

I Jornadas de Trabajo Social y Ciudadanía: Panorámica desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Octubre 2004.

“La Entrevista en el Trabajo Social como instrumento al servicio de la ciudadanía” Teresa Rossell.- Universidad de Barcelona. Estudios de Trabajo Social

El valor de la relación para promover ciudadanía.

El Dr. Benedetto Saraceno , Director del Programa de Salud Mental de la OMS, en una conferencia impartida en el año 2002, dijo que “las personas que se hallan en una situación de desigualdad: ancianos, enfermos mentales, inmigrantes, personas sin techo... sufren en la sociedad actual lo que podríamos llamar un **exceso de identidad** al ser tenidos en cuenta, visualizados, o contabilizados, principalmente, como un problema para la sociedad, más que por sus características de persona.. El “problema” que presentan se convierte en su única identidad, quedando, para la mayoría de ellos, reducidas las posibilidades de disfrutar de un reconocimiento de ciudadano, lo cual es un hecho injusto y negativo ya que la ciudadanía es un derecho en sí, y la suma de unos derechos positivos y negativos. Suma de derechos negativos: a no ser excluido, abandonado, a no ser agredido, etc.; y de derechos positivos: a ser atendido, cuidado, defendido, respetado, en todas las circunstancias...”. Actualmente este derecho de ciudadanía al que alude Saraceno , el reconocimiento esencial de ser persona, sin paliativos, queda recogido en la mayoría de las legislaciones modernas, y la aceptación de dicho reconocimiento debe guiar la convivencia y la práctica de todos los profesionales.

Si nos situamos en el contexto del tema de esta ponencia: “La Entrevista en trabajo social como instrumento al servicio de los derechos de la ciudadanía” entramos de lleno en una situación, la entrevista, en la que inevitablemente estos derechos serán reconocidos y potenciados o desatendidos y negados. Y repito **inevitablemente** porque en todo acto humano, que de por si es consciente e intencionado, como es el trabajo profesional, continuamente se transmiten, se actúan y se potencian actitudes y valores de distinta índole. A

través de lo que llamamos atención social puede potenciarse la dependencia o la independencia, la sumisión o la asertividad, puede tolerarse el engaño, la ocultación o potenciar la toma de conciencia, la asunción de responsabilidades, etc., todo ello en un movimiento interactivo, de influencias mutuas entre entrevistador y entrevistado que no resulta fácil conducir. Los valores, los derechos, la ética son cuestiones sutiles y a veces no suficientemente claras y compartidas por los profesionales, sometidas también a las condiciones del contexto institucional y social. No sólo se trata de la consideración del hecho o del valor en sí, sino de como se intenta transferir a la población a través del ejercicio profesional.

La entrevista es una de las formas expresivas de la profesión, donde se pone en evidencia la capacidad del profesional para conseguir las finalidades y los objetivos propuestos. Todos los trabajadores sociales utilizan la entrevista como uno de los instrumentos principales de intervención. En la entrevista se manifiesta la capacidad del profesional para contener las ansiedades del consultante, para ayudarlo a expresar sus dificultades, poner límites... reconocerle como una persona en necesidad y para tratar de movilizar sus propias capacidades..

La palabra entrevista en francés significa “entrevoir” (ver entre, a través de...). De ello deducimos que en toda entrevista tendremos que seguir un proceso de indagación, observación, inferencia, para conocer que hay detrás de las palabras, los gestos y el comportamiento, para asegurar que comprendemos aquello que pretende comunicar el usuario. .

Algunas características del Trabajo Social que inciden en la práctica de la entrevista

El trabajo social, como la medicina y otras profesiones autónomas, no puede dar respuestas estándar (o estereotipadas), si realmente intenta ayudar e implicar a la a la persona que consulta (y no quiere ser , por tanto, el simple transmisor de normas o dispensador de recursos). El conocimiento sobre las necesidades del usuario va surgiendo a lo largo de la entrevista, lo mismo

ocurre con el cambio de actitudes, la consideración de nuevas posibilidades y decisiones, que van surgiendo de la relación profesional del trabajador social con el cliente, quien, a su vez, va a reflexionar sobre las orientaciones plateadas y va a seguir un proceso de elaboración, cambio y crecimiento personal. Aunque cada vez más disponemos de indicadores, protocolos, pautas de observación y actuación, muchas de las situaciones que atiende el trabajador social, especialmente en los servicios sociales municipales, presentan siempre singularidades difíciles de encajar completamente en diagnósticos preestablecidos. Sin embargo para algunos grupos, como puede ser la población anciana sobre la que se han realizado estudios muy elaborados sobre la presencia y evolución de sus necesidades, pueden darse respuestas más ajustadas a sus características personales y situacionales: ayuda a domicilio, servicios de tele alarma, prevención de abusos y malos tratos, etc.

