que le posibilita y facilita un mejor conocimiento de los problemas de su zona y la elaboración de sus informes sociales.

Conocer el perfil socio-demográfico de la población que accede a los servicios sociales.

Detectar los problemas individuales y colectivos desde criterios homogéneos de análisis y valoración.

Posibilitar la realización de un correcto seguimiento de los problemas planteados hasta la solución de los mismos.

## Estructura y contenido

El SIUSS está estructurado en cuatro niveles independientes pero interrelacionados entre sí para el intercambio de información:

Unidad de Trabajo Social (UTS): En este nivel se encuentra el contenido y desarrollo de la Ficha Social. Está diseñado para su utilización por el Trabajador Social y en el conjunto del programa sería el nivel de toma de datos.

Centro de Servicios Sociales (CSS): Define las UTS y sus zonas y puede realizar explotaciones de los datos de sus UTS.

Comunidad Autónoma: Define la estructura de los Centros y sectores de su territorio, así como el denominado 4º nivel de los recursos específicos. Puede realizar explotaciones de los Centros de Servicios Sociales

Ministerio: Mantiene y actualiza la aplicación, da acceso a las CCAA y realiza las explotaciones de todo el territorio.

En el nivel de toma de datos que corresponde a la Unidad de Trabajo Social. Su contenido se estructura en una parte troncal que contiene los datos de la unidad de convivencia y la intervención profesional, estructurada en los siguientes bloques:

Datos del usuario: sexo, edad, nacionalidad, relación con la actividad económica, ocupación....

Datos socio-familiares: componentes de la unidad familiar y perfil de los mismos, situación económica

Datos de hábitat: equipamiento y situación de la vivienda, hacinamiento...

Intervención social:

Demandas

Valoraciones profesionales de la situación de necesidad

Recursos Idóneos

Recursos Aplicados

Desarrollo complementarios:

SIUSS como núcleo de datos básicos para otras gestiones de los servicios sociales:

Módulo de ayuda a domicilio (AD)

Módulo de malos tratos a la infancia (MT)

Módulo de violencia de género (VG)

Utilidades para seguimiento del recurso, cita previa y direcciones

Utilidades para exportaciones de datos globales a otras aplicaciones (SPSS)

Procedimiento de implementación de SIUSS en el Servicio Social de Base.

La implantación de SIUSS se regula mediante Protocolos de Adhesión al Convenio de colaboración a suscribir entre el/los Ayuntamiento/s o la/s Mancomunidad/es de los Servicios Sociales de Base interesados y la Conselleria de Bienestar Social de la Generalitat.

La inscripción de los ficheros del nivel U.T.S. en el Registro General de Protección de Datos, por parte de la entidad pública gestora del Servicio Social de Base (ayuntamiento/s o mancomunidad/es)

Formación en la aplicación SIUSS de los profesionales de los Servicios Sociales que vayan a utilizarla.\*

Asistencia técnica para la instalación, por parte de la Consejería de Bienestar Social, a través de la Dirección General de Servicios Sociales y Meno