

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
Escuela de Servicio Social

LA ENTREVISTA EN SERVICIO SOCIAL

Lic. Florisabel Ramírez de Delgado.

El hombre es un ser de relación, necesita establecer correspondencia entre él y su mundo exterior; tiene necesidades afectivas, que lo definen como el ser que llega a realizarse y sentirse bien, siempre que esté en estrecha relación o vinculación con los demás.

Por lo tanto la comunicación es esencial en toda clase de relaciones interpersonales, ya se trate de individuos, familias, grupos, etc.

El Servicio Social, dispone de algunos instrumentos para realizar su trabajo, y en primer lugar por su importancia está la entrevista, la que es considerada su instrumento básico de trabajo. Este no es exclusivo del Servicio Social, ya que es utilizada por todos los profesionales que tratan problemas de los seres humanos y que deben establecer una relación directa con ellos.

La entrevista, es, según Bingham y Moore ¹, “una conversación seria que se propone un fin determinado, distinto del simple placer de la conversación”.

Toda entrevista o situación psico-social, puede ser definida y estudiada desde el punto de vista de las motivaciones que provocan y orientan su desarrollo.

Por motivaciones, comprendemos tanto aquellas necesidades fisiológicas o sociales, como los intereses intelectuales o los factores afectivos que estructuran la personalidad de los participantes de la situación.

Lo que el cliente pueda decirnos de su situación, es el principal medio que tenemos para discutir, explicar y establecer una relación positiva.

El cliente, llega a la entrevista con el propósito de conocer sobre algunos aspectos de su comportamiento, y las consecuencias que éste provoca, que él por sí solo no es capaz de definir. Este comportamiento en cierto momento produce obstáculos para su propio desarrollo, por lo que viene al Trabajador Social con la ilusión de modificarlo para obtener su propia satisfacción.

A pesar, de que esto es una buena motivación, se le hace difícil exponer su situación, sobre todo por la ansiedad que el cliente trae a la entrevista desconoce la reacción que va a provocar en el Trabajador Social la repugnancia inicial que se siente al hablar de las propias dificultades y fracasos, lo que puede ser el resultado de contenciones personales y

¹ Bingham y Moore, How to Interview. 3a. ed. 1941

culturales. Le imita tener que depender de los demás; que no es capaz de bastarse a sí mismo para resolver sus asuntos y su problema puede estar socialmente estigmatizado. La pobreza, la falta de trabajo, la delincuencia son hechos vistos con recelo por la comunidad.

Este estado de ansiedad hará que adopte actitudes negativas, evadirá respuestas, etc. En esta situación, el Trabajador Social deberá estar alerta a estos obstáculos, aunque no los identifique de inmediato. Debe conocer su origen, llegar a un entendimiento, a una comprensión del significado en la situación estudiada. Existen una serie de hechos que se oponen a la libertad de la comunicación. Nos encontramos convenientemente que al acercarnos a otra persona, lo hacemos con cautela y cierta expectativa de rechazo. El comprender estos obstáculos en la comunicación, que reflejan ansiedad, es muy positiva para el buen desarrollo del proceso de trabajo social. Al identificar los obstáculos, lograremos mejorar la situación dada.

Para lograr que la entrevista sea positiva, además de lo expuesto anteriormente, es necesario que el Trabajador Social asuma una actitud profesional fundamental, y es la aceptación. Esto significa aceptar al cliente tal cual es, ser cual fuere su situación sin tener en cuenta lo agradable o poco simpático que pueda resultar su interlocutor.

Esta actitud profesional, sólo puede proceder del respeto a la persona humana. Respeto que se basa en el reconocimiento que dragamos del otro como agente racional, por lo tanto libre. También del deseo de cooperación social, papel decisivo para poder subsistir.

El trabajador social debe asumir una actitud de respeto hacia el ser humano, este respeto es una categoría moral, por cuanto representa una forma de realizar la preocupación más comprometida con el otro, sin anular las posibilidades propias del individuo. Sobre todo porque el trabajador sociales un agente dinámico promotor del cambio, que para poder efectuar su labor deberá tener presentes esas posibilidades del ser humano.

