



# LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL CON CASOS INDIVIDUALES Y FAMILIARES

GENERALIDADES Y ESPECIFICIDADES

*Autora: Diana Salazar Salazar*  
*Editora: Cecilia Mayorga Muñoz*

MAGISTER EN ESTUDIOS Y DESARROLLO DE LA FAMILIA  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL- UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA





# La entrevista en Trabajo Social con casos individuales y familiares

Generalidades y especificidades

Autora: DIANA SALAZAR SALAZAR

Editora: CECILIA MAYORGA MUÑOZ

2021





40 años  
1981 / 2021

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
EXCELENCIA QUE DEJA HUELLA

## La entrevista en Trabajo Social con casos individuales y familiares Generalidades y especificidades

Autora: Diana Salazar Salazar  
Editora: Cecilia Mayorga Muñoz

Registro de Propiedad Intelectual  
Inscripción N° 2022-A-2042  
ISBN: 978-956-236-406-5  
Marzo 2022  
Santiago - Chile



Universidad de La Frontera  
Av. Francisco Salazar 01145, Casilla 54-D, Temuco

Decano: Dr. Juan Manuel Fierro Bustos  
Vicedecano: Dr. Luis Nitrhual Valdebenito  
Luis Abarzúa Guzmán: Coordinador Ediciones, Facultad de Educación,  
Ciencias Sociales y Humanidades

Este libro se elabora como contribución a los profesionales trabajadores sociales del medio, con el patrocinio del Magíster en Estudios y Desarrollo de la Familia que imparte el Departamento de Trabajo Social.

Diseño, Diagramación e Impresión: Andros Impresores  
[www.androsimpresores.cl](http://www.androsimpresores.cl)

# ÍNDICE

<b>Introducción .....</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo I: La entrevista en Trabajo Social con casos. Lo primero que debemos saber acerca de esta técnica.....</b>	<b>15</b>
1.1. Definición e importancia.....	15
1.2. Finalidad y objetivos de la entrevista .....	20
1.2.1. Finalidad de la entrevista.....	20
1.2.2. Objetivos de la entrevista.....	22
1.3. Características de la entrevista en Trabajo Social individual/familiar.....	23
1.4. Marco teórico y empírico de la entrevista:	24
1.4.1. La teoría de la comunicación.....	25
1.4.2. La teoría de las relaciones humanas	30
1.4.3. La institución.....	31
1.5. La relación Trabajador/a Social-cliente ....	32
1.6. Dirección, preparación, duración y lugar de realización de la entrevista .....	37
1.6.1. La dirección de la entrevista .....	37
1.6.2. La preparación de la entrevista.....	38
1.6.3. Lugar de realización de la entrevista o dónde realizar la entrevista .....	41
1.6.4. Duración de la entrevista.....	43
<b>Capítulo II: Tipos de entrevistas en el Trabajo Social de casos .....</b>	<b>45</b>
2.1. Según el lugar de realización .....	46

2.2. Según el propósito o finalidad.....	51
2.3. Según la estructura o la forma de preguntar	54
2.4. Según el número de participantes.....	55
2.5. Según el momento del proceso en que se realiza.....	56

**Capítulo III: El proceso de la entrevista: fases o etapas en su desarrollo. La primera entrevista, las entrevistas posteriores, la entrevista final...**

<b>3.1. Fases o etapas de la entrevista .....</b>	<b>62</b>
a) La fase inicial o social.....	62
b) La fase de desarrollo .....	64
c) La fase final.....	67
<b>3.2. El proceso de la primera entrevista, las entrevistas posteriores y la última entrevista..</b>	<b>70</b>
3.2.1. La primera entrevista.....	70
3.2.2. Las entrevistas siguientes o posteriores	82
3.2.3. La última entrevista.....	84

**Capítulo IV: Técnicas o procedimientos de la entrevista en Trabajo Social de caso. Lo que debemos saber y hacer para que sea exitosa....**

<b>a) Saber observar o habilidades y destrezas para observar .....</b>	<b>91</b>
<b>b) Saber escuchar o habilidades y destrezas para escuchar.....</b>	<b>92</b>
<b>c) Saber preguntar o habilidades y destrezas para preguntar .....</b>	<b>93</b>
<b>d) ¿Qué decir al cliente? o habilidades y destrezas para comentar, informar y aconsejar. Comentarios, información y consejos al cliente .....</b>	<b>95</b>
<b>e) Seguir el ritmo del cliente .....</b>	<b>96</b>
<b>f) Ponerse en el lugar del cliente o habilidades y destrezas para empatizar con el cliente. Cómo empatizar con el cliente .....</b>	<b>96</b>

g) Conseguir la confianza del cliente o habilidades y destrezas para lograr la confianza del cliente: Lograr la confianza del cliente .....	98
h) Cómo responder a preguntas personales....	99
i) Cómo dirigir la entrevista o habilidades y destrezas para dirigir la entrevista.....	99
j) Interpretación de las expresiones del cliente o habilidades para la interpretación.....	101
k) Lenguaje o utilizar un lenguaje correcto ....	102
l) Autorrevelación. Revelación de sí mismo o habilidad para compartir los sentimientos del/la profesional. ....	103
m) Respuesta directa a indicios indirectos o habilidades para la sintonización en la fase preliminar o empatía preparatoria.....	104
n) Realizar resumen de la entrevista o habilidad para resumir .....	105
o) Identificar próximos pasos o habilidad para identificar próximos pasos .....	106
p) Identificar comunicaciones de último instante o habilidad para identificar comunicaciones de último instante .....	106
q) Mostrar comprensión con los sentimientos del cliente o habilidad para mostrar comprensión con los sentimientos del cliente.....	107
r) Evitar crear falsas expectativas de solución .	108
s) Evitar demostraciones de brillantez intelectual.	108
t) Evitar las referencias al Trabajador/a Social y a su vida privada .....	108
u) Evitar ilustrar con otros casos.....	109
v) Cómo redactar el informe de la entrevista..	109

<b>Capítulo V: Las anotaciones, registros e informes de la entrevista .....</b>	<b>111</b>
5.1. Las anotaciones.....	111
5.2. Los registros .....	113
5.3. Los informes.....	120



<b>Capítulo VI: Condiciones o requisitos a cumplir por el/la Trabajador/a Social, el cliente y la institución para realizar la entrevista .....</b>	<b>123</b>
6.1. Condiciones del/la profesional .....	123
a) Cuidar su apariencia física.....	123
b) Tener disposición para servir .....	124
c) Tener paciencia y dar a cada entrevista el tiempo necesario.....	124
d) Mantener una actitud profesional .....	125
e) Tener control emocional.....	125
f) No adoptar una posición de juez (principio de no juzgar) .....	126
g) Evitar preguntas que den como respuesta sí o no a ellas .....	126
h) Evitar las interrupciones durante la entrevista.....	126
i) Estar alerta a cualquier situación imprevisible y saber cómo actuar frente a ella .	127
j) Relacionar la teoría con la práctica .....	127
k) Cuidar su vocabulario .....	128
l) Guardar la debida reserva (principio de secreto profesional) .....	128
m) En lo posible, tomar pocas notas .....	128
n) Inspirar seguridad y confianza .....	129
o) Tener conocimientos .....	130
p) No realizar la entrevista en momentos inoportunos.....	130
q) Conocer el marco referencial de la situación.....	130
r) No criticar delante del cliente el trabajo realizado por otro colega en el caso ....	130
s) No ilustrar con otros casos .....	131
t) Crear un ambiente que ayude al cliente a reflexionar y que lo impulse a expresar sus propias ideas.....	131
u) Ser autocrítico/a.....	131

6.2. Condiciones deseables del cliente o asistido	132
6.3. Condiciones que debe facilitar la institución	132

**Capítulo VII: La visita domiciliaria o entrevista en el domicilio del cliente o asistido..... 135**

7.1. Definición y generalidades.....	135
7.2. Finalidad y objetivos.....	138
7.2.1. Finalidad de la visita domiciliaria ....	138
7.2.2. Objetivos de la visita domiciliaria.....	139
7.3. Tipos de visita domiciliaria según donde se origina a necesidad de realización.....	141
a) Visita domiciliaria voluntaria.....	141
b) Visita domiciliaria obligatoria .....	141
7.4. Ventajas y desventajas de la entrevista en el domicilio del cliente .....	141
7.5. Etapas o fases en la realización de la visita domiciliaria.....	144
7.5.1. Fase preliminar.....	145
7.5.2. Fase de entrevista propiamente tal ..	149
7.5.3. Fase posterior a la entrevista propiamente tal.....	156
7.6. Los derechos de los actores de la visita domiciliaria: cliente, Trabajador/a Social e institución.....	159

**ANEXOS..... 161**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 171**



## Introducción

La entrevista es una técnica fundamental en Trabajo Social, tal es así, que gran parte del quehacer profesional se realiza a base de ella. Sin embargo, esto no significa que sea de uso exclusivo de nuestra profesión, como sabemos, es utilizada por todos aquellos profesionales que tratan problemas de los seres humanos y que deben establecer una relación directa con personas, por ejemplo: abogados, médicos, psicólogos, entre muchos otros. Para todos ellos, incluido el asistente social, Trabajador/a Social<sup>1</sup>, tiene un carácter profesional y la utilizan según sus requerimientos.

Si bien los trabajadores sociales hacemos uso de la entrevista en las diferentes dimensiones de nuestro quehacer, su énfasis se sitúa en la dimensión individual-familiar, persona-familia, o simplemente dimensión familiar, como se le denomina desde hace algunos años. En otras palabras, su uso mayoritariamente se concentra en el trabajo con casos sociales,

---

<sup>1</sup> En este texto se utilizan como sinónimos los conceptos de asistente social y Trabajador/a Social. El primero ha sido utilizado desde los orígenes de la profesión y se replica aquí especialmente en citas textuales de bibliografía profesional, siempre para referirse a la formación de carácter profesional, no técnica como se entiende en la actualidad. Por esta razón en buena parte del texto se refiere al profesional con el nombre actual de Trabajador/a Social.

donde se la considera la técnica por excelencia y, por consiguiente, el instrumento básico para su desarrollo, ubicándola en el primer lugar entre las técnicas que tiene que aprender el/la Trabajador/a Social durante su formación.

La entrevista es una instancia de conversación o interacción Trabajador/a Social-cliente, mediante esta se realiza el proceso de investigación (evaluación)-intervención (asesoramiento o tratamiento social) del caso. No se trata de una conversación trivial o común, es una conversación de carácter técnico, preparada y dirigida por el/la Trabajador/a Social hacia el logro de objetivos previamente establecidos, en un marco relacional de carácter profesional que se genera y cultiva con ella.

Ninguna entrevista es igual a otra. Cada una es diferente porque las personas y los problemas o situaciones que traen al encuentro de ayuda son diferentes, así como las consecuencias y reacciones en ellas y en su entorno. También es diferente la dinámica que se produce en la interacción cliente-profesional y las estrategias que utiliza este último durante su desarrollo debiendo aplicar su capacidad para observar, pensar, preguntar, escuchar, y para seleccionar, analizar y unir información, entre otras. Sus resultados están íntimamente ligados a la preparación, capacidad, habilidad y condiciones especiales que tenga el/la Trabajador/a Social para ejecutarla. Por tanto, hay muchos factores que influyen o que entran en juego en su realización, tanto de la técnica misma como de la dimensión del caso social que se atiende, de sus actores, del entrevistador, del contexto disciplinario, institucional y comunitario, por mencionar algunos.

El libro consta de siete capítulos. El primero aporta definiciones de la entrevista en Trabajo Social persona-familia, su finalidad, objetivos, características,

marco teórico y otros aspectos relevantes de la misma. El segundo presenta diversos tipos de entrevistas que responden a una clasificación elaborada por la autora. El tercer capítulo trata el proceso de la entrevista en general, abordando cada una de sus fases o etapas. Además, presenta cómo se da el proceso en la primera entrevista, en entrevistas posteriores y en la última entrevista. El cuarto capítulo contiene las técnicas o procedimientos que se utilizan para realizar una entrevista exitosa y las condiciones que debe cumplir el/la profesional, el cliente y la institución para realizarla. El quinto está dirigido a las anotaciones, registros e informes de entrevista. El sexto aborda las condiciones a cumplir por el/la Trabajador/a Social, el cliente y la institución para realizar la entrevista. El séptimo y último capítulo aborda la entrevista en el domicilio del cliente, más conocida como visita domiciliaria, de la que no se ha escrito en demasía, sin embargo casi todo lo visto en los capítulos anteriores es aplicable también a ella.

En el desarrollo del texto se utiliza la denominación *caso social* haciendo referencia tanto a un individuo con una situación problemática (sin desconocer su pertenencia a una familia, unidad de trabajo y medio que puede atender y solucionar conjuntamente con el profesional, la problemática que presenta este) como a una familia en similares condiciones, teniendo presente o valorando lo señalado por la Asociación Chilena de Escuelas de Servicio Social en 1968, que define caso social como *individuo y/o grupo familiar afectado por una situación conflictiva que no puede resolver por sí mismo y que requiere del auxilio ajeno para su solución*.

Asimismo, se emplean indistintamente los términos cliente (entendido como cliente social), asistido o usuario, para referirse tanto a la persona como a la familia que es atendida profesionalmente. Se incluyen

los términos tratamiento social, intervención y asesoramiento como sinónimos, considerándolos como procesos orientados al mejoramiento o solución de la situación conflictiva, sin entrar en mayores análisis respecto del significado y uso individual en un pasado, presente o futuro profesional.

El libro constituye una base para que el/la Trabajador/a Social se introduzca en el tema y posteriormente lo profundice con los aportes que le conceda su ejercitación y todo aquel conocimiento teórico y práctico que esté a su alcance. En otras palabras, se trata de un punto de partida o primera aproximación a una materia de suyo insoslayable en el trabajo con casos sociales.

# Capítulo I

## La entrevista en Trabajo Social con casos. Lo primero que debemos saber acerca de esta técnica

### 1.1. DEFINICIÓN E IMPORTANCIA

La entrevista ha sido, es y continuará siendo la técnica fundamental para conocer y tratar una situación problema en la dimensión individual-familiar del Trabajo Social.

Muchas definiciones se han vertido en torno a ella en el transcurso del tiempo. En algunas es considerada como un arte o una técnica (Garrett, 1971; Montoya, Zapata y Cardona, 2002); otras la presentan como conferencia o charla (Asociación Chilena de Escuelas de Servicio Social, 1968, De Bray y Tuerlinckx, 1966); como medio (De Bray y Tuerlinckx, 1966, Rossell, 1989), y como conversación o interacción (Cáceres, Oblitas y Parra, 2004). Algunas definiciones son generales o amplias, y otras más específicas o precisas, en virtud de sus elementos componentes.

Garret (1971) la define como *un arte, una técnica diestra, que puede ser mejorada y eventualmente perfeccionada, principalmente a través de una práctica continuada*. Agrega, sin embargo, que la práctica sola no es suficiente y que *la destreza podrá evolucionar solo cuando la práctica está acompañada por un conocimiento profundo acerca de las entrevistas y por el estudio consciente de nuestra propia práctica*.