D. Schön (1996) afirma que en profesiones como el trabajo social lo más difícil es precisamente definir la "situación-problema", antes de dar respuesta a las demandas, ya que en ello radica, en buena parte, el éxito de nuestra intervención. Definir hasta dónde llegan las competencias del profesional, y en que momento debe derivar aquella familia o aquel sujeto a otro servicio. Cómo saber indagar, antes de dar una respuesta, incluyendo al entrevistado para construir conjuntamente una nueva perspectiva de la situación que presenta. Cómo ayudar y facilitar el paso de una versión cerrada, estereotipada y sin soluciones posible, a otra que permita poder pensar y atreverse a plantear situaciones nuevas

Para realizar este trabajo el trabajador social necesitará referencias sólidas sobre teorías, conceptos, investigaciones y necesitará utilizar su propia observación y experiencia, todo lo cual le va a permitir en el mismo momento de la entrevista, establecer hipótesis, aplicar indicadores, a través de la comunicación y de la inferencia de datos sobre aspectos no dichos, pero comunicados, que darán a conocer inconsciente e indirectamente aquello que en realidad es lo que más preocupa, y lo que en realidad va a esclarecer el

entramado básico del problema, el eje entorno al cual giran los problemas más reales.

El trabajador social en el ejercicio de la profesión ha de afrontar dilemas, asumir riesgos y plantear límites en su trabajo interdisciplinario, y límites en relación con las personas atendidas. En los servicios sociales municipales los profesionales tienen que asumir responsabilidades, a veces sin el tiempo necesario para realizar un estudio y un diagnóstico amplio, sobre el que asentar sus decisiones, tiene que lidiar con situaciones en las que la negación de problemas o la ausencia de demandas, por parte del usuarios, no exime al profesional de tratar de verificar si existen dificultades, violación de derechos o abusos, que afecten a los consultantes o a terceras personas: niños, ancianos u otras personas que no pueden defender sus derechos. Lo cual requiere del profesional plantearse continuamente, cuál puede ser la mejor solución o la menos lesiva, dentro de un marco de posibilidades y restricciones que los propios usuarios, la sociedad y las instituciones imponen.

En este sentido Schön plantea la pregunta sobre qué es lo que se les pide a los trabajadores sociales y a profesionales afines: ¿rigor o pertinencia? Y él mismo responde que “la práctica rigurosa puede aplicarse solamente a problemas perfectamente definidos, pero que los problemas del mundo real tienden a presentarse como situaciones, complejas, confusas e indeterminadas, las cuales requieren pertinencia en su atención y resolución, más que la pretensión de un rigor imposible.” Aunque, evidentemente todo el mundo acepta que el rigor tiene que situarse en los conocimientos, los métodos y procesos de ayuda y en la relación profesional.

La entrevista es una relación

La entrevista es fundamentalmente una relación, para la que debe existir por parte del profesional una motivación y un interés que hará posible establecer la empatía con las personas que debe atender. Es una relación profesional que debe ser promovida, y que tiene por finalidad centrarse primero en la persona

que acude al servicio, en saber quién es y en que situación se encuentra en aquel momento, antes de intentar saber cuál es su demanda y avanzar en la respuesta.

La acogida cálida y atenta, la disposición para atender al usuario, es la puerta de entrada a la **empatía necesaria** para establecer una relación de colaboración con el mismo. I. Salzberger-Wittenberg (1970) afirma que para poder establecer una relación con los consultantes el profesional tiene que tener un espacio mental para acogerles. En este sentido considero imprescindible la necesidad de **plantear la relación como un propósito de la buena atención, y no como una consecuencia**. Sin esta relación con la persona atendida, difícilmente se va a producir la comunicación necesaria para la entrevista, ya que no se establecerá el feed-back que requiere compartir el interés del entrevistado, por aquello que ha impulsado a acudir al centro, y por tanto no puede haber posibilidades de cambio. A veces en el primer contacto, cuando no se promueve y produce empatía, la entrevista parece más una lucha entre adversarios, que una aceptación de la realidad que nos presenta el usuario.