El respeto al cliente se demuestra por el descubrimiento y revalorización de sus recursos internos, así como la comprensión de sus necesidades y de su complejo de inferioridad.

La aceptación se traduce por medio de una marcado interés por el ser humano, agrado para escuchar, paciencia, que sienta que se le acoge bien, de

suerte que su ansiedad disminuya y aumente en cambio su confianza y esperanza.

En la entrevista de Servicio Social, es conveniente tener claro conocimiento de todo lo que se refiera al cliente. Cuando éste se da cuenta que se está interesado en él, en que se comprende lo que le sucede, su actitud será más positiva y como consecuencia la relación que se establece también.

A veces en el inicio de las entrevistas, el cliente opone cierta resistencia, por lo que es conveniente que el Trabajador Social busque el modo de desvanecerla. Una acogida amable, la atención inmediata al asunto que expone, el reconocimiento verbal del derecho que asiste al cliente para solicitar atención, son medios que deben ser utilizados para lograr desvanecer esa resistencia.

Generalmente, el cliente tiene esperanza de mejoramiento o de obtener algún beneficio de la entrevista. El Trabajador Social debe estar conciente de poder acrecentar esa esperanza, pero buscando que el participe en su transformación, que no sólo sea objeto sino también sujeto de su propio desarrollo, para esto es necesario llevarlo a una toma de conciencia sobre su verdadera responsabilidad consigo mismo y a la definición de su función dentro de la sociedad, la cual está inserto.

El Trabajador Social debe estar seguro de que su cliente saldrá de alguna manera beneficiado con la entrevista y que sus esperanzas de mejorar serán alentadas. Mientras el objetivo del cliente, reciba apoyo, la situación de la comunicación mejora y el Trabajador Social llega a obtener datos que pueden llevarlo a una formulación de algún valor, para él como profesional y para la persona interesada, cliente.

El cliente espera del Trabajador Social una demostración de la comprensión de las relaciones Inter. Personales; además, que demuestre habilidad en la conducción de la entrevista. Entre mayor sea más fácilmente se logrará el objetivo de la entrevista. Las técnicas que se utilicen, serán las que se crean más convenientes. Estas dependerán de la naturaleza de la situación planteada y del fin que se persiga, ya se trate de obtener información, de aclarar una decisión, de motivar un cambio de actitud o de conducta o de promoción del individuo.

Es necesario que el Trabajador Social llegue a definir quién es su cliente; qué experiencias ha tenido, qué lo ha llevado a actuar de determinada forma; conocer todos sus antecedentes y vivencias, para llegar a la comprensión del cliente y llevarlo posteriormente a su promoción. El darse cuenta el cliente, de que puede obtener algún beneficio para su situación se torna más comunicativo y cooperativo.

La capacidad o la aptitud de cooperación varía de un individuo a otro, en ocasiones de tiempo en tiempo en una misma persona, de modo que el Trabajador Social debe aceptar y comprender la dependencia de sus clientes, al igual que sus valores y potencialidades.

Cuando un cliente está muy intranquilo, no es conveniente que se le tranquilice demasiado, ni se le haga concebir falsas esperanzas, con el fin de eliminar las preocupaciones que tienen su razón de ser. La confianza verdadera se infunde haciéndole ver al cliente que nos interesamos por él, por su problema y haremos lo necesario para ayudarlo: dejándolo que desahogue sus temores, en lugar de acallarlos con un optimismo infundado. La actividad adecuada calma la angustia o inquietud.

Durante la entrevista el cliente necesita apoyo, espera y necesita respuesta, hay que llevarlo a tomar decisiones adecuadas, preparar un plan de acción en forma conjunta, por lo tanto la actitud del Trabajador Social no debe ser de pasividad. Tiene que ser un estímulo para el sujeto, que requiere nuestra atención. Sobre todo, porque es la persona que tiene necesidades e intereses, la que ha provocado la entrevista.