Alcanzar esa destreza, según Garret (1971), requiere de años de experiencia no exentos de la comisión de



errores. Expresa que el factor obvio de la entrevista es que envuelve comunicación entre dos personas (entrevistador-entrevistado), y que podría llamarse “una conversación profesional”, donde ambas afrontan problemas especiales, a los que denomina temores. El primero, por ejemplo, respecto de su desempeño, y el segundo, por estar ante un desconocido y tener que revelarle su situación. Sin embargo, para que una entrevista tenga éxito, los temores de ambos deben ser atenuados, para ello es fundamental la relación que se establezca entre ellos.

Al considerarla un arte, nos está señalando que la entrevista utiliza un método y aplica procedimientos y técnicas especiales, que se adaptan a las diferencias de sus materiales; aspectos que, en nuestro caso, deben adaptarse a las diferencias de los individuos o familias sujeto/objeto de atención. Pero lamentablemente no los especifica en la definición. También la identifica como técnica, con lo que nos está indicando que conlleva el uso consciente e intencionado de conocimientos procedentes de la teoría, de la experiencia y de otras fuentes de información.

La Asociación Chilena de Escuelas de Servicio Social (1968) aporta definiciones generales y específicas acerca de la entrevista. En la dimensión que nos ocupa, se refiere a ella como *forma especializada de conversación entre el asistente social y el cliente u otras personas que tengan relación con el caso, con fines de investigación, diagnóstico o tratamiento de un problema personal, familiar o social*, aclarando que es la definición utilizada en método de casos. Conviene recordar que este organismo utiliza aquí la denominación método de casos para referirse a la dimensión o nivel que hoy llamamos persona-familia, individuo-familia o trabajo social familiar. No olvidemos que antes del periodo de la reconceptualización del Trabajo Social, a las dimensiones de nuestro

quehacer se les denominaba método de caso, método de grupo y método de comunidad o de organización y desarrollo de la comunidad, no obstante utilizar un proceso general común.

La definición deja claro que no se trata de una conversación cualquiera sino de una forma especializada que requiere de conocimientos y preparación para llevarla a cabo. Del mismo modo, incluye no solo al/la Trabajador/a Social y cliente, sino también a otras personas que tengan relación con el caso, aspecto de suyo relevante, toda vez que, en la atención de un caso social, generalmente se sostienen entrevistas con otras personas también.

Para Rossell (1989), la entrevista *es el medio de que se sirve el/la Trabajador/a Social para desarrollar la relación interpersonal con el cliente para ofrecerle ayuda especializada en orden a resolver sus problemas o satisfacer sus necesidades*. El énfasis de esta definición está en su finalidad expresada en términos de “desarrollar la relación interpersonal con el cliente para ofrecerle ayuda especializada...”. La ayuda especializada se presenta secundaria a sus fines y se mantiene a nivel de ofrecimiento, dando la impresión de que la definición solo comprende la primera entrevista. Asimismo, la autora la identifica como un medio, pero no señala en qué consiste ese medio, no obstante especificar sus fines.

La definición de Cáceres, Oblitas y Parra (2004) la presentan como *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 y entrevistado*; el primero es quien dirige y conduce la entrevista y, el segundo, quien proporciona o demanda información, solicita ayuda o consejo. Es una definición más clara que las anteriores, ya que la identifica como *conversación realizada entre dos*

*o más personas*, tal vez considerando otros miembros de la familia u otras personas relacionadas con el caso; tiene un *propósito*, por tanto, no es una conversación trivial, hay un motivo de realización, a cuyo logro alguien tiene que dirigirla y en este caso corresponde al entrevistador, el/la Trabajador/a Social.

Montoya, Zapata y Cardona (2002) la describen como *técnica utilizada para recoger información; uno de los mejores medios para observar el comportamiento y las reacciones de una persona. Es una técnica directa que exige como mínimo la comunicación de dos o más personas que comparten un problema mutuo*. Ellas aportan varios otros antecedentes de la entrevista y aun cuando no expresan que la definen exclusivamente en el ámbito del Trabajo Social persona-familia, más adelante señalan que es el método por excelencia en el Trabajo Social de casos y familiar. Sin embargo, aluden a un solo propósito, cual es recoger información, o sea, un propósito de investigación.

Partiendo de la base que la entrevista es una técnica, es decir, un procedimiento o medio para alcanzar un fin; y que como tal, conlleva el uso consciente e intencionado de conocimientos procedentes de la teoría, la experiencia y otras fuentes de información, me parece apropiado definirla como *una conversación especial entre Trabajador Social y cliente (persona-familia) y otras personas relacionadas con el caso, con fines de investigación (para conocer el problema y sus distintos aspectos) y de tratamiento social o intervención del mismo*.

Es *especial*, porque tiene ciertas características que la diferencian de una conversación común, como lo son sus fines y objetivos, la necesidad de preparación y dirección, el acuerdo para realizarla y el tipo de relación entre sus participantes, entre otras características. Así, la entrevista es preparada y dirigida por los trabajadores sociales hacia el logro de objetivos

previamente establecidos conforme a sus fines, es convenida y desarrollada en el marco de una relación experto-cliente, denominada relación profesional generada a partir de la primera entrevista y cultivada durante el proceso.

Tiene *doble finalidad*, la que es investigar el caso para conocer la situación y co-construir con el cliente tanto el diagnóstico/evaluación como el plan de acción que permita superar o transformar la situación inicial que da origen a la relación de ayuda. Por medio de la entrevista y del análisis e interpretación que hace de su contenido, el/la Trabajador/a Social llega a conocer y a comprender al cliente (persona-familia), a conocer su o sus problemas, capacidades y potencialidades; a evaluar las posibilidades de solución, a emitir un diagnóstico social y a formular y realizar conjuntamente la intervención correspondiente. Es, por tanto, en el marco de estos fines que el/la profesional formula los objetivos específicos de sus entrevistas para la atención del caso.

También podría definirla como una *interacción comunicativa de carácter especializado que se sustenta en la relación entre el/a profesional de Trabajo Social y sus clientes, es decir, personas, familias y/o grupos. Constituye un microproceso en sí misma, toda vez que se desarrolla a partir de ciertos propósitos, utilizando para ello otras técnicas y procedimientos complementarios.*

La descripción anterior facilita la identificación de algunas características o cualidades de la entrevista en el ámbito persona-familia, que siempre debemos tener presente para su mejor desarrollo.

## 1.2. FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA

### 1.2.1. Finalidad de la entrevista

La finalidad o propósito explica o justifica los motivos de una acción. Así, en la entrevista, indica lo que se espera de ella, por qué se hace y, en consecuencia, hacia dónde se debe orientar en su desarrollo. En otras palabras, explica o justifica los motivos por los que se hace. Constituye el marco dentro del que se formulan sus objetivos específicos según los requerimientos del caso. Sin embargo, siendo un tema tan relevante, no hay consenso total en torno a él. Así, la literatura da cuenta de la existencia de dos posiciones: a) quienes señalan que sus fines son: *obtener información y otorgar ayuda*, y b) quienes, además de estos, agregan un tercero, referido a *establecer buenas relaciones entre el profesional y cliente o usuario*.

En relación con la primera posición, Garrett (1971) expresa que *las entrevistas están dirigidas, en primer término, a obtener una información, algunas a dar ayuda, pero la mayoría, implica una combinación de ambas*. La autora agrega: *el objeto es obtener conocimiento del problema a resolver y comprensión suficiente de la persona afectada y de la situación para que así el problema pueda ser resuelto con éxito*. Enfatiza la importancia del conocimiento y la comprensión para la solución del problema señalando que, a veces, los/las trabajadores/as sociales están tan ansiosos por ayudar que lo hacen sin tener una visión clara de la situación, lo que puede resultar más destructivo que constructivo.

En la misma línea, Castellanos (1965): *desde el punto de vista del Trabajo Social, se puede decir que, en general, la finalidad de la entrevista tiene una doble proyección y propósito: obtener información y prestar ayuda*. La finalidad de *obtener información*, señalada por la autora, refiere

específicamente a la obtención de datos que permitan un diagnóstico correcto, que a su vez sea la base del asesoramiento o intervención psicosocial.

Más recientemente, Montoya, Zapata y Cardona (2002) y Cáceres, Oblitas y Parra (2004), en un contexto no exclusivo de atención a las personas, sino también ligado a la investigación, señalan que *los propósitos de la entrevista pueden ser diversos, pero los más usuales son: investigar y orientar*. En cuanto al propósito de investigación, la entrevista se dirige a obtener información, esto es, determinar ciertas características y condiciones del entrevistado, conocer opiniones, creencias y otros frente a determinados hechos y situaciones. Y en cuanto al propósito de orientación, la entrevista se dirige a facilitar información, influir acerca de ciertos aspectos del comportamiento y a ejercer cierto efecto terapéutico.

En la segunda posición se encuentran De Bray y Tuerlinckx (1966), que expresan que las finalidades de la entrevista son: *el estudio del caso, el asentamiento de buenas relaciones entre el cliente y el/la asistente social y la ayuda que se debe proporcionar al cliente para la solución de ciertos problemas*. Las mismas autoras agregan que, aunque a veces uno de estos objetivos predomina, es muy raro que en ella no se encuentren presentes los tres. Así, el estudio del caso que caracteriza las primeras entrevistas va a la par con el establecimiento de buenas relaciones y persiste durante todo el tratamiento; por su parte el tratamiento que sigue al estudio del caso está basado en la relación.

Basada en la experiencia puedo decir que la entrevista en Trabajo Social con casos (individuales-familiares), como técnica fundamental, tiene dos grandes fines: a) de investigación para conocer el caso; y b) de asesoramiento o intervención para mejorarlo o solucionarlo. El primero tiene lugar durante la fase de investigación o estudio del caso, y el segundo durante la de ejecución

de lo programado para su solución. No obstante, es preciso señalar que, algunas veces, una misma entrevista puede realizarse en el marco de ambos fines.

No concuerdo con aquellos autores que identifican como fin *establecer buenas relaciones entre las partes*. El establecimiento de buenas relaciones es un requisito para llevar a cabo el trabajo de casos y obtener mejores resultados y, por tanto, es transversal y está implícito en todas las entrevistas y en todas las acciones que realizamos. Consecuente con ello, *establecer relaciones positivas no es un fin de la entrevista, es un medio que le permite alcanzar sus fines*.

### **1.2.2. Objetivos de la entrevista**

En el contexto de los fines o propósitos descritos en el punto anterior, se formulan los objetivos específicos de la entrevista según el momento del proceso en que se encuentra el caso y según aquello que sea necesario realizar considerando su avance. Estos objetivos deben ser prefijados por el/la Trabajador/a Social, además, idealmente, deben ser conocidos por la otra parte antes de su realización.

Sin embargo, sabemos que, a veces, es el cliente quien solicita la entrevista y es él quien lleva los objetivos al encuentro con el/la profesional, siendo conocidos solo en ese momento por este. Al respecto, Pope (1979 y 1981, citado en Fernández y Ballesteros, 1980), dice: *Aunque el entrevistado puede solicitar la entrevista como consecuencia de sus propias motivaciones o necesidades y así introducir sus objetivos personales en la interacción, los objetivos de la entrevista como un sistema diádico son generalmente determinados por el entrevistador*. Cuando la entrevista es solicitada por el cliente, el profesional también lleva algunos objetivos como conocer el motivo por el que concurre el cliente, determinar si su caso

corresponde a la institución para ingresarlo, o bien, derivarlo, entre otros.

### 1.3. CARACTERÍSTICAS DE LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL INDIVIDUAL/FAMILIAR

La entrevista en Trabajo Social reúne varias características, cualidades o atributos, que la distinguen de la entrevista común. Las más conocidas son las siguientes:

- a) *Es un medio, no un fin*: la entrevista es un medio empleado, conscientemente, por el profesional con fines y objetivos determinados.
- b) *Tiene doble finalidad o propósito*: el conocimiento del caso y la intervención o tratamiento social del mismo. Algunos autores reconocen una tercera finalidad, cual es, establecer buenas relaciones con el cliente.
- c) *Es convenida*: esto es, acordada con la persona objeto de atención, la familia o un representante, cualquiera sea el lugar donde se vaya a realizar; excepto cuando esta no se origina en el profesional.
- d) *Es preparada*: la entrevista, en general, debe ser preparada o planificada, lo que implica definir su(s) objetivo(s), y la forma de alcanzarlos. Para ello, el/la profesional debe leer previamente el expediente del caso.
- e) *Es flexible*: el plan de la entrevista debe ser flexible, facilitando la adaptación de el/la Trabajador/a Social a la marcha de esta, es decir, a lo que surja en su desarrollo, a los temas que el cliente quiera introducir y sean pertinentes.
- f) *Es dirigida*: el o la Trabajador/a Social es quien la dirige y la guía u orienta hacia el propósito u objetivo que tenga. La manera cómo la dirija dependerá del



objetivo de la entrevista y de sus habilidades como entrevistador.

- g) *Es confidencial*: lo conversado entre trabajador social y cliente tiene ese carácter y, por tanto, no debe ser divulgado. La confidencialidad constituye uno de los principios que orientan la relación profesional y debe ser aplicado conforme lo exige el código de ética respectivo.
- h) *Utiliza vocabulario acorde al interlocutor*: el vocabulario utilizado por el profesional no debe estar sobre, ni bajo el que utilice el cliente. Debe permitir que se produzca efectivamente la comunicación entre las partes.
- i) *La relación entre los participantes es asimétrica*: uno de ellos tiene el control, específicamente el profesional.
- j) *Requiere preparación especial en el entrevistador*: además de los conocimientos de Trabajo Social, necesita, entre otros, sólidos conocimientos psicológicos, conocimientos acerca de la entrevista y de la institución en la que trabaja, pero también necesita conocerse a sí mismo (características, reacciones, limitaciones y posibilidades propias, etc.).

#### **1.4. MARCO TEÓRICO, EMPÍRICO DE LA ENTREVISTA**

Como se ha señalado en páginas anteriores la labor del/la Trabajador/a Social es, por excelencia, un trabajo que se realiza a base de entrevistas, sobre todo en el trabajo con personas o familias. Cualquiera sea la definición de ella o ellas que construyamos, siempre habrá acuerdo en que estamos frente a una conversación y, por tanto, frente a una instancia de *comunicación* (la conversación encierra comunicación) entre dos o más personas a partir de una *relación*, en

*este caso, de carácter profesional* generada en el primer encuentro Trabajador/a Social/cliente dentro de un contexto institucional.

Así, estamos en condiciones de decir que la teoría de la comunicación y la ciencia de las relaciones humanas constituyen el marco teórico de la entrevista, instancia donde se genera y cultiva la relación profesional que permite llevarla a cabo. El marco empírico es la institución en la que trabaja el/la profesional.

Los aspectos señalados en el párrafo anterior, como base de la entrevista, debe manejarlos todo/a Trabajador/a Social que espere acercarse a un grado óptimo de comprensión del cliente y su situación para efectuar un trabajo profesional satisfactorio con él.