La relación profesional se mueve entre dos niveles: el nivel de las emociones y los afectos, y el nivel del pensamiento de la reflexión. Ambos son necesarios para la entrevista. El estado emocional del consultante y el contacto emocional del profesional con el mismo, le proporcionara mucha información y sugerencias para la comprensión de la persona y su vivencia del tema que trata de comunicar, las defensas que utiliza de negación del problema principal, acusación a algún miembro de la familia, ambivalencia ante la toma de decisiones, etc. . Por este motivo en algunos momentos de la entrevista las emociones del usuario no tienen que ser reprimidas, ya que son formas de expresión de cómo le afecta su situación y cual es su personalidad.. El trabajador social tiene que comprender el nivel y la calidad de la ansiedad, que está presente en la entrevista, para poder ayudar al entrevistado a que pueda recuperar su capacidad para explicar, atender, reflexionar etc. en definitiva, para que pueda “trabajar o colaborar” en la detección de sus dificultades, hallar posibles causas, toma decisiones, etc.

La entrevista como técnica de comunicación

En la situación de entrevista convergen y se ponen en práctica valores y conocimientos del trabajador social. Los valores básicos de la profesión, los valores personales sobre la sociedad, sobre temas polémicos, la preocupación por los usuarios aparecen y se instrumentalizan en el momento de la entrevista. Del mismo modo los conocimientos teóricos, los conceptos y el conocimiento por la experiencia convergen, y se aplican y transforman en respuestas generalmente adecuadas a las necesidades del cliente.

La técnica se refiere a la capacidad del profesional para poder por un lado, observar al entrevistado, lo que está diciendo y al mismo tiempo conectar con las ideas que dicha comunicación genera (proceso de atender y pensar, sin quedar captado o capturado por el relato y no poder reflexionar). Utilizar la técnica en la entrevista significa, plantear temas y preguntas de forma pertinente para no bloquear al entrevistado y favorecer su confianza y colaboración, al situarse el profesional, a un nivel de comunicación asequible a las capacidades del entrevistado. La técnica se refiere, por otro lado, a la capacidad para seleccionar datos y elaborar hipótesis, sobre el material facilitado y realizar preguntas indirectas, para verificar, si es posible, la línea de su pensamiento.

La técnica en otros casos servirá para desbloquear la comunicación con el usuario. O para no caer en su propuesta de dependencia, o para detener una conducta agresiva.... La técnica en el seguimiento de casos tomará formas diversas para conseguir objetivos específicos: clarificación, mediación, negociación, interpretación, refuerzo, etc. Todo ello en una secuencia metodológica que favorezca en los consultantes el desarrollo de sus capacidades de autorrealización, de relación positiva con los demás y de desarrollo de responsabilidad y solidaridad.

No obstante lo más útil en la técnica de la entrevista, es la capacidad de tejer una relación en la los elementos técnicos, éticos y relacionales puedan unirse,

para que la comprensión y el respeto del profesional despierten la confianza de la persona atendida, de forma que los sentimientos iniciales de angustia, de pena, de rabia o de dolor den paso a la posibilidad de pensar, de sentir y actuar mejor de lo que lo hacía antes de ponerse en contacto con el trabajador social. En este sentido, no debemos olvidar que en los servicios sociales municipales **el trabajador social se convierte, con frecuencia, en una persona significativa para muchas de las personas atendidas**, a quien consultan diversos aspectos y problemas de su vida. La experiencia de buenas relaciones, y en este caso la experiencia de una buena y eficiente relación con el trabajador social, tiende a transferirse a otras relaciones y a persistir como tal, como pequeños puntos en una red de relaciones más amplia, que promueven **experiencias significativas** y pueden cambiar el color de la relación y el comportamiento de la persona atendida consigo misma y con los demás.

Para que los trabajadores sociales puedan ir desarrollando su trabajo, y atender las necesidades complejas y cambiantes de los usuarios, es imprescindible que ellos-ellas a su vez puedan disponer de espacios para supervisar situaciones de trabajo, para que, de esta forma, estar equipados y dispuestos a hacerse cargo provisionalmente de las dificultades de las personas atendidas, y para que éstas puedan incrementar sus capacidades de ciudadanía al ejercer sus responsabilidades y reclamar sus derechos de ocupar un lugar único en la sociedad

Bibliografía:

Banks, S. (1997) "**Ética para el trabajo social**" Barcelona. Paidós Trabajo Social

Bleger, J. (1971) "**Temas de Psicología**" Buenos Aires. Nueva Visión

Rossell, T. (1988) "**La entrevista en el trabajo social**" Barcelona, Hogar del Libro

Saraceno, B. (2002) "**La ciudadanía como forma de tolerancia**" Barcelona. Quaderns de Salut Mental, nº 1

.Salzberger-Wittenberg, I. (1970) **“La relación asistencial”** Buenos Aires.
Ammorortu

Schön, D. (1996) **“La crisis del conocimiento profesional y la búsqueda de una epistemología de la práctica”** en Pakman, M. (compilador)
“Construcciones de la experiencia humana”. Barcelona, Gedisa