Para ayudar al cliente es necesario que se tenga como punto de partida la solicitud de ayuda. Este es el primer vínculo profesional que se establece entre el Trabajador Social y el cliente. Nuestra aceptación le infunde confianza y nuestro deseo de ayuda afirma esa confianza. Al conocer la razón que tuvo para llegar a la agencia, podemos ayudarlo a expresar mejor los aspectos que es conveniente conocer para lograr una mayor comprensión de sus dificultades y ofrecerles los servicios de la institución o agencia en que trabajamos. Generalmente los clientes son vagos en sus explicaciones, porque se sienten intimidados e inseguros. Debe explicársele las funciones de la agencia y las del Trabajador Social, para que sepa qué se le puede ofrecer y cómo puede él aprovechar.

El objetivo profesional, requiere datos suficientes para determinar la elección del servicio a prestar, así como el conocimiento amplio de la situación para iniciar la comprensión del cliente.

Es imprescindible que el Trabajador Social esté consciente de la importancia de los aspectos básicos de la conducta humana para discernir entre lo que suponen los entrevistados y lo que realmente es. En el contacto diario con seres humanos, se puede observar que no todas las personas actúan movidas por la razón, sino que hay factores emocionales, culturales que influyen en la conducta. Según las circunstancias o situaciones que estemos afrontando, así actuaremos. De allí la importancia que el Trabajador Social tenga conocimientos claros y prácticos sobre la conducta humana, por ejemplo: que el individuo utiliza mecanismos de defensa, y que con mucha frecuencia están presentes en nuestros clientes.

Además, existen ciertos elementos de la cultura, que obstaculizan el hacer desempeño de la pericia del Trabajador Social. Algunos de estos obstáculos: la cultura occidental son: en primer lugar, se nos enseña, que los seres humanos no deberían necesitar ayuda, por lo cual se avergüenzan de pedirla cuando la necesitan. En segundo lugar, tenemos la creencia de que las personas deben creerse a sí mismas, distinguir entre lo correcto y lo erróneo, y ser capaces de descubrir en los demás la naturaleza que se denomina humana, y en último lugar, se nos enseña a que la gente debe ser regida por la lógica. Es necesario, que se tengan presentes estos conocimientos: la influencia de la cultura (costumbres, creencias y tradiciones, valores, etc.) en el momento de efectuar una labor educativa.

Tipos de entrevista:

En Servicio Social tenemos diferentes tipos de entrevistas, estos dependerán de los objetivos que se persigan. Tenemos en primer lugar, las entrevistas para establecer relaciones. Este tipo es muy importante, por que de ellas dependerá el futuro trabajo a realizar. No es posible lograr una verdadera promoción del ser humano, si no hemos establecido una relación positiva con él. Una vez lograda esta relación es necesario que tratemos de mantenerla, para que el proceso pueda llevarse a cabo adecuadamente.

La entrevista de investigación, la que consiste en obtener una amplia información sobre la historia social o personal del cliente. En este tipo de entrevista, el Trabajador Social se preocupa por lograr identificar a la persona, conocer sus limitaciones, sus actitudes, opiniones y características personales, para llegar a un diagnóstico preciso de la situación del cliente. La habilidad del Trabajador Social en lo que se refiere a obtener e interpretar esa historia, puede ser la base para facilitar o dificultar la investigación detallada posteriormente.

Y por último, tenemos la entrevista terapéutica o educativa, que es la que pretende obtener la promoción del individuo, mediante el plan conjunto de acción.

Este se basará en la investigación realizada.

A pesar de que se hace esta clasificación de acuerdo con el objetivo que se persigue, en la práctica los diferentes tipos de entrevista no se dan por separado. En la aplicación de la técnica, los objetivos que perseguimos coexisten con una constante propia de cada situación. Esto sucede, cuando el problema o situación se trata en una o varias sesiones de entrevista.

Estrategia y táctica de la entrevista

La estrategia es, el análisis de la situación que se tratará y a la confección de un plan general de investigación, que permita especificar la situación del cliente, las posibles soluciones.

La táctica, serán las reglas para la aplicación de la estrategia de cada caso particular, es decir, que al sujeto logre tomar conciencia de su situación.