#### **1.4.1. La teoría de la comunicación**

La comunicación humana, considerada como un ir y venir entre dos polos, el emisor o comunicador y el receptor o comunicando, se desarrolló, conjuntamente, con la teoría de sistemas, de la que tomó los conceptos y el proceso. Se trata de una actividad compartida porque necesariamente pone en contacto a dos o más personas.

Al comunicarnos pretendemos establecer algo “en común” con alguien o, lo que es lo mismo, tratamos de compartir alguna información, idea o actitud. Dicho en otras palabras, la comunicación es la interacción entre individuos encaminada a la transmisión de significados mediante el empleo del lenguaje, la mímica, los ademanes, las actitudes, etc., en la que ambas partes actúan como emisores y receptores de los mensajes. Se puede decir también que es el proceso de transmitir mensajes y compartir significados por medio de símbolos que pueden ser de distinta índole.

Tiene una doble finalidad, cual es informar (se dirige a la razón o a la inteligencia humana) y persuadir (al dirigirse a la afectividad, vale decir, a los sentimientos y emociones), ambos propósitos influyen o se manifiestan en el comportamiento humano. Esto nos indica que la comunicación es diferente a la información, la que es el motivo de ella. La esencia de la comunicación consiste en que el emisor y el receptor estén “sintonizados” respecto de algún mensaje en particular. Dicho de otro modo, la información tiene un carácter unidireccional que no exige respuesta del interactuante, sin embargo, la comunicación se asume como un proceso dialógico, que sí requiere de la respuesta de otro/a para que exista como tal.

Desde un punto de vista sistémico, se concibe la comunicación como un proceso relacional, dinámico, que se traduce en conducta humana, influenciada por las interacciones comunicativas (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1971), y que está moderado o mediado por el contexto sociocultural en el que se lleva a cabo.

La propuesta teórica, plantea algunos axiomas de la comunicación, enunciados que permiten comprender cómo ocurre este proceso entre las personas. Así, tenemos que:

- \* Es imposible no comunicar, toda expresión o comportamiento tiene un valor de mensaje.
- \* Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel relacional, es decir, confluyen el mensaje y el tipo de relación existente entre los interactuantes que comparten la comunicación, la que condicionaría el modo en el que se entrega dicho mensaje.
- \* La interacción comunicativa está condicionada por la puntuación de las secuencias de los hechos, esto

quiere decir que la secuencia de la comunicación entre dos personas está sujeta a la interpretación o significado que cada uno de los comunicantes otorga al mensaje que recibe y, en consecuencia, cómo reacciona al mismo, reacción que se convierte en mensaje para el otro/a, y así sucesivamente.

- \* La comunicación es digital y analógica, a continuación se profundiza más en este aspecto por considerarse central en el tema en cuestión: la entrevista.
- \* Toda comunicación es simétrica y complementaria, en este sentido es simétrica cuando se basa en la similitud dentro de las interacciones y en la igualdad de roles que se pueden ejercer dentro del proceso comunicativo. Por el contrario, la complementariedad se basa en la diferencia que se puede establecer, a nivel de la información que se maneja, de las conductas y de la eventual jerarquía que puede existir en la interacción comunicativa.

Por consiguiente debemos decir que en la comunicación siempre se requieren tres elementos: la fuente, el mensaje y el receptor: la fuente, es decir el emisor o comunicador señalado anteriormente; el mensaje, vale decir la información, idea o actitud que tratamos de compartir y, finalmente, el destino, en otras palabras, el receptor o comunicando que es quien recibe el mensaje.

Según Klaus (1978, citado en Quintero, 1997), “el medio más frecuente de comunicación humana es el lenguaje; al servicio de la comunicación están también la mímica, los gestos, el lenguaje por señas, sonidos y tonos, señales y símbolos (escritura) e incluso fenómenos corporales involuntarios (sudores). Con ayuda de estos medios de expresión el comunicador intenta conseguir un determinado efecto; la comunicación

resulta eficaz si el efecto provocado en el comunicando responde a la intención del comunicador.

Lo señalado en párrafos anteriores permite identificar dos tipos de comunicación, la comunicación verbal, explícita o digital y la no verbal, implícita o analógica:

- a) *La comunicación verbal, explícita o digital:* en este tipo de comunicación, el principio digital son los números o letras que se asignan arbitrariamente a los acontecimientos. Las codificaciones digitales son arbitrarias y discontinuas, poseen un comienzo y un final concreto. Las palabras tienen que ser pronunciadas a determinada velocidad; son apropiadas para comunicarse a distancia, poseen un vocabulario referido a acontecimientos que ocurren cotidianamente, pero a lo íntimo son rudimentarias. Permite manejar tanto el pasado como el presente o el futuro.

La comunicación verbal se divide en expresiva y receptiva. La primera abarca la palabra y la escritura; y la segunda, consiste en leer y escuchar.

- b) *La comunicación no verbal, implícita o analógica:* aquí, el principio de la analogía hace referencia a la experiencia interna, supone imágenes no verbales, movimientos corporales, reacciones espontáneas. En otras palabras, corresponde a la expresión corporal, las posturas, los gestos, la inflexión de la voz, la secuencia, ritmo y cadencia de las palabras.

Este tipo de comunicación refiere a movimientos continuos que, por lo general, no tienen inicio o final concreto; está dirigido por principios y reglas dictadas por las necesidades biológicas o por el orden natural de las cosas. Se basa en analogías autoevidentes, procura un lenguaje internacional, intercultural, interracial e

interespecífico, cumpliendo su característica espacial de utilizarse para la comunicación con el grupo exterior.

Su característica temporal está dada porque un movimiento puede llevarse a cabo lenta o rápidamente, o acontecimientos sucesivos pueden indicarse de manera simultánea. Expresa tiempo presente, pero es inadecuada para describir el pasado o el futuro.

La comunicación no verbal puede ser apreciada por receptores cercanos y lejanos. Este tipo de comunicación influye en la percepción, en la toma de decisiones y en la expresión de los individuos, sin embargo, no tiene un impacto significativo en el lenguaje. Decimos entonces que la comunicación no verbal es aquella realizada por medios distintos a las palabras.

Quintero (1997) señala que los dos tipos de comunicación se complementan, y que, la mayoría de las veces, operan en forma simultánea. El cuerpo siempre está comunicando, aunque prime el silencio, mientras que los ojos reciben información constante de los demás, su expresión o sus gestos. Por tanto, no podemos dejar de reconocer y tener presente que es imposible no comunicarse, ya que toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, es decir, es comunicación.

En la entrevista el/la profesional debe poner atención a ambos tipos de comunicación. Sus oídos le permitirán escuchar lo que le comunica verbalmente el cliente y sus ojos le permitirán observar, ver e interpretar lo que le comunica de manera no verbal, es decir, por medio de signos, imágenes, movimientos corporales, reacciones espontáneas, etcétera.

La comunicación resulta ser un componente esencial de la relación, como la relación lo es de la comunicación. Ambas se afectan mutuamente. Así, nos comunicamos cuando tenemos una relación y tenemos una relación cuando nos comunicamos.

## 1.4.2. La teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas nace en Estados Unidos hacia la cuarta década del siglo XX, y fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, principalmente de la psicología. De ella se dice que fue un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

Entre las personas que contribuyeron a su nacimiento se encuentran Elton Mayo, quien es su mayor referente. Él fue quien condujo el famoso experimento de Hawthorne que permitió llegar a estos nuevos conceptos.

La teoría de las relaciones humanas tiene su origen en la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia hacia la deshumanización del trabajo que aparece con la aplicación de métodos científicos y precisos a los que los trabajadores debían someterse forzosamente. En otras palabras, emerge a partir de la necesidad de alcanzar una eficiencia completa en la producción, dentro de una armonía laboral entre el obrero y el patrón, en razón a las limitaciones que presenta la teoría clásica que, con el fin de aumentar la rentabilidad del negocio, llega al extremo de explotar a los trabajadores, quienes se vieron forzados a crear sus propios sindicatos.

Las relaciones humanas, en el ámbito de las ciencias sociales, son el conjunto de interacciones que se da en los individuos pertenecientes a una sociedad, la que tiene grados de órdenes jerárquicos. Se basan principalmente en los vínculos. Para llevarse a cabo esas interacciones la comunicación puede ser de cualquiera de los dos tipos vistos anteriormente; esto es, a) verbal, explícita o digital, o, b) no verbal, implícita o analógica.

Por su parte, las relaciones humanas se clasifican en primarias y secundarias:

- a) *Relaciones primarias*: su importancia es primordial, ya que ellas se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas.
- b) *Relaciones secundarias*: se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.

Existen, por tanto, distintos tipos de relaciones, por ejemplo: las relaciones padre-hijos; maestro-discípulo; guardián-prisionero; médico-paciente; trabajador social-cliente, etc. Si bien todas conllevan interacción entre personas y, por tanto, comunicación, tienen distinto propósito, pueden ser emocionales o intelectuales, profundas o superficiales y con una duración temporal o permanente.

### **1.4.3. La institución**

Desde mi punto de vista, la institución constituye el marco empírico de la entrevista. La institución es fundamental en el trabajo de casos. El o la profesional trabaja dentro del marco de una institución determinada, la que debe conocer en toda su magnitud. Es así como la información que requiera el usuario va a depender de la ayuda que pueda conceder, la que, a su vez, va a depender de la finalidad de la institución en donde trabaja. Sabido es que una vez determinada la verdadera solicitud de la persona, el/la profesional debe explicar al cliente lo que la institución a la que ha concurrido puede ofrecer en ese caso; si sus posibilidades no coinciden con las necesidades y deseos del cliente, este deberá ser orientado al organismo que pueda ayudarlo.

Para desempeñarse profesionalmente los/las Trabajadores/as Sociales deben tener siempre presente las funciones específicas de su institución, ya que estas



delimitan el área en la que puede prestar un servicio. A veces, puede suceder que ayude mejor a un cliente derivándolo a otra institución, con capacidad de ayuda más apropiada a sus necesidades. Sin embargo, esto no se debería hacer de inmediato porque a menudo el problema manifiesto del cliente difiere considerablemente de su propósito real y este último puede estar dentro del campo de atención de la institución o puede requerir el envío a otra completamente distinta de aquella en que primero se pensó.

### **1.5. LA RELACIÓN TRABAJADOR/A SOCIAL-CLIENTE. Una relación profesional que nace, crece y termina en la entrevista**

*La relación profesional es un tipo de relación humana de carácter secundario y duración temporal. Surge y se estructura en la interacción entre Trabajador/a Social (que trata de comprender al cliente y su situación) y cliente o usuario (que trata de explicar esa situación al/la profesional), todo ello, con un objetivo común, cual es, mejorar la situación del segundo. Constituye la base de nuestro quehacer, y está presente en todos los ámbitos de intervención.*

En forma simple podemos decir que la relación profesional es el vínculo que se establece entre Trabajador/a Social y cliente. Pero no es un vínculo cualquiera, por algún motivo lleva el apellido “profesional”. Hablamos de relación para referirnos a una situación de interacción sentimental, de breve o larga duración, entre dos personas que tienen algún interés común. En el Trabajo Social con casos sociales, el cliente acude al especialista porque experimenta un problema ante el que se siente desvalido; entre ambos tienen que intentar resolverlo y este es precisamente su

centro de interés común. Por tanto, el interés mutuo o común reside en la resolución o modificación del problema que el cliente está experimentando, para ello se supone que el/la profesional cuenta con los conocimientos, competencias y autorización necesarios.

Lo que diferencia una relación profesional de otro tipo de relación es entonces su intencionalidad consciente, basada en el conocimiento de lo que se debe hacer para alcanzar el objetivo.

Biesteck (1968) la define como *la interacción dinámica de actitudes y emociones entre el trabajador de casos y el cliente, con el propósito de ayudar a este a lograr una mejor interacción con su medio ambiente*. En este contexto, según el autor, su objeto es justamente esa interacción de actitudes y emociones que se produce entre ambas partes y, su objetivo, ayudar al cliente en sus necesidades y problemas psicosociales, pero también crear una atmósfera en donde el cliente se sienta libre para entregarse de manera eficaz al estudio del diagnóstico y tratamiento.

Montoya, Zapata y Cardona (2002) se refieren a ella como *puente empático que conecta al cliente con el/la Trabajador/a Social y que sienta las bases para que el proceso de ayuda pueda fluir libremente*.

Perlman (1965) describe la relación como una actitud cortés, respetuosa, compasiva y firmemente estable y agrega: *es esta manifiesta actitud de simpatía y buenas intenciones, más que las palabras, lo que anima al cliente a empezar a contar sus dificultades*.

En el ámbito individual-familiar son reconocidos generalmente siete principios que orientan la relación Trabajador/a Social-cliente (Biesteck, 1968), debido a las cuestiones éticas que surgen en la situación de servicio. Cada principio responde a una necesidad del individuo. Estos principios son:

*Individuación:* refiere al reconocimiento y comprensión de las cualidades únicas de cada cliente y el uso de principios, métodos, técnicas, diferenciadas para trabajar con cada uno.

*Expresión de sentimientos:* es el reconocimiento de la necesidad que tiene el cliente de expresar sus sentimientos, principalmente los de signo negativo, frente a ello el/la asistente social debe escuchar deliberadamente, estimulando cuando sea necesario.

*Aceptación:* ver y tratar al asistido tal y como es, con lo positivo y negativo que tenga. Lo que no significa aprobar actitudes o conductas extraviadas. No debe confundirse.

*Participación emocional controlada:* referido a la sensibilidad del/la asistente social con los sentimientos del asistido, la comprensión de su significado y la respuesta intencionada y apropiada a ellos.

*Autodeterminación:* reconocimiento práctico del derecho y necesidad del asistido de elegir y tomar sus decisiones por sí mismo. El que tiene algunas limitaciones derivadas de leyes civiles y morales, la propia institución donde se trabaja, condiciones psíquicas del asistido, etcétera.

*Actitud exenta de juicio:* el/la asistente social no determina culpabilidad, inocencia o responsabilidad del asistido frente a sus problemas, sí comprende formulación de juicios valorativos respecto de actitudes, criterios y acciones.

*Secreto profesional:* refiere a conservar secreta la información que revele el asistido durante las relaciones. Pero no es algo absoluto. Como sabemos, necesariamente hay partes que se comparten dentro de la organización, con otros profesionales, etc., el deber obliga a todos por igual. Hay distintos tipos de secreto: natural, bajo palabra y confiado.

La relación profesional puede ser positiva o negativa (sin desconocer que también puede contener matices de ambas); su carácter y calidad son factores de primordial importancia para el éxito del trabajo y dependen principalmente de las actitudes y la comunicación entre Trabajador/a Social y cliente durante su desarrollo. La práctica, así como diversos estudios realizados en el tema, ha demostrado la existencia de una asociación muy fuerte, altamente significativa, entre la buena relación Trabajador/a Social-cliente y los resultados positivos de la intervención. Por tanto, lo que el/la Trabajador/a Social debe propiciar es una relación positiva.

No obstante, hay que tener presente que alcanzar una relación de este tipo implica demostrar actitudes positivas por ambas partes, como por ejemplo la empatía, aceptación de la/las personas tal como son, calidez, autenticidad, optimismo, objetividad y competencia profesional por parte de el/la Trabajador/a Social, entre otras. Y el compromiso con el trabajo, la motivación, confianza en el/la profesional y en su capacidad para ayudarlo, etc., por parte del cliente. Y no demostrar actitudes negativas por ambas partes, como por ejemplo una identificación demasiado estrecha con el cliente por parte de el/la profesional, la proyección de alguno de sus problemas, no aceptación del cliente, carácter no profesional de las relaciones, y por parte del asistido, resistencia, agresividad, sentimientos de culpabilidad, proyección de su problema, angustia, ambivalencia.

Pero también la vía de acceso del cliente al/la Trabajador/a Social puede generar dificultades, esto es, si el cliente va por iniciativa propia o es referido. La primera forma generalmente no presenta problemas; la segunda, en cambio, sí puede traerlos según cómo se haya originado la remisión.

El o la Trabajador/a Social o el profesional novel, no debe confundir la relación profesional y menos aún la buena relación profesional con la relación de amistad. Al respecto, Maidagán (1970) dice: *Cuando el asistente social tiene poca experiencia o escasa formación cree que la buena relación consiste en hacerla familiar, personal y, precisamente, entonces es cuando pierde su sentido profesional y su eficacia técnica.* Sin embargo, también deben tener claro que no es lo mismo relacionarse con un adulto, que relacionarse con un niño, niña o adolescente; por tanto, la forma de acercamiento y la relación propiamente tal, con cada uno de ellos, será diferente.

La relación se origina en la entrevista entre Trabajador/a Social-cliente; y al mismo tiempo, permite que la entrevista se produzca, ya que para que tenga lugar se tiene que establecer previamente un vínculo o relación entre los participantes. *La entrevista se convierte así en el espacio donde se origina y se trabaja o cultiva la relación profesional; y esta relación es, a su vez, la base para realizar la entrevista porque es en su contexto donde la entrevista se desarrolla.* Por tanto, para que la entrevista tenga éxito, la relación trabajador social-cliente debe ser positiva desde el comienzo, durante su desarrollo y hasta el término. En síntesis, la entrevista depende de la relación profesional y la relación profesional depende, a su vez, de la entrevista. Es esta dependencia lo que convierte a la relación profesional en parte fundamental de la entrevista. Siendo más explícita y en un decir popular la relación profesional es juez y parte de la entrevista y viceversa, esto es, la entrevista es juez y parte de la relación profesional.

## **1.6. DIRECCIÓN, PREPARACIÓN, LUGAR DE REALIZACIÓN Y DURACIÓN DE LA ENTREVISTA**

Si bien algunos de estos aspectos fueron señalados en las características de la entrevista, debido a la importancia que reviste cada uno en su desarrollo y por la influencia en sus resultados, parece necesario abordar algo más acerca de su contenido y forma de proceder en ella.

### **1.6.1. La dirección de la entrevista**

La dirección de la entrevista corresponde al Trabajador/a Social, en todo momento. Tiene que darse cuenta de que la entrevista que está realizando tiene que servir a sus fines y objetivos y no debe apartarse de ellos, a no ser por causa de una modificación consciente de el o los objetivos. Es por eso que él/la profesional debe tener un plan cuya realización conduzca a un fin.

Sin embargo, no debemos olvidar que dirigir una entrevista no es sinónimo de rigidez, es más, es preciso evitarla. Al respecto, De Bray y Tuerlickx (1966) señalan que es el o la Trabajador/a Social quien decide hasta qué punto debe dejar hablar al cliente, cuándo hacerlo volver al objetivo de la conversación, qué preguntas conviene hacerle, las razones para darle un consejo, la manera de comentar sus palabras y el criterio con el que se ha de efectuar la elección de datos que las entrevistas le han proporcionado. Pero, al mismo tiempo, dejan claro que no se debe interrumpir al cliente salvo si se estima absolutamente necesario.

La competencia con que el/la Trabajador/a Social desempeña esta tarea, da cuenta de su talento, tacto y habilidad profesional, pero también de su experiencia.

## 1.6.2. La preparación de la entrevista

La preparación es un aspecto de suma relevancia para la realización de la entrevista y, en la práctica, muchas veces no recibe la atención adecuada. La entrevista no puede ser casual ni realizarse sin preparación previa. Solo aquellas que se originan en una petición del cliente y cuyo motivo conoce el profesional cuando este concurre a su oficina, no son preparadas o planificadas por el o la Trabajador/a Social con anterioridad; no obstante, sí deben ser dirigidas por él/ella.

La preparación de la entrevista corresponde a una etapa o fase preliminar de la misma, en la que no interviene el cliente directamente, sino los antecedentes que se tienen de él o los que requiere el/la profesional para realizarla. Una entrevista puede tener uno o varios motivos de realización que se traducen en su o sus objetivos en un contexto de investigación o de intervención, por tanto, no debe improvisarse. Esto implica que antes de realizarla, el o la Trabajador/a Social debería dar los siguientes pasos:

- a) Aclarar cuál es la necesidad de realizarla, respondiendo a las preguntas ¿por qué? y ¿para qué? y luego,
- b) Leer el expediente social y reflexionar acerca de la situación. En otras palabras, tiene que individualizar el caso, y determinar hacia qué área deberá dirigir la entrevista. Con esto se evitan duplicaciones, y se planifica mejor la entrevista, sin desconocer que, además, se da al entrevistado la impresión de mayor interés.
- c) Planificar la entrevista, esto es elaborar un plan que considere aspectos como:
  - objetivos, variables o aspectos que se abordarán en función de ellos, tipo de entrevista, a quién deberá entrevistar.

- estimar el tiempo aproximado de duración, considerando los objetivos que persigue y el tiempo limitado de que dispone, ya sea para hacerla en la oficina o en otro lugar.
- determinar lugar de realización (oficina, domicilio, otro lugar) y horario más indicado para realizarla, considerando también las disponibilidades del cliente (personas o familia) para llevarla a cabo en tal o cual lugar.

El plan no debe ser rígido, lo que permitirá al cliente hablar más libremente y al/la profesional abordar algún aspecto importante que sale a la luz y que no tenía contemplado en el plan.

- d) Recordar su realización al cliente, cuando esta fue convenida en entrevista anterior; comunicarle la necesidad de realizarla y citarlo con la debida antelación, cuando esta no ha sido acordada en la entrevista anterior. Citar, del mismo modo, a otra u otras personas, si es necesaria su participación en ella.
- e) Preparar el material para la entrevista, así como algún documento que amerite su revisión con el cliente, lista de documentos que es necesario que este lleve a la oficina en una próxima sesión, papel y todos aquellos elementos necesarios para elaborar, por ejemplo, algún instrumento para estudiar la familia como el genograma. Preparar aquel material necesario para entretener a hijos pequeños que acuden a la entrevista con sus padres, cuando esta se realice en la oficina.

Montaldo (1967) señala que *preparar la entrevista no significa redactar una serie de preguntas rígidas para ajustar a ellas la conversación a seguir. El Plan de la entrevista debe ser flexible y permitir que el asistente social pueda adaptarse a la marcha de la entrevista misma, a lo que surja*



*en su desarrollo, a los temas que el cliente quiera introducir y sean pertinentes.*

Según Scartún (1992), al planificar el contenido de la entrevista, el/la Trabajador/a Social debe intentar anticiparse a las necesidades y sentimientos del cliente durante la entrevista y debe pensar en su propia respuesta a esos sentimientos y necesidades. De igual modo, con el objeto de minimizar el impacto de sus sentimientos y actitudes en la entrevista, debe intentar ser consciente de sus propios sentimientos y actitudes y de que estos pueden interferir en una efectiva comunicación.

La preparación de la entrevista, unida a una buena realización, permite al profesional obtener buenos resultados. Al respecto, Maidagán (1970) señala que la entrevista preparada y bien realizada dará los frutos esperados, salvo que sucesos ajenos al profesional se interpongan en su ejecución. En cambio, la entrevista improvisada rara vez será fértil, y generalmente resulta incompleta e incoherente en el contexto de la situación que se indaga o interviene, porque el profesional, al no tener claridad de lo que espera de ella, deja de lado aspectos importantes que debe abordar, en cambio considera otros que resultan innecesarios o inadecuados en ese momento o bien reitera preguntas formuladas en sesiones anteriores, denotando falta de preparación en el abordaje de un problema o en aspectos de él, etcétera.

La percepción de estas falencias por parte del cliente puede causar dificultades en el desarrollo del caso, generar desconfianza acerca de la capacidad de el/la profesional para su atención e influir en la buena relación previamente establecida entre ambos. Hay clientes que no dicen nada al/la profesional en el momento, pero se dan cuenta de lo que ocurre; en cambio otros formulan de inmediato preguntas,

como, por ejemplo: “¿para qué me pregunta eso, si yo vine por...?”. O bien, exclamaciones: “¡pero si esto ya lo habíamos conversado anteriormente! ¿se acuerda usted señorita?”, “en esa oportunidad yo le dije ...”.

Lo señalado en los párrafos anteriores se resume en la siguiente cita: *Visitar a un cliente solo para ver qué pasa o para cumplir con una función rutinaria, es tergiversar el verdadero sentido de esta técnica* (Maidagán, 1970).

### **1.6.3. Lugar de realización de la entrevista o dónde realizar la entrevista**

La entrevista se puede realizar en varios lugares, pero para hacer una buena entrevista el/la Trabajador/a Social debe tener presente, entre otros aspectos, que el lugar elegido sea lo más privado posible y ofrezca garantías de tranquilidad (que no haya interrupciones), que se elija según el objetivo de la entrevista y que se considere, además, el tiempo del que disponen las partes y el tiempo real requerido para realizarla.

Los lugares donde frecuentemente se realiza son *la oficina de el/la Trabajador/a Social y el domicilio del cliente*. La primera la denominamos, simplemente, entrevista o entrevista en la oficina y la segunda, visita domiciliaria. Su elección depende de los objetivos que tenga el/la profesional para su realización.

Si fuese muy necesario, se puede realizar alguna entrevista en *el lugar de trabajo del cliente*. Esta modalidad se utiliza, principalmente, cuando se requiere tener más información de ese lugar y del desempeño del cliente, o porque el cliente no ha acudido a los llamados de el/la Trabajador/a Social a su oficina o bien porque no es posible ubicarlo en el domicilio, entre otras razones. En cualquier caso, debe existir un acuerdo previo para su realización en este espacio, con el fin de no generar incomodidad en el cliente, que lesione

la relación profesional o produzca alteraciones en su ambiente laboral por la presencia del profesional en ese lugar. Como todo lugar de realización, este también presenta *ventajas y desventajas*.

Otro lugar es *la sala de un hospital*. Es obvio que la sala se utiliza cuando el cliente se encuentra interno en este. Esta entrevista debe ser corta y precisa por el estado de salud del paciente-cliente y por la falta de privacidad del lugar, ya que además de haber otros pacientes, circulan médicos y paramédicos u otras personas por el lugar.

*El pasillo y el patio de una escuela* también permiten la realización de entrevistas, sobre todo si el cliente-alumno se siente allí más a gusto que en la oficina que ocupa el/la profesional en la misma escuela o en otra institución, por el grado de informalidad que ambos otorgan. En cualquier caso, no es conveniente la presencia de otros niños; por tanto, el período del recreo no es adecuado para efectuarla allí.

Cada uno de estos lugares tiene ventajas y desventajas, aun aquellos que podemos reconocer como oficiales, como la oficina de el/la Trabajador/a Social y el domicilio del cliente (persona-familia).

El/la estudiante de Trabajo Social tiene las mismas obligaciones y derechos en este sentido, siendo él o ella quien define dónde realizar una entrevista considerando los aspectos antes citados. No se debe dejar llevar por lo que diga el cliente, salvo que sea uno de los lugares ya señalados y que reúna los requisitos básicos. En más de alguna ocasión ha sucedido a alumnas en práctica que el cliente, de similar edad o un poco mayor, se ha adelantado a sugerir un lugar y este no ha sido ni el domicilio, ni el lugar de trabajo, tampoco la oficina del profesional, sino alguna cafetería que frecuenta habitualmente.

Aun cuando algunos teóricos y prácticos del Trabajo Social predicán que el mejor lugar para realizar una entrevista “será aquel donde el cliente se sienta menos extraño y actúe con mayor naturalidad”; por muy bien que este se sienta en la cafetería, la entrevista no se debe realizar allí. En todo caso, debemos recordar que es el profesional quien define cuál es el lugar más adecuado para llevarla a cabo.

Todo lo abordado anteriormente es válido para la entrevista en sus distintas modalidades y, principalmente, para la entrevista realizada en la oficina del asistente social, lugar en donde con mayor frecuencia se producen los encuentros con nuestros clientes. Los aspectos específicos y distintivos que conlleva su realización en este lugar, los veremos más adelante en este mismo capítulo.

#### **1.6.4. Duración de la entrevista**

La duración de las entrevistas depende del propósito y del lugar donde se realicen. Es por ello que no hay unidad de opiniones en cuanto a este aspecto. Sin embargo, se considera que no debería ser inferior a 20 minutos, ni superior a 60. Para Hidalgo y Carreño, (2002) la duración de la entrevista es variable según el problema de origen y el tiempo de que disponga el entrevistador.

Por lo general, no es conveniente que las entrevistas se extiendan más de una hora. Entrevistas de larga duración cansan al entrevistado y entrevistador. Pero sí es conveniente que el/la profesional tenga tiempo, entre una y otra entrevista o durante el día, para pensar con calma en cada una de ellas y tomar nota de sus aspectos más significativos.

En nuestro país existen instituciones en las que se establece, por reglamento, que los/las trabajadores/

as sociales deben destinar 15 minutos para las entrevistas, en otras, 20 minutos y así sucesivamente. Lamentablemente en las que se destina menos tiempo, más bien, se hace pensando en la importancia del rendimiento del profesional por hora o jornada y no en el contenido de la entrevista para una ayuda más efectiva; demostrando con ello que la eficiencia se mide en relación con la cantidad de entrevistas realizadas en un tiempo determinado. Siendo así, los/las trabajadores/as sociales no pueden destinar un tiempo (5 a 7 minutos) entre entrevistas para realizar anotaciones de sus aspectos más significativos.

En cuanto a las entrevistas en el domicilio se acepta una duración que oscila entre 45 y 60 minutos. Sin embargo, debemos reconocer que el tiempo total que demanda la realización de una entrevista en el domicilio es mayor al señalado, si agregamos a este el tiempo adicional por los viajes de ida y regreso desde la oficina de el/la Trabajador/a Social hacia el domicilio del cliente y viceversa, más el tiempo de espera de la locomoción colectiva correspondiente, en ambos sentidos.