Para poder ayudar al cliente a definir su situación, es conveniente llevar a cabo una investigación que tienda a satisfacer las necesidades e intereses del sujeto. Este será el personaje principal. Es necesario que el Trabajador Social actúe de tal manera que el cliente lo considere así.

La habilidad del que conduce la entrevista, influirá en los factores circunstanciales susceptibles de impedir o deformar la relación, en la cual el cliente se expresará completamente.

Esto sucederá en el caso de que el Trabajador Social haya logrado crear las condiciones necesarias para una entrevista fecunda. La valoración del éxito deberá partir de las características de su investigación.

El Trabajador Social es un experto, en el sentido de conocer las situaciones sobre las cuales se investiga, esto le da seguridad, prestigio social, no por ello se aprovechará para manejar a los clientes a su voluntad.

Deberá evitar ser condescendiente, ni buscará establecer amistad con sus clientes, ya que, generalmente los lazos afectivos crean más barreras de las ya existentes, e impedirán obtener una información completa y objetiva.

Es conveniente, que se evite dar consejo, para evitar la situación de dependencias, la que hará variar el resultado de la entrevista e influirá negativamente en el desarrollo integral del cliente. Por lo tanto, es necesario que se tome al cliente como objeto y sujeto al mismo tiempo.

La estrategia de la entrevista estará bien determinada, pero la táctica de aplicación será flexible. Por lo tanto es analizar profundamente la situación y escoger las técnicas adecuadas.

Actitudes del Trabajador Social

Carl Rogers insiste, en la importancia de la orientación filosófica del entrevistador no directivo, es decir, “respeto absoluto de la individualidad del sujeto”. Respeto al ser humano, en tanto ser racional y libre. Este respeto se ha de relacionar con la lucha, en cuanto ésta busque la realización y superación humana y social.

La entrevista será concluida, partiendo del hecho de que el individuo es capaz, puede adquirir conciencia de su situación y desarrollar comportamientos constructivos y responsables.

La actitud del Trabajador Social no debe ser pasiva, no debe contentarse con escuchar, ya que podría ser interpretado como indiferencia. Esta técnica no directiva aconseja escuchar lo máximo posible al cliente, evitando hacer preguntas. Pero esta actitud atenta y silenciosa, le debe hacer sentir al cliente que se le comprende y sigue se exposición. El Trabajador Social se hallará en contacto con el cliente, no para proponer una explicación o una solución, sino para darle oportunidad a que él por si mismo la encuentre. Si el cliente es

aceptado como persona madura y responsable, transforma sus actitudes y resuelve sus conflictos.

En la situación de entrevista, se desea crear siempre una atmósfera de seguridad y objetividad, que serene al cliente. Es conveniente, que se den ciertas condiciones materiales tales como: en lugar adecuado, donde el cliente se sienta cómodo y seguro de que no va a ser perturbado. El lugar será cómodo, tranquilo y acogedor.

El tiempo o duración de la entrevista, es muy importante. El Trabajador Social dará la impresión, de que el tiempo de que dispone, es exclusivamente para su cliente. No debe permitirse interrupciones, lo cual se evitará si el lugar de la entrevista es de carácter privado. El Trabajador Social y el cliente se hallan al mismo nivel.

Plan de la entrevista

Las entrevistas deben ser bien planeadas para que sean fecundas nunca improvisadas, definiendo el fin y objetivos que se persigue.

El plan no es el orden en que se desarrollará la entrevista, sino una visión general ordenada de los aspectos que se estudiarán, de acuerdo con los objetivos. El plan no debe ser rígido, lo que permitirá al cliente hablar más libremente.

Se tomará como punto de partida la situación que provocó la solicitud de ayuda. De acuerdo con la situación actual, se investigará la infancia, adolescencia, etc., por lo que posiblemente se llegará a un análisis total de la vida del cliente.

Técnicas utilizadas en la entrevista

Para llevar a cabo la entrevista adecuadamente, es necesario tomar en cuenta ciertas técnicas. Tenemos en primer lugar:

La observación

Es conveniente que se observe al cliente, y a sí mismo. Asumir una actitud vigilante sobre las reacciones propias, para mantener una actitud de objetividad, que deberá mantener a través de la entrevista.