## Capítulo II

### Tipos de entrevistas en el Trabajo Social de casos

La literatura revisada da cuenta de varias tipologías elaboradas a base de diferentes variables. Así, por ejemplo, tenemos a Bellido (1993), quien señala que en la entrevista en Trabajo Social hay que tener presente múltiples variables que condicionan el tipo de relación que se establece y el resultado final de esta. Conforme con ello las clasifica: a) según la forma de preguntar: entrevista abierta y cerrada; b) según estilo de conducción: entrevista suave, acentuada y brusca; y c) según los objetivos buscados sean estos de identificación de problemas, búsqueda de orientación y eliminación de falsas expectativas, entre otras. Son muchas las tipologías que podemos encontrar en la literatura existente. A estas he querido agregar una que utilicé durante algunos años en mis clases y que posteriormente enriquecí con aportes de la literatura y de la práctica, principalmente. Así, la entrevista en el trabajo con casos sociales la clasifico considerando las siguientes variables: a) según el lugar donde se realice, b) según el propósito o finalidad que tenga, c) según el grado de estructuración o la forma de preguntar, d) según la cantidad de personas que participen en ella y e) según el momento del proceso en que se realiza. Esta clasificación es la que presento a continuación.

## 2.1. SEGÚN EL LUGAR DE REALIZACIÓN

En general, la entrevista se puede realizar en varios lugares, pero los más comunes y reconocidos como oficiales para llevarla a cabo son: la oficina de el/la Trabajador/a Social y el domicilio del cliente (persona-familia). En excepcionales ocasiones se puede realizar en el lugar de trabajo del cliente, en una sala de hospital y otros lugares similares.

Sin embargo, para hacer una buena entrevista debe cuidarse que el lugar sea lo más privado posible y elegirlo según el objetivo de la entrevista y el tiempo del que se dispondrá. Cualquiera sea el lugar elegido, tiene sus ventajas y desventajas.

- ***Entrevista en la oficina de el/la Trabajador/a Social:*** como su nombre lo indica, es la que se realiza en la oficina que ocupa el/la profesional en la institución o empresa pública o privada de la que depende, o en su propia oficina cuando ejerce libremente la profesión.

Por lo general, es aquí donde el trabajador social toma conocimiento de los casos y donde realiza gran parte de las entrevistas posteriores, atendiendo a los objetivos de estas y al tiempo disponible para realizarlas. Se supone que la oficina del profesional reúne los requisitos de privacidad, favoreciendo con ello la comodidad y tranquilidad del cliente para plantear su problema, entregar la información requerida, recibir educación u orientación, intercambiar ideas, etc. Sin embargo, la entrevista en la oficina, si bien reúne las características necesarias de aislamiento y tranquilidad, no da la visión de conjunto o de vida familiar que se obtiene al realizarla en el hogar.

La realización de entrevistas en cualquiera de los lugares recientemente mencionados conlleva aspectos positivos y negativos que, generalmente, denominamos ventajas y desventajas. Así entonces, entre *las ventajas* que ofrece la entrevista realizada en la oficina de el/la Trabajador/a Social o asistente social encontramos las siguientes: a) el profesional conoce bien su contexto, las reglas que lo rigen, los límites y las dificultades que pueden presentarse, b) en virtud de lo anterior, está en condiciones de eliminar las molestias que puedan presentarse en el transcurso de la entrevista y mantener el control de la relación mientras la conduce, c) se la reconoce como un lugar oficial para la firma de documentos, por tratarse de una oficina ubicada en un contexto institucional, d) le permite al asistente social hacer un mejor uso de su tiempo y con ello rendir más, debido a que tiene a la mano todos los antecedentes del caso que requiera consultar en un momento dado, puede efectuar trámites internos en forma inmediata, puede contactar redes, también en forma inmediata haciendo uso del teléfono de su oficina, etc., e) reúne los requisitos de privacidad, aislamiento y tranquilidad para realizar la entrevista, posibilitando que el cliente se sienta más cómodo y tranquilo para plantear su problema, entregar la información requerida, recibir orientación o educación e intercambiar ideas. Sabido es que la mayoría de las personas, sobre todo los adultos, encuentran más fácil discutir sus asuntos íntimos en la oficina del profesional por las características que esta ofrece, f) la concurrencia del cliente a la oficina para solicitar ayuda demuestra su capacidad para desenvolverse solo y constituye, además, un factor favorable para el inicio de una relación profesional positiva, principalmente cuando esta



se ha producido por su propia voluntad o cuando tiene claro los motivos de la remisión y los ha aceptado.

En cuanto a *las desventajas*, tenemos: a) la entrevista en oficina, si bien puede reunir características de privacidad, no permite observar el ambiente en que se desenvuelve el cliente, ni las relaciones humanas o patrones de interacción con otras personas mientras esta se desarrolla, etc. No permite, por ejemplo, dar una visión de conjunto de la vida familiar; b) en muchas ocasiones inhibe a la persona o personas, perdiendo estos la naturalidad para expresar sus ideas. Esto ocurre, muchas veces, en una oficina privada, con mayor razón puede suceder en una que no lo es. En consecuencia, en las oficinas que forman parte de sistemas modulares, es muy posible que se presente con mayor frecuencia; c) hay mayor riesgo de inasistencia del cliente durante el proceso de intervención por todo lo que le significa prepararse y transportarse hacia la oficina del profesional, más aún cuando debe acudir más de un integrante del grupo familiar o toda la familia; d) en la era de la modernidad hemos avanzado en muchos aspectos, sin embargo, en lo que dice relación con los espacios destinados a profesionales ha habido un retroceso evidente. Hoy en muchas instituciones públicas las oficinas ocupadas por trabajadores/as sociales o asistentes sociales forman parte del sistema de módulos, donde se ubican diferentes funcionarios de la institución, careciendo de la privacidad suficiente para que el cliente exprese con tranquilidad su problema y escuche con atención al/la profesional. Los paneles divisorios no cubren el alto de piso a cielo, sino solo la mitad, lo que lleva a que el cliente esté más preocupado de lo que sucede en el módulo

vecino, en primera instancia, y en los otros ubicados a continuación, y que no se escuche lo que está planteando.

- ***Entrevista en el domicilio del cliente o visita domiciliaria:*** como su nombre lo indica, es la entrevista efectuada en el domicilio de la persona o familia; se la conoce preferentemente como visita domiciliaria. Su realización, igual que la entrevista en la oficina, está sujeta a los objetivos que se pretenda lograr y al tiempo del que se dispone para ello. La visita domiciliaria presenta en forma directa, a los ojos del Trabajador/a Social, elementos del ambiente social y cultural, estos pueden ayudar también al estudio de las relaciones familiares en que se desarrolla la vida del cliente. Sin embargo, no ofrece garantías de privacidad por interrupciones de otros miembros de la familia cuando no se necesita entrevistarlos, o bien, de parientes o personas ajenas a ella como los vecinos.

Debido a la importancia y uso frecuente de este tipo de entrevista en el Trabajo Social de casos sociales individuales-familiares y la presentación de algunas diferencias relevantes con la entrevista en la oficina del/la profesional y las realizadas en otros lugares, he destinado un Capítulo para abordarla, enfatizando aquellos aspectos que no forman parte de las otras entrevistas.

- ***Entrevista en el lugar de trabajo del cliente:*** es una modalidad de la entrevista que se realiza en la institución, empresa u otro lugar que constituya el ambiente de trabajo del cliente. Se utiliza principalmente cuando se estima que es muy necesario acudir allí, sea porque se requiere tener más información del caso, del lugar de trabajo del cliente y de su desempeño, porque esta persona no ha acudido a los llamados del trabajador social a su oficina

o porque no ha sido ni será posible contactarlo en el domicilio. El lugar de trabajo del cliente, a veces, puede coincidir con el lugar de trabajo del profesional (cuando ambos son funcionarios de la misma institución, empresa, etc.), pero generalmente es un lugar distinto. Lo señalado en el párrafo anterior refiere a este último lugar.

Como todo lugar de realización, este también presenta entonces *ventajas* y *desventajas*.

Entre las *ventajas* podemos señalar que permite conocer el ambiente y condiciones físicas en que trabaja el cliente, así también como la actividad que realiza; en alguna medida, captar las relaciones humanas con sus compañeros y su empleador; comprender conflictos que se hayan presentado entre las distintas partes, así también como la influencia de estos en aquellos hechos ocurridos en el hogar.

Como *desventajas* tenemos que crea curiosidad en los compañeros de trabajo, y puede ser motivo de malas interpretaciones y de burlas; interrumpe su trabajo, lo que además de perjudicar su rendimiento con las consiguientes consecuencias, puede perjudicar a la empresa; y por qué no decirlo, también puede llegar a crear cierta curiosidad o malas interpretaciones en el empleador llegando a pensar que su empleado anda en “malos pasos”.

En general, se dice que la entrevista se puede realizar en cualquier parte, siempre que el lugar seleccionado ofrezca condiciones de comodidad y principalmente de privacidad. No obstante, en casos excepcionales, a veces debemos realizarla en algún lugar que no cumple a cabalidad con estos requisitos, como es el caso de las que se llevan a cabo en salas de hospitales, las que por las razones señaladas y por el estado de salud del paciente deben ser breves; también están aquellas

que se realizan a niños en el patio de la escuela a la que asisten.

## 2.2. SEGÚN EL PROPÓSITO O FINALIDAD

Conforme con este criterio, habría dos tipos de entrevista en Trabajo Social persona-familia: entrevista con fines de indagación, entrevista con fines de tratamiento social o intervención. Sin embargo, también puede haber entrevistas con ambos fines al mismo tiempo.

- ***Entrevista con fines de investigación:*** es la que se realiza durante el proceso de investigación o estudio del caso y tiene por objeto obtener antecedentes que permitan conocer y comprender al cliente (persona-familia), su situación problema y ambiente familiar. Este tipo de entrevistas puede tener lugar tanto en la oficina del asistente social como en el domicilio del cliente, dependiendo de los antecedentes que se necesite recabar. Su énfasis está en las primeras entrevistas. Durante su desarrollo puede tenerse conocimiento de una situación que amerita intervención inmediata, sea de orientación, consejo u otras formas; la entrevista continúa denominándose entrevista con fines de investigación. Lo que haya sucedido en el transcurso de ella quedará registrado en el informe correspondiente.
- ***Entrevista con fines de tratamiento o intervención:*** conocida también como entrevista con el fin de prestar ayuda. Es la que se realiza durante el proceso de tratamiento o intervención y tiene por objeto realizar labor educativa al mismo tiempo que adoptar medidas para la solución de los problemas. Su énfasis tiene lugar una vez elaborado

el plan de intervención (en el caso de trabajadores sociales experimentados, generalmente es a partir de la segunda entrevista). Se encuentran entre ellas las entrevistas de orientación, terapéuticas y otras similares.

Así como en la anterior, aquí pueden presentarse situaciones que ameriten investigarse en el transcurso de la misma entrevista; lo que no significará modificaciones en su denominación. Lo ocurrido quedará registrado en el informe de la respectiva entrevista.

Entre estas entrevistas, se encuentra la entrevista de orientación y la entrevista terapéutica:

- **La entrevista de orientación:** es aquella en la que el/la profesional hace uso de sus conocimientos para expresar opiniones profesionales, dar explicaciones, educar, persuadir, sugerir o hacer recomendaciones al cliente o asistirlo en el manejo de situaciones o sentimientos específicos.

El/la trabajador/a debe asegurarse de tener la información correcta respecto de lo que va a ofrecer como orientación.

La técnica con estos fines puede tener algunas modalidades, como son la explicación y la educación. Mediante la explicación se ofrece al usuario información o se le explica lo que ocurre y por qué; y en la educación se le ofrece información nueva para que pueda aplicarla a su situación.

En cuanto a su utilidad, se dice que: a) permite al entrevistado superar momentáneamente una crisis u obtener respuesta a alguna interrogante; b) permite que el entrevistado reflexione y racionalice acerca de la situación en la que se encuentra involucrado, y c) facilita la autodependencia del entrevistado para la toma de decisiones.

Este tipo de entrevista es la de mayor demanda en los servicios sociales.

- **La entrevista terapéutica:** esta entrevista tiene por finalidad influir en los sentimientos, actitudes o ideas del entrevistado, de tal manera que produzca una reducción o mejora de sus conflictos intrapsíquicos o interpersonales. Se utiliza ampliamente en psiquiatría, psicología y en Trabajo Social según el nivel en que se intervenga.  
El profesional o terapeuta escucha, muestra interés, pero mantiene una actitud no crítica y trata de no comprometerse emocionalmente. Las intervenciones verbales que efectúa son sobrias, limitándose a comentarios ocasionales, a preguntar, aclarar e interpretar.

- **Entrevista con fines de investigación e intervención:** es aquella donde el profesional necesita profundizar en el conocimiento de algunos aspectos de la situación e intervenir en otros ya conocidos, formulando objetivos en el marco de ambos.  
No tienen lugar aquí, por ejemplo, aquellas entrevistas con objetivos de investigación en cuyo desarrollo se conoce o produce una situación que amerita la intervención del profesional en forma inmediata. Tampoco son posibles aquellas con objetivos de intervención en cuyo desarrollo el profesional detecta algo que amerita indagarse o que el cliente u otro integrante de la familia plantea.

Cuando se hace referencia a la investigación como fin lo hacemos en el contexto de lo que implica en Trabajo Social, y no en el de la metodología de investigación social. Aun cuando estamos conscientes que tomamos de ella algunos elementos y los adaptamos y aplicamos a la profesión, una entrevista con fines de

investigación en Trabajo Social no es símil de la técnica de la entrevista utilizada por el investigador social, en la que el propósito es uno solo: “obtener información” acerca de un problema para conocerlo o profundizar en su conocimiento.

### 2.3. SEGÚN LA ESTRUCTURA O LA FORMA DE PREGUNTAR

Se pueden distinguir dos tipos de entrevista, la entrevista no estructurada, abierta o libre y la entrevista semiestructurada o semiabierta.

- **Entrevista no estructurada, abierta o libre:** se caracteriza por su flexibilidad al no contar con una guía previa que oriente su desarrollo, lo que le otorga un gran margen de libertad para indagar o tratar. Sin embargo, solo puede realizarla con eficacia quien posea gran experiencia y se maneje con soltura en las actividades inherentes al quehacer profesional, aun cuando se dice que es difícil que un entrevistador actúe sin esquemas, al menos implícitos.
- **Entrevista semiestructurada o semicerrada:** por lo general se apoya en una pauta o esquema de entrevista que ayuda al trabajador social en la consecución de los objetivos de esta. Cuenta con cierto grado de flexibilidad que permite ir modificando las preguntas que se formulan con el objeto de que el entrevistado las comprenda.