Qué debe observarse?

El Trabajador Social observará atentamente la expresión del cliente, ya que las emociones o ideas se reflejan en ciertos rasgos de la cara. Hay momentos en que el cliente se conmueve, y se nota que sus rasgos se crispan, los párpados se bajan o se agitan. Se observará en cualquier momento el tono emocional, pausas y silencios prolongados al suministrar ciertos datos.

Las manos pueden ser muy expresivas, pues hay gestos que acompañan sentimientos y pensamientos, lo mismo que una actividad profesional.

El Trabajador Social debe ser sensible a estas distintas señales de tensión, pero generalmente se debe abstener de hacer comentarios.

La observación del Trabajador Social, es participante, la que tendrá como base lo que hemos experimentado en el libre juego de las interrelaciones humanas. El Trabajador Social deberá estar realmente comprometido con lo que ocurre durante la entrevista, para que el cliente llegue al descubrimiento de sus propios valores y recursos.

Saber escuchar

Esta es otra técnica que emplea el Trabajador Social. Todos hemos podido darnos cuenta, que nos gusta más hablar que escuchar, por lo que topamos con frecuencia, que muchas veces se está pensando en lo que se va a decir, en lugar de escuchar con atención al que habla. Esto no debe darse en la entrevista.

El cliente se da cuenta, si el Trabajador Social está dispuesto a escucharlo y si lo hace con agrado.

Es conveniente, que se escuche al cliente, pero que la intervención del Trabajador Social no sea pasiva. Pondrá de manifiesto que lo escucha, por medio de una actitud de atención, de comprensión con algunos gestos y comentarios, el cliente hablará más espontáneamente de su situación y lo conoceremos mejor.

El lenguaje, es un medio de comunicación oficial y refleja el ambiente en que el cliente se ha desarrollado y esto tiene enorme importancia. El vocabulario utilizado a veces no se encuentra bien definido, lo que en ocasiones causa incompreensión.

En muchas oportunidades una palabra significa para el cliente una cosa y para el Trabajador Social otra, por lo tanto es preciso aclarar para evitar caer en el error.

Cuando se presenta un cliente que habla mucho, debemos orientar su conversación y centrarla sobre los puntos importantes.

Seguir el ritmo del cliente

Esto significa, darle al cliente el tiempo necesario para que exponga su situación a su modo y en el momento que él considera adecuado.

El Trabajador Social debe resistir el impulso de adelantarse al cliente, para concebir planes y de encontrar soluciones, porque el cliente menos objetivo, más lento en sus reacciones y afectado emocionalmente, sea incapaz de seguirlos; además de que debe ser él quien logre definir planes y encontrar soluciones.

Saber preguntar

El Trabajador Social deberá darle la oportunidad al cliente de exponer su situación, lo más espontáneamente, evitando el interrogatorio. Hará las preguntas necesarias para que el cliente logre expresar y clasificar su situación.

Un método activo de preguntas, puede sólo emplearse con utilidad cuando se ha aprendido a reprimir la tendencia a intervenir. Una vez adquirido ese control se puede estimular al cliente distintas fases a reconstruir su historia. Este, en muchas ocasiones no está preparado para discutir ciertos aspectos, pero el Trabajador Social deberá darle la oportunidad para lo que haga. El dejarlo hablar, no significa, que se debe prescindir de preguntas oportunas para ayudarlo a aclarar su verdadera situación.

El Trabajador Social no debe temer el hacer las preguntas que juzgue necesarias, para aclarar la naturaleza del problema. En general conviene dejar al cliente hablar sin interrumpirlo demasiado, sobre todo al principio. Es preciso

sin embargo obtener algunos datos esenciales (identificación, escolaridad, salud, etc.).

Cuando se trata de una entrevista no estructurada, las preguntas deberán plantearse dentro del contexto general de la conversación.

Son pocos los clientes, que se resienten o toman a mal que se les haga preguntas relacionadas con la situación expuesta. Si la relación establecida es positiva, el cliente encontrará que esas preguntas son prueba del interés suscitado.