Una clasificación similar aparece en algunos textos y artículos. Es similar y no igual porque incluyen la entrevista estructurada que han adoptado del ámbito de la investigación social. Considerando las características de flexibilidad de la entrevista

en Trabajo Social y específicamente en la dimensión que la estamos abordando, no corresponde incluir la entrevista estructurada o cerrada por su rigidez. En ella, las preguntas han sido previstas y se encuentran escritas según el orden en que deben hacerse y la forma de plantearse. El entrevistador no puede hacer ninguna modificación y se limita a efectuarlas en el orden en que se encuentran y a tomar nota de las respuestas. Tampoco puede hacer una labor de orientación, educación u otras acciones si la situación lo amerita. En síntesis, limita el desarrollo de variados aspectos que nos enseñan las técnicas de la entrevista en Trabajo Social.

#### 2.4. SEGÚN EL NÚMERO DE PARTICIPANTES

Tenemos tres tipos de entrevista: entrevista individual, entrevista grupal y entrevista familiar.

- **Entrevista individual:** es aquella que se realiza entre trabajador social y una persona, ya sea con la finalidad de obtener antecedentes del problema, intervenir en él o ambos con los mismos fines. Se puede realizar en la oficina del profesional, en el domicilio del cliente, en el lugar de trabajo (en situaciones estrictamente necesarias), o en otro lugar que asegure privacidad.
- **Entrevista grupal:** es aquella que tiene lugar entre trabajador social y algunos integrantes de la familia o colaterales con fines de investigación o intervención.

Los participantes son entrevistados colectivamente por el/la profesional. Cuando el grupo lo constituye la familia, la denominamos entrevista familiar.



- ***Entrevista familiar:*** como su nombre lo indica es la realizada entre Trabajador/a Social y familia que es sujeto de atención, o la familia del cliente, con cualquiera de los fines de la entrevista; esto es investigación o conocimiento de la situación, intervención profesional o ambos fines. También puede realizarse con algunos miembros de la familia. Se puede llevar a cabo en la oficina del profesional o en el domicilio de la familia. Por problemas de traslado de la familia y de asistencia de todos sus integrantes, generalmente se realiza en el domicilio. Al realizarla en la oficina es recomendable no hacer uso del escritorio, ya que este establece una distancia. Es mejor poner las sillas en círculo y a una misma altura.

## **2.5. SEGÚN EL MOMENTO DEL PROCESO EN QUE SE REALIZA**

- ***Entrevista de solicitud o petición:*** es la que se realiza cuando una persona recurre a solicitar una ayuda determinada o una orientación específica a un/a asistente social y en la que se analiza la petición conjuntamente con el interesado, como también la posibilidad de acogerla y prestarle atención. Esta entrevista se caracteriza por ser el primer contacto con el cliente y generalmente se realiza en la oficina de él/la profesional. Está orientada principalmente a saber si la petición corresponde o no a los fines de la institución. Si corresponde, recibirá atención; en caso contrario, se le explicará al cliente las causas por las que no puede ser atendido y se le orientará o referirá por escrito a la institución adecuada, explicándole la finalidad de aquella. Sin embargo, el profesional no deberá

apresurarse en este sentido porque, a menudo, la petición manifiesta del cliente difiere considerablemente de la real, la cual puede estar dentro del campo de acción de la institución, en consecuencia, sin profundizar demasiado en la situación conviene tener mayor claridad del problema antes de proceder a su remisión. Es conveniente que los trabajadores sociales tengan siempre presente las funciones específicas de su institución, ya que estas muchas veces limitan, con severidad, el área en donde puede prestarse un servicio.

- **Entrevista preliminar:** es la primera que se efectúa con el asistido cuando el caso ya ha sido seleccionado por la institución o servicio.

En otras palabras, es aquella que se realiza para iniciar la atención de un caso, sobre la base de una solicitud ya aceptada. Sin embargo, una entrevista de solicitud puede transformarse en entrevista preliminar cuando el profesional realiza de inmediato la investigación inicial para tener un conocimiento más profundo de la situación y orienta las primeras gestiones, posibles de realizar, con fines de intervención, porque el caso correspondía a esa institución.

- **Entrevista de investigación, conocimiento o estudio del caso:** se le conoce generalmente como entrevista con predominio de indagación: se realiza durante el proceso de investigación o estudio del caso. Tiene por objeto obtener antecedentes que permitan conocer la situación, a la persona afectada y a su familia. El profesional, además de indagar formulando preguntas, debe tener, permanentemente, una actitud de observación.

A esta entrevista se le llama también entrevista “con predominio de investigación”, porque casi nunca una entrevista de investigación es pura, siempre

lleva alguna dosis de intervención, aunque sea muy pequeña.

- **Entrevista de intervención o tratamiento:** entrevista con predominio de tratamiento social: se realiza durante el proceso de tratamiento. Tiene por objeto realizar labor educativa, orientación y en general desarrollar acciones y medidas para la solución del problema con la participación del cliente. La observación también debe estar presente en ella. Aquí, podemos hacer uso de entrevistas de orientación y de entrevistas terapéuticas, según el tipo de intervención que amerita el caso.  
Esta entrevista también la podemos denominar “entrevista con predominio de intervención”, porque, igual que la anterior, generalmente tampoco se da pura, conteniendo algunas interrogantes que surgen en el transcurso de ella o que han sido incluidas en la preparación de la misma.
- **Entrevista de seguimiento:** es aquella en donde se va revisando el desarrollo del plan de intervención, en otras palabras, se va siguiendo el proceso del caso hasta su cierre. Se efectúa con la persona o familia, con colaterales, etcétera.
- **Entrevista de evaluación y cierre de la atención:** tiene lugar en el momento de las terminaciones. En ella se evalúa el trabajo realizado y se sintetiza la experiencia. El trabajador social resume sistemáticamente la experiencia, y le solicita al asistido o familia que reflexione el trabajo conjunto y que identifique algunos aprendizajes. Este pedido debe dirigirse a cosas específicas, ya que no es suficiente un resumen general. Es importante también señalar las áreas en las que ha habido o hubo poco o ningún avance. Esta entrevista o entrevistas deben ser comunicadas con antelación al asistido y no llegar abruptamente a efectuarlas.

Es probable que quien revise otros textos en torno al tema encuentre, además, otras entrevistas, no incluidas en este. La razón de su no inclusión es únicamente porque algunas corresponden al campo de la investigación social, y no son de uso en la atención de casos sociales individuales o familiares.



### **Capítulo III**

## **El proceso de la entrevista: fases o etapas en su desarrollo. La primera entrevista, las entrevistas posteriores, la entrevista final**

Si bien se ha definido la entrevista como una técnica, esto es, como un procedimiento o medio utilizado para alcanzar objetivos, no es menos cierto que como tal, su desarrollo implica un proceso. Con ello no estamos diciendo, en modo alguno, que la entrevista sea técnica y proceso, solo que es una técnica que se desarrolla mediante un proceso. Dicho proceso consta de tres fases, etapas o momentos claramente identificables e íntimamente relacionadas: a) fase inicial o fase social, b) fase de desarrollo propiamente tal y c) fase final o de término; cada una de estas tiene su propia dinámica y requiere destrezas específicas para desarrollarla.

En primera instancia veremos el proceso de la entrevista en general, y a continuación cómo opera este en la primera entrevista, en entrevistas posteriores y en la última entrevista.

Algunos lectores se estarán preguntando si esto se hace extensivo o sirve para realizar una entrevista en el domicilio. Al respecto, les puedo decir que casi todo lo que hemos visto y continuaremos viendo acerca de la entrevista en general, y con cierta inclinación a la que realizamos en la oficina, se hace extensivo a los diferentes tipos de entrevista incluida la Visita Domiciliaria. Sin embargo, les recuerdo, así como lo señalara en la Introducción, que, debido a su relevancia, y la existencia de algunas características diferentes, la visita domiciliaria tiene un capítulo exclusivo en el texto.

### 3.1. FASES O ETAPAS DE LA ENTREVISTA

En la entrevista propiamente tal, vale decir, desde su inicio hasta cuando termina, distinguimos claramente tres fases o etapas. Estas fases y su contenido son las siguientes:

#### a) La fase inicial o social

Esta fase considera los siguientes momentos:

1. *Acogida*: esto es la vinculación con el cliente o el establecimiento de un ambiente de cordialidad y confianza que propicie las buenas relaciones. Comienza con un saludo afectuoso por parte del/la profesional y mencionando el nombre del cliente (si se conocen), seguido de la invitación a ingresar a la oficina y a tomar asiento si corresponde (teniendo en cuenta los códigos culturales de las personas que se atienden).
2. *Presentación*: una vez sentado(a), hay una presentación breve, pero completa, que abarca aspectos relativos tanto al entrevistador como al entrevistado, si es primera vez que se ven.
3. *Abordar el motivo de la entrevista*: la forma cómo se aborde este momento va a depender de cómo surge la entrevista; esto es: 1. *si es solicitada por el cliente*, es decir, concurre por su propia voluntad o es remitido (el hecho de ser remitido es un aspecto importante que debe tenerse en cuenta por la influencia que tienen algunos remitentes en la relación trabajador social-cliente); y 2. *cuando es el/la profesional quien tiene la necesidad de realizarla*.

3.1. En el primer caso, es decir, si es solicitada por el cliente, el/la Trabajador/a Social trata de *conocer y analizar el motivo de consulta*. En otras palabras,

*analizar la demanda de ayuda.* Indagar en torno al motivo de la consulta, es un aspecto esencial que no puede omitirse. Comprende tanto la temática como lo referido a la procedencia del cliente toda vez que no es lo mismo proceder de un medio rural que de uno urbano, por ejemplo. Y dentro de la ciudad, es distinto vivir en un barrio periférico, en el centro, en un barrio industrial, etc. Así, se le puede consultar, por ejemplo ¿Por qué acude? o ¿Qué lo trae por acá?; ¿Vino espontáneamente? o ¿Quién lo envía y por qué? Luego de obtener respuesta a estas preguntas, se puede consultar ¿Cuáles son sus expectativas?, pregunta que aborda las expectativas generales y las específicas.

3.2. Ahora bien, en el segundo caso, *el/la profesional señala o recuerda el motivo de la entrevista*, ya sea que se trate de una primera entrevista o de entrevistas posteriores, y de haber acordado o no previamente (en entrevista anterior o por otra vía) el motivo de ella.

La fase, en general, invita al profesional a desarrollar estrategias tendientes a lograr una relación profesional positiva, esto es, a crear un ambiente o una atmósfera donde el cliente se sienta libre para entregarse de manera eficaz al estudio, diagnóstico e intervención o asesoramiento en sus necesidades o problemas. El modelo a seguir es aplicar las reglas de cortesía que aplicaríamos como anfitriones en nuestro hogar, cuando viene alguien a visitarnos o cuando recibimos a quienes hemos invitado. En este sentido lo que debemos hacer es justamente aquello que nos gustaría que nos hicieran a nosotros, es decir, que nos reciban y atiendan bien para sentirnos bien y entablar una conversación fluida. Por tanto, no debemos hacer aquello que nos desagradaría que nos hicieran



y que podría motivar, incluso, nuestro retiro de aquel lugar. Como dice el refrán: “No hagas a los demás, lo que no quieres que hagan contigo”. La idea es que la persona sienta que se le acoge bien y se encuentre a gusto, y esto se consigue si el/la Trabajador/a Social se muestra atento/a, cordial y sin prisa en esta fase y en las siguientes.

No olvidemos que cualquiera sea el lugar de realización, es nuestra tarea crear el ambiente adecuado al desarrollo de una relación positiva y duradera para realizar el trabajo de casos.

La mayor o menor formalidad con que se desarrolle esta fase y las siguientes, así como el vocabulario a utilizar y la tonalidad que se dé a este, variarán según se trate de una persona anciana, adulta o de un niño/a o adolescente. El/la Trabajador/a Social tiene que ajustarse a las características de su interlocutor.

## **b) La fase de desarrollo**

Es la fase prolífica o productiva, es decir, aquella que nos aportará lo que esperamos de la entrevista, y se orienta a: *obtener información conforme a los motivos que llevaron al cliente donde el/la profesional* si es primera entrevista solicitada por el cliente, o bien a *abordar y desarrollar los objetivos que se había propuesto el profesional*, sean estos con fines de investigación o de intervención, o ambos a la vez cuando se trata de entrevistas posteriores a la primera, si es el/la profesional quien determinó su realización. Así tenemos que:

1. *Si la entrevista es solicitada por el cliente*, el/la profesional se orientará a:

*1.1. Obtener información conforme a los motivos del cliente:* Si el propósito de la entrevista es la *obtención de información*, luego de conocer el motivo por el que el cliente concurre, el/la profesional

se apoya en una *hipótesis de trabajo* para obtener antecedentes acerca del problema, la que garantiza la conducción de la misma (recordemos que una hipótesis es una suposición que sirve de base a un razonamiento, como punto de partida para una investigación y cuya función es orientar la indagación y la acción del profesional; sea que se la refute, confirme o modifique, siempre produce información). La hipótesis ayuda al profesional a seleccionar lo más útil dentro de esa línea. Luego procede a la obtención de otros antecedentes como se especifica más adelante cuando abordamos la primera entrevista.

En caso de que la persona o familia haya sido derivada por algún servicio o profesional, de igual forma habrá que obtener información acerca de la situación de fondo que dio origen a la derivación, la disposición a recibir la ayuda profesional y en caso de acudir a esta atención profesional de manera obligatoria (por ej.: derivaciones judiciales) motivar la creación de la alianza de colaboración.

*1.2. Definir próximos pasos.* La fase concluye definiendo acciones futuras con el cliente. Obviamente que estas deben ser en torno a lo planteado por el cliente y lo obtenido a partir de la hipótesis formulada por el/la profesional.

2. *Si la Entrevista es definida por el/la Trabajador/a Social, corresponde:*

*2.1. Abordar y desarrollar* los objetivos que se había propuesto el/la profesional, es decir, los aspectos contemplados en el plan de la entrevista.

\*Si el propósito es *investigar en entrevistas posteriores*, la información se solicita conforme con los objetivos de indagación que tiene la entrevista y se recoge de manera concreta y puntual. En ambos casos se

requiere de preguntas claras, sencillas, motivadoras y no invasoras.

\*Si el propósito es *tratar la situación*, es decir, prestar ayuda o intervenir, el profesional iniciará o provocará la conversación, desarrollará el tema objetivo, formulará y responderá preguntas, orientará, educará, etc., según corresponda.

\*Si dentro de este mismo contexto *el propósito es netamente terapéutico*, el profesional dirigirá los patrones interaccionales y los observará en forma simultánea, relacionará respuestas, clarificará y continuará su dinámica observando e interviniendo permanentemente con miras al objetivo propuesto.

\*Ahora bien, si el propósito es *mixto*, el/la Trabajador/a Social actuará conforme con los objetivos diseñados para ambos aspectos, esto es, investigación e intervención cuando corresponda.

2.2. *Definir próximos pasos*. Esta fase concluye definiendo acciones futuras con el cliente.

El/la Trabajador/a Social debe hacer un esfuerzo consciente para identificar los pasos siguientes involucrados en el trabajo. No es conveniente que el cliente se vaya con la idea de que estuvieron conversando sin llegar a concretar nada. Al respecto, Shulman (1980) es enfático al señalar que no importa cuál es la situación, *no importa cuán imposible que esta parezca ser, hay un siguiente paso posible y el funcionario pedirá al cliente que lo discutan*.