Las preguntas que pueden contestarse con un si o con un no categórico, deben descartarse, lo mismo que las que sugieren la respuesta.

La habilidad del Trabajador Social consiste, en hacer preguntas que correspondan a lo que el cliente expone, no preguntas rutinarias como las que figuran en cualquier diccionario. A pesar de ello, es necesario que las preguntas estén estandarizadas para que sea posible la comparabilidad de la información obtenida.

Cómo conseguir la confianza del cliente.

Para obtener la confianza del cliente, se debe adoptar una actitud expectante, de atención que refleje lealtad, estabilidad, madurez, seguridad. El Trabajador Social debe procurar inspirar confianza, mostrando verdadero interés y dando pruebas de competencia y comprensión, tanto en el terreno de la inteligencia como en el de los sentimientos.

Qué decir al cliente?

Debe decirse lo necesario para hacerlo reflexionar, ver las cosas con claridad y responder a las preguntas que se le hacen con veracidad.

La entonación diferente, de algo dicho por el cliente, expresado por el Trabajador Social se llama la atención y puede interpretarlo.

Un comentario del Trabajador Social puede resumir lo dicho por el cliente en una forma más clara y sencilla.

Cuando el cliente pide consejo, lo que realmente desea es discutir los motivos que le tienen confuso e indeciso, se le debe aclarar el o los problemas, buscando entre los dos soluciones y dejarla que él decida.

Conclusión de la entrevista

El Trabajador Social es el que conduce la entrevista, debe servir para sus fines (promover al cliente) y no apartarse de ellos, aunque se le de cierta libertad en la exposición. Por lo tanto debe decidir cuándo debe dejar al cliente hablar, cuando hacerle volver al objeto de sus conversaciones, las preguntas que es conveniente hacerle.

Es necesario que el Trabajador Social tenga una iniciativa bastante amplia, si quiere que los informes obtenidos sean numerosos y precisos.

Como registrar el material de la entrevista

La anotación del material de la entrevista, posterior a ésta, es lo más conveniente, para no limitar al cliente en su exposición mientras anotamos, además de que impide observar mejor al cliente. Por supuesto, este sistema tiene dos inconvenientes que son: la memoria no puede retener con fidelidad toda la información, y la interpretación puede estar distorsionada debido a los elementos subjetivos que se proyectan en la reproducción de la entrevista, es decir, que el Trabajador Social presenta como un hecho, una interpretación suya.

Es necesario, se registren todos los datos concretos, tales como: nombres, fechas, edades. En caso de que se anote, es necesario asegurarse que eso no molesta al cliente. En algunas ocasiones, el cliente solicita no se anote, sobre todo cuando se trata de algún punto muy personal. En este caso no se anotará, pero si se le hará ver que su expediente será consultado únicamente por le Trabajador Social que se ocupa del caso.

Es necesario que se dispongan las respuestas dadas por el cliente, sin copiarlas más tarde se les buscará el significado.

El registro de las entrevistas, permitirá la continuidad, cuando se trata de entrevistas terapéuticas y educativas.

Cómo finaliza la entrevista.

La entrevista debe concluir en un clima de cordialidad. Cuando la situación, requiera otras entrevistas, siempre debe dejarse la “puerta abierta” para los futuros encuentros. Por ejemplo, dejarlos planeados, de acuerdo con el último tema de conversación tratado.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander- Egg, Ezequiel, Introducción a las Técnicas de Investigación Social- Edit. Humanistas, 2ª edición, 1971.
- Bray y Cuerlinckx, La Asistencia Social Individualizada. 2ª. Edi. Editorial Aguilar, España.
- Di Carlos, Enrique, Perspectivas en la conducción de grupos 1969. Ediciones Guillaumet Montevideo - Uruguay.
- Hamilton, Gordon Teoría y Práctica del Trabajo Social. 2ª edición Prensa Médica Mexicana.
- Perlman, Helen H. El Trabajo Social Individualizado. Edic. 1965.
- Sullivan, Harry Stack. La Entrevista Psiquiátrica. 1964. Editorial Psique – Argentina.

Dr- 34590-ss.