Los pasos siguientes deben ser especificados a partir de la descomposición del resultado general que el cliente quiere lograr, es decir, de su división en partes manejables. Sin embargo, a veces, lo específico o manejable, el acto mismo a realizar puede requerir de ayuda del profesional, como por ejemplo que el cliente necesite información respecto de recursos de la comunidad para poder llevarlo a cabo.

### c) La fase final

Corresponde al término o cierre de la entrevista, y aunque algunos autores consideran que no es separable de la fase de desarrollo, su contenido parece demostrar lo contrario. Comprende:

1. *Un resumen o síntesis de lo tratado y de los acuerdos a los que se ha llegado.* No se requiere en todas las sesiones, sino en momentos clave y puede ser hecha por el cliente o usuario, el/la Trabajador/a Social o ambos, lo importante es que sirva de base para un diálogo o discusión orientado a aclarar o confirmar lo conversado.

Es importante usar los últimos instantes de una sesión para ayudar al cliente a identificar los aspectos fundamentales de lo abordado en la sesión, las enseñanzas o aquello que le aportó la misma y los acuerdos a los que se llegó. Se trata de una actividad que no se requiere en todas las sesiones, sino en momentos clave. Según Shulman (1980), el proceso de resumir puede ayudar a un cliente a asegurar el método de aprendizaje y puede ser realizado por el cliente, otras veces por el Trabajador Social, pero también pueden hacerlo juntos. Es necesario que este resumen considere materias específicas, ya que no es suficiente un resumen general, si es a partir de él que se planificarán los próximos pasos.

2. *Feedback o retroalimentación al cliente que considere expectativas v/s resultados;*
3. *Convenir un nuevo encuentro.* Si es posible se deberá fijar la fecha exacta de la próxima entrevista, y finalmente,
4. *Proceder a la despedida,* instancia a la que dará paso el profesional si el cliente no anuncia su retiro antes.

La fase y entrevista en general culmina cuando el/ la Trabajador/a Social abre la puerta de la oficina para despedir al cliente, o cuando se despide de este (persona o familia) si la entrevista se realiza en un lugar diferente a su oficina. La despedida es tan importante como el saludo inicial.

Es recomendable finalizar la entrevista en un momento positivo, es decir, cuando se ha dado una respuesta u orientación a lo presentado por el cliente, cuando se ha logrado acuerdo, cuando el cliente demuestra directa e indirectamente estar conforme con lo trabajado; en otras palabras, cuando se han cumplido los objetivos.

No es recomendable terminar la entrevista en forma abrupta, dejando problemas a medio tratar sin vislumbrar expectativas de solución, ni tampoco cuando el cliente está demostrando directa o indirectamente una disposición de ánimo negativa. Siempre se debe tener presente lo que ocurre al cliente en este momento y no lo que ocurra al profesional, salvo que sea una situación imprevista e ineludible, frente a ello presentará las excusas correspondientes por dar término a la entrevista y manifestará su continuación en un momento próximo.

Según Cáceres, Oblitas y Parra (2004), la entrevista concluye cuando se ha logrado establecer las posibles alternativas para enfrentar la situación planteada. Agregan que la razón de ser de este momento es haber logrado en el entrevistado un clima de apoyo y de posibles salidas y se debe tender a que culmine con un sentimiento de satisfacción, tanto para el entrevistado como para el entrevistador.

El proceso de la entrevista, de principio a fin, debe desarrollarse tratando al cliente como nos gustaría

que nos tratasen a nosotros en cualquier situación y más aún en una similar a la que él está viviendo. Por tanto, la actitud del profesional hacia él no debe ser ni familiar, ni distante, tampoco paternalista, menos aún autoritaria; ha de ser una actitud afectuosa, acogedora y comprensiva, respetuosa, asertiva y auténtica, que logre expresar y, a la vez, refleje el deseo de ayudar. El/la profesional no debe olvidar que en forma simultánea con el desarrollo de los objetivos de la entrevista debe ocuparse de mantener una relación positiva con el cliente.

Finalmente, es admisible señalar que el método para llevar a cabo una entrevista está influenciado, en gran parte, por el propósito de esa entrevista, sea este obtener información, dar ayuda o una combinación de ambas. Así el método podrá variar en su aplicación, pero no lo harán sus fines.

Es importante tener presente que, en cualquier sesión, en la última fase pueden darse *comunicaciones de “último instante” o de último minuto*. Este fenómeno, que más de alguna vez hemos vivido en nuestra práctica, se refiere a cualquier comentario significativo, efectuado por el cliente al llegar al final de una sesión, cuando hay muy poco tiempo para tratarlo, generalmente cuando está abandonando la oficina. Un comentario de este tipo es una señal para que el/la Trabajador/a Social se dé cuenta de la ambivalencia del cliente respecto de la discusión de un área de trabajo, que destaca en un momento en que, seguramente, no puede ser totalmente discutida. Cualquiera sea la razón por la que no la expresó antes, el deseo del cliente de abordarla sobrepasa las fuerzas de resistencia. Como en todas las formas de resistencia esto es una parte natural del proceso y no es conveniente que sea pasada por alto, de igual manera puede estar sugiriendo la forma de trabajo

del cliente, esto es cómo él o ella introduce material dentro de la entrevista.

Frente a situaciones como la señalada, se sugiere que el/la asistente social identifique el proceso al/la cliente haciéndole ver que ha presentado un tema realmente importante, y no habrá tiempo para conversarlo en ese momento, ya que lo ha expuesto al término de la sesión. Luego puede preguntarle: ¿Le ayudaría si empezáramos en la próxima sesión hablando acerca de él? ¿Qué piensa al respecto? Si responde que sí, se le puede decir o responder: Entonces, allí lo abordaremos. ¿Le parece?

El hecho de que el/la Trabajador/a Social se refiera a ese punto, es una muestra más de lo atento/a que ha estado a lo que le ha planteado el cliente hasta el último momento.

### **3.2. EL PROCESO EN LA PRIMERA ENTREVISTA, LAS ENTREVISTAS POSTERIORES Y LA ÚLTIMA ENTREVISTA**

#### **3.2.1. La primera entrevista**

Si bien todas las entrevistas son diferentes, las diferencias que caracterizan a la primera son muy relevantes por la incidencia que tienen en el trabajo con casos. La forma en que se realice será muy significativa para las futuras relaciones. Si hay un buen manejo de ella se puede crear una base para un trabajo productivo y comenzar el proceso de profundizar la relación profesional o relación de trabajo entre el/la Trabajador/a Social y el cliente. Si hay un mal manejo se puede, incluso, alejar al cliente del servicio ofrecido. Generalmente tiene lugar en la oficina del profesional, aun cuando algunas veces puede realizarse en el domicilio del cliente.

Debemos partir de la base que en esta primera entrevista estarán presentes sentimientos ambivalentes: por parte del cliente existirán dudas acerca de la adecuación y la competencia del/la Trabajador/a Social (se disiparán cuando haya encontrado respuesta a ambas). Pero también por parte de el/la Trabajador/a Social habrá miedos respecto de las expectativas del cliente y si el/ella va a poder responder a esas expectativas o no. La otra parte de la ambivalencia está dada por la esperanza de recibir ayuda y si acudió a la institución adecuada o no.

Un ejemplo de distribución del tiempo de una primera entrevista, con 60 minutos de duración, encontrarán en la parte Anexos del texto.

a) *Fase inicial*

Lo que el/la Trabajador/a Social hace, en primer lugar, antes de conocer el problema es:

1. ***Acoger al cliente***, esto es establecer la relación con él procurando un ambiente de cordialidad y confianza que se inicia en la puerta de acceso a la oficina con:
  - Un saludo afectuoso por parte del/la profesional extendiéndole la mano.
  - Presentación del/la profesional, esto es, señalando su nombre y profesión.
  - Invitación a pasar y a tomar asiento.
2. ***A continuación dará importancia y se centrará en lo siguiente, cuando es el cliente el que va a la institución:***
  - Saber el motivo por el que concurre el cliente o, dicho en otras palabras, en conocer la demanda de ayuda de este cualquiera sea la vía por la que llegó, esto es, por voluntad propia o por remisión. Para conocer el motivo, lo más útil



será hacerle algunas preguntas que le permitan expresar lo que le preocupa.

- Aclarar, al mismo tiempo, los aspectos éticos de la entrevista (confidencialidad).
- Analizar dicho motivo o solicitud en el contexto de la finalidad de la institución en que se encuentran para ver si procede su atención allí o su derivación a otra institución.

Cuando es el cliente quien solicita la entrevista, es conveniente dejarlo que exponga con sus propias palabras el problema o el motivo de su venida, en lugar de acosarlo con preguntas. Será más fácil para él si se lo deja empezar la entrevista a su manera, que si el/la profesional lo bombardea con preguntas. No obstante, lo habitual es que el/la Trabajador/a Social dé la partida preguntando, por ejemplo: ¿por qué ha o han venido o qué problema lo o los aqueja?, etc. La pregunta, en sí, puede hacerse de diferentes maneras, cada una de estas tendrá sus ventajas y desventajas. Lo importante es tener claro el modo o manera en que se formula y a quién la dirige cuando concurre más de un integrante o toda la familia a la oficina del profesional.

3. ***O bien se centrará en estos otros aspectos cuando ha sido citado por el/la profesional:***

- *Dar a conocer el propósito de la entrevista si es que la persona fue citada por el profesional, el que generalmente se orienta también a conocer el problema o situación de la que el profesional ha tenido información previamente.*

Según Barker (1983), lo que el/la Trabajador/a Social tiene que hacer la primera vez que ve al cliente, luego de saludarlo y acogerlo, es *asegurarse que este sepa el propósito de la entrevista* (cuando esta se produce a partir de una citación al cliente).

Si tiene cualquier motivo para pensar que el cliente no sabe el propósito, debe decírselo, en caso contrario, el cliente no sabe en qué está participando.

- Señalar al cliente *el tiempo disponible para la entrevista*. Este aspecto es de suma relevancia, tanto para que la persona se ciña a él como también por el respeto que merecen las otras personas que esperan al profesional. Por tanto, no se debe extender el tiempo asignado a la entrevista, primero porque siempre se está ocupado y se necesita ese tiempo, y segundo, porque si se dejan personas sin atender o que deben esperar más de lo previsto, pueden pensar que ellos no son muy importantes.
- Abordar los *aspectos de confidencialidad de la información que proporcione durante esta entrevista y las entrevistas posteriores*. De lo anterior se desprende que en una primera instancia el profesional se orientará hacia la relación y aspectos éticos de ella, después hacia el problema; si se ha conseguido crear una buena atmósfera, si ha logrado concentrarse en el aspecto emotivo del contacto, podrá obtener a su debido tiempo la información necesaria. Sin embargo, hay que tener presente que la relación debe continuar cultivándose en forma paralela a los fines u objetivos de la entrevista durante su desarrollo, demostrando actitudes positivas como las señaladas en el punto referido a la relación profesional.
- *Dejar establecido que este es el acuerdo de trabajo*. Abordados los puntos anteriores, el/la profesional debe señalar al cliente que estos conforman al mismo tiempo el acuerdo o contrato de trabajo.

- *Conocer el problema.* Barker (1981), agrega que, una vez aclarados los aspectos anteriores, el profesional debe dirigir la entrevista a alcanzar su propósito, esto es, a conocer el problema.

Si en esta fase el/la profesional descubre que el cliente ha recurrido a una institución que no corresponde a sus necesidades o problemas, debe señalárselo y orientarlo a la institución adecuada explicándole cuáles son los beneficios o la ayuda que aquella ofrece para que comprenda por qué se lo envía allí. No debe pasar a la fase siguiente e indagar acerca del problema por curiosidad u otro motivo para decirle, luego que lo ha dejado explayarse, que su caso no puede ser atendido allí.

Si la petición coincide con los fines de la institución, el/la profesional social dará inicio al trabajo de casos orientando la entrevista a profundizar en el conocimiento del problema.

Sabido es que no hay recetas para actuar frente al cliente, pero sí conviene utilizar aquellos procedimientos o técnicas que evitan errores y tentativas inútiles como las revisadas recientemente y que dicen relación con: saber observar, saber escuchar, ponerse en lugar de la persona, etcétera.

## **b) Fase de desarrollo**

1. *Profundizar en el conocimiento del problema:* debemos entender que la primera entrevista estará orientada específicamente a responder al contenido del proceso del Trabajo Social de casos en la primera fase de aquel, así entonces interesa obtener antecedentes más concretos y profundos del problema mediante la respuesta a interrogantes como las siguientes;

respuesta que va analizando el/la profesional con fines evaluativos:

- ¿Qué valor tiene o, qué significa el problema para la persona o familia?
- ¿Qué ha originado este problema y a qué da lugar a la vez, o, qué consecuencias ha traído consigo?
- ¿Qué ha pensado hacer o ha hecho el cliente (persona o familia) respecto del problema?
- ¿Cuáles son sus aspiraciones actuales?
- ¿Con qué recursos, tanto internos como externos, cuenta para ello, o sea, cuáles son sus deberes?
- ¿Qué espera de la institución por intermedio del profesional?
- ¿Son válidas sus expectativas teniendo en cuenta la naturaleza de la institución y los medios con que cuenta?
- ¿Cuál es la hipótesis que formulo a partir de estos antecedentes? (la hipótesis representa el punto de partida desde donde se prosigue después en la investigación, para llegar a verificar su eventual validez).
- ¿Qué otros antecedentes necesito recabar en este momento en virtud de esta hipótesis?
- ¿Qué pasos iniciales es necesario dar para continuar profundizando en el problema o intervenir en él?
- ¿Cuáles son las posibles alternativas frente al problema en este momento?

El/la profesional que entrevista está facultado/a para hacer las preguntas que juzgue necesarias para aclarar la situación. Aunque es sabido que, en general, conviene dejar hablar al cliente sin interrumpirle demasiado, cuando es preciso, obtener algunos datos esenciales.

2. ***Indagar aquellos aspectos que su hipótesis de trabajo le orienta, así también como aspectos personales, familiares y medioambientales:*** una vez definidas las preocupaciones actuales y específicas del cliente, el/la Trabajador/a Social pasará de estos aspectos del problema a *indagar aquellos que su hipótesis de trabajo le orienta*, así también como a *indagar aspectos personales, familiares y medioambientales necesarios*. Mientras esto ocurre, el/la Trabajador/a Social no debe mostrar asombro ni sorpresa por las confidencias del cliente, tampoco debe descartar la posibilidad de que, más adelante, lleguen a descubrirse hechos más graves que los que en ese momento revela. No debemos olvidar que el principio de aceptación nos orienta a admitir una modalidad de conducta y un estilo de vida distinto al nuestro, y, en consecuencia, a aceptar a la persona tal como es.

Cuando es el cliente quien solicita la entrevista, es conveniente dejarlo que exponga con sus propias palabras el problema o el motivo de su venida, en lugar de acosarlo con preguntas. Será más fácil para él si se lo deja empezar la entrevista a su manera, que si el/la profesional lo bombardea con preguntas. No obstante, lo habitual es que el/la Trabajador/a Social dé la partida preguntando, por ejemplo: ¿por qué ha o han venido o qué problema lo o los aqueja?, etc. La pregunta, en sí, puede hacerse de diferentes maneras, cada una de estas tendrá sus ventajas y desventajas. Lo importante es tener claro el modo o manera en que se formula y a quién la dirige cuando concurre más de un integrante o toda la familia a la oficina del profesional.

Al dar a conocer las *posibles* alternativas que hay frente al problema, el profesional no debe hacer demasiadas promesas ni proponer soluciones irrealizables en la

práctica, esto junto con el daño que le ocasionaría al cliente, puede traerle consigo situaciones desagradables en un futuro inmediato. Por otra parte, si entre los pasos siguientes que deberá dar para obtener mayores antecedentes del problema visualiza la necesidad de recurrir a terceras personas en beneficio del cliente, debe hacerlo saber a este en esta instancia (esta es una manera concreta de darle a entender la sinceridad de los sentimientos del/la Trabajador/a Social). Al realizar gestiones a espaldas del cliente, nos exponemos a provocar su resentimiento y a debilitar la relación.

Debido a que lo que esta primera entrevista persigue es obtener antecedentes del problema o la situación, se recomienda al trabajador social considerar en esta fase los siguientes aspectos:

- Evitar las preguntas que den respuestas monosilábicas, sí o no. A modo de ejemplo, no preguntar “¿Discute usted con su señora?”, sino “¿Por qué usted discute con su señora?”.
- Formular preguntas escalonadas en lugar de hacer varias a la vez considerando que lo que se quiere es obtener información amplia y clara. Si se hacen muchas preguntas al mismo tiempo, el cliente puede confundirse en sus respuestas por estar más preocupado de olvidar alguna pregunta, de preparar la respuesta a las siguientes, o de por qué se le pregunta tal o cual cosa, entre otras.
- Usar expresiones verbales y no verbales de estímulo, por ejemplo: “Sí, la entiendo”, “Debe ser difícil para usted...”, en las verbales, y mover la cabeza en sentido afirmativo, tocar los hombros con ambas manos, coger una mano, etc., en las no verbales.
- Transmitir tranquilidad al cliente. Seguir su ritmo y no demostrar apuro ni para obtener los antecedentes ni para terminar la entrevista.

- Evitar las interrupciones de cualquier tipo como de personas, teléfono, música ambiental, y otras similares que además de distraer, pueden hacer pensar al cliente que el profesional no está tan preocupado de él.
- Parafrasear lo dicho por el cliente, esto es, decir en forma neutral y, en otros términos, de manera precisa y explícita lo que dijo el cliente, con el fin de aclarar ciertos aspectos que no le queden claros.
- Preguntar aquello cuya demanda se pueda justificar. En otras palabras, no preguntar más que lo estrictamente necesario conforme con el problema planteado.

c) *Fase final*

1. *El/la Trabajador/a Social hace un resumen o síntesis de:*

- El problema.
- Las posibles recomendaciones que hubiese dado en el transcurso de la entrevista.
- Las posibles alternativas para enfrentar la situación planteada.
- Los pasos siguientes que deberá dar para conocer o intervenir en la situación problema.

Lo importante es que este resumen o síntesis sirva de base para un diálogo o discusión si fuese necesario, para clarificar aspectos poco claros, incompletos o inconsistentes.

2. *Da término a la entrevista abordando los siguientes aspectos:*

- *Concertar la cita siguiente.* La entrevista debe terminar concertando la cita siguiente, esto es, acordando día, hora y lugar de realización, como también quiénes participarán. No puede dejarla al azar de un encuentro completamente casual

ni tampoco acordarla para cuando el cliente, por algún motivo x, tenga que concurrir a la institución nuevamente o tenga que recurrir a otra institución y aproveche esa oportunidad para pasar donde el profesional.

- *Entregar información respecto de sí mismo en el plano profesional.* Tal como el horario en que podrá atender al cliente, el teléfono de la institución y otros datos de índole similar que estime necesarios; exceptuando aquella información particular como domicilio, teléfono y otros ajenos al ejercicio profesional, ya que debe resguardar su privacidad. Aun cuando algunos profesionales hacen esto al comienzo, me parece más oportuno dejarlo para el final, porque al comienzo de la entrevista el cliente está ansioso por contar su problema, sobre todo cuando ha concurrido voluntariamente a la institución.
- *Cerrar la entrevista con la despedida.* Acompaña al cliente hasta la puerta, lo/a despide recordándole la fecha y hora del próximo encuentro y le extiende su mano en señal de despedida; de inmediato abre la puerta insinuando su salida. El cliente debe marcharse con la impresión de haber sido escuchado con atención, y que el profesional tiene, en realidad, la intención de ayudarlo.

Según lo señala Barker (1981), un/a profesional experimentado/a puede ofrecer, a partir de esta primera entrevista, un diagnóstico preliminar de la situación, un pronóstico, e inclusive, una proposición de intervención y, en consecuencia, puede celebrar el *contrato*. Recordemos que el contrato es el acuerdo de trabajo entre las partes; es un acuerdo formal, preferentemente por escrito entre el o la Trabajador/a



Social y cliente, al que se ha llegado mutuamente y que implica y especifica responsabilidades recíprocas y tareas a desempeñar por las partes.

Si bien la primera entrevista está orientada a conocer el problema y antecedentes de importancia relacionados con él, desde su inicio el profesional debe preocuparse de establecer una relación positiva con el cliente, que aporte el ambiente adecuado para su desarrollo y para todo lo que involucra el trabajo de casos posteriormente; para ello es de suma importancia que maneje los conocimientos necesarios acerca de este tema y los aplique de manera adecuada durante esta y todas las entrevistas que la intervención del caso requiera. Algunos de los aspectos a considerar para una relación positiva se refieren a:

- a) Dar a la persona o familia la sensación de seguridad y confianza, lo que se logra, principalmente, si el/la Trabajador/a Social demuestra competencia profesional y no crea falsas expectativas en su cliente. La confianza verdadera se infunde haciendo ver al cliente que nos interesamos de verdad en su problema y que haremos cuanto esté de nuestra parte para ayudarlo permitiendo el desahogo de sus temores y aprensiones y haciendo planes para un trabajo conjunto de manera inmediata y concreta, y
- b) Tener en cuenta los sentimientos del cliente, lo que le exige comprender y tratar las reacciones emocionales que las circunstancias han provocado. Al respecto, sabido es que la necesidad de recurrir a un apoyo externo para resolver un problema crea en el solicitante un estado emocional especial, entre otros motivos, por temor a ser considerado inferior. Los sentimientos experimentados pueden ser diversos como sentirse humillados por tener que pedir ayuda, imaginar que su caso es demasiado grave,

vergüenza por ser pobre, etc. Si el profesional presta sus servicios sin tener en cuenta los sentimientos del cliente, este se desmoraliza porque se siente incomprendido, humillado, amargado, etc., todo ello aumentará su angustia inicial. Comprender las tensiones recientes que han llevado al cliente a solicitar atención puede ayudar a desarrollar un sentimiento del estado emocional que ha de esperarse en las primeras sesiones.

Durante todo el tiempo de la entrevista el/la Trabajador/a Social aplica destrezas kinésicas (estudiar la expresión-comunicación por medio de los movimientos que realiza el cliente), proxémicas (estudiar el uso humano del espacio social y personal), y paralingüísticas (tono de voz, timbre de voz, rapidez, volumen, ritmo; o sea, lo que sale de la caja de resonancia, pero que no son palabras). O sea, estudia la comunicación no verbal del cliente durante la entrevista.

En síntesis, en esta entrevista el/la Trabajador/a Social, como mínimo, ayuda al cliente a expresar el objetivo de su visita (cuando es este el que acude a la institución); a expresar su preocupación concreta y lo que ha hecho frente al problema, así también como los sentimientos que en él suscita dicha situación. Si es experimentado, puede ofrecer, además, un diagnóstico preliminar, pronóstico y posibles soluciones, como queda de manifiesto en la distribución del tiempo de la entrevista de 60 minutos descrita en Anexos. No obstante, si el profesional no hace atención de caso propiamente tal y solo se limita a una atención “de choque”, como la denominamos en nuestro país, obviamente este tiempo es excesivo; una entrevista de 15 o 20 minutos de duración será suficiente.

### 3.2.2. Las entrevistas siguientes o posteriores

El contenido de las entrevistas siguientes responde, generalmente, a los objetivos que nos hemos fijado o acordado con el cliente en el contexto de la investigación o de la intervención propiamente tal; excepto que se trate de alguna entrevista solicitada por este en el transcurso del proceso, y donde es él quien lleva el o los objetivos.

Así como en la primera entrevista, en las entrevistas siguientes distinguimos las mismas fases o etapas que hemos señalado anteriormente repitiéndose algunos aspectos y variando otros.

#### a) *Fase inicial*

1. ***Acogida o vinculación con la persona o familia:*** el profesional no señala de inmediato los objetivos que la entrevista del momento pueda tener, previo a ello desarrolla la acogida o el establecimiento de contacto o vinculación con la persona y familia cuando se trata de una visita domiciliaria, y luego,
2. ***Exposición o recordatorio de objetivos:*** expone sus objetivos o los recuerda al cliente, sean en el ámbito de la investigación o de la intervención, o mixtos. Esto lo hace en términos generales, no es necesario explicitar cada uno de los objetivos, más aún, cuando algunas veces son varios.
3. ***Resumen de sesiones anteriores:*** resulta importante y conveniente, luego de señalar los objetivos, hacer un resumen de las sesiones previas, así hay claridad en ambas partes acerca de dónde están en la investigación o intervención (ojalá que el período de investigación no se haya extendido demasiado, no olvidemos que el cliente quiere ir viendo

pronto soluciones a su problema), y luego entrar en materia.

**b) Fase de desarrollo**

1. **Abordar los objetivos o los problemas o situaciones que emerjan:** al pasar a la fase de desarrollo, el profesional debe tener presente que la entrevista no es rígida y que no debe forzar el logro de los objetivos habiendo captado que directa o indirectamente emergen otros problemas o situaciones que son necesarios abordar o que invitan a terminar la entrevista por esta vez. La atención del profesional al desarrollo de la entrevista debe estar o permanecer en todo momento y durante toda la entrevista, lo mismo que la observación.
2. **Identificar pasos siguientes:** ya abordados los objetivos, si es que no ha habido cambios, corresponde al/la profesional ayudar al/la cliente a identificar los próximos pasos involucrados en el trabajo.

**c) Fase final**

El término de la entrevista contiene dinámicas importantes y requiere de tanta atención del profesional como la invertida durante la fase inicial y la de desarrollo.

1. **Resumen de la sesión: abordar temas sacados a la luz indirectamente por el asistido en la sesión, no abordados por el/la profesional, en el transcurso.** Puede suceder, por ejemplo, que temas que han sido sacados indirectamente a la luz mediante la sesión y que el profesional no cogió, emerjan, con cierta fuerza, cuando el cliente está por retirarse. El profesional no puede dejarlos pasar, debe identificar el proceso con el cliente como lo señalé al tratar la fase final

de la entrevista en páginas anteriores; el cliente no se irá bien si el profesional no lo advierte.

2. **Acuerdos a los que se ha llegado.** Similar a cómo se ha hecho en sesiones anteriores.
3. **Cerrar la entrevista con la despedida.** Acompaña al cliente hasta la puerta, lo/a despide recordándole la fecha y hora del próximo encuentro y le extiende su mano en señal de despedida y según cómo se acuerde efectuar saludos y despedidas después de la pandemia generada por el Covid 19; de inmediato abre la puerta insinuando su salida. El cliente debe marcharse con la impresión de haber sido escuchado con atención, y que el profesional tiene, en realidad, la intención de ayudarlo.

### 3.2.3. La última entrevista

La última entrevista se ubica, obviamente, en la fase final del trabajo persona-familia que denominamos “terminaciones y transiciones” y es donde se produce, por tanto, la culminación de la relación de trabajo. Es importante recordar que las terminaciones en sí, como fase del proceso, se vienen trabajando desde sesiones anteriores, no se deja todo para la entrevista final.

Las fases de esta entrevista son las mismas que vimos en las anteriores, pero en un contexto de finalización del trabajo.

#### a) *Fase inicial*

Similar a la fase inicial de las entrevistas anteriores, es decir, corresponde:

1. **Acogida o vinculación con la persona o familia, procurando un ambiente de cordialidad y confianza** que se inicia en la puerta de acceso a la oficina, pero en

lugar de abordar los otros aspectos que aquellas contienen, aquí se debe:

2. ***Recordar al cliente que es la última sesión y,***
3. ***Recordar también el objetivo de la entrevista.***

#### **b) Fase de desarrollo**

Según Shulman (1980), en la última entrevista el contenido se orienta a:

1. ***Resumir la experiencia de trabajo pidiéndole al cliente (persona-familia) que reflexione acerca de lo realizado en conjunto y que identifique algunos aprendizajes o logros obtenidos.*** La petición de el/la Trabajador/a Social debe dirigirse a cosas específicas, ya que no es suficiente un resumen general. Así, por ejemplo, si el cliente dice que aprendió muchas cosas importantes, el/la Trabajador/a Social debería consultarle ¿Qué aprendió exactamente que fue importante para usted?; pregunta con la que ayuda al cliente a consolidar el aprendizaje y también a reconocer nuevas capacidades que han sido desarrolladas. El mismo autor señala que el/la profesional puede participar también en este proceso, ya que en cualquier experiencia real interactiva este aprenderá del cliente. El resumen debiera incluir, por tanto, discusiones de lo que el trabajador y cliente se llevan consigo a partir de esa experiencia.
2. ***Comunicar al cliente que el trabajo continuará después de la terminación, pero esta es una tarea que ya no hará con el/la profesional.*** El cliente comenzó la experiencia con ciertos problemas o tareas de vida y ha aprendido cómo manejar algunos de ellos más eficazmente que al comienzo; la experiencia termina con otros problemas o tareas de vida por delante, sin embargo, la diferencia ahora está

en que el cliente ha aprendido cómo manejarse mejor con estas preocupaciones. Si se detallan preocupaciones o incertidumbres de último minuto, el/la Trabajador/a Social debe evitar tratar de resolverlas en ese momento; parte de la experiencia de aprendizaje es ser capaz de vivir con algunas incertidumbres o preocupaciones. Sin embargo, puede ayudar al cliente a hacer un inventario de ellas y a utilizar su experiencia para continuar trabajando en ellas. De igual forma, el profesional debe resistir la tentación de dar seguridad al cliente que ha expresado dudas respecto de su competencia para seguir solo adelante.

Para que el cliente esté preparado, conviene darle a conocer los objetivos de esta última entrevista en la penúltima sesión. Pero el término del trabajo debe recordarse con más o mayor antelación.

### c) *Fase final*

1. **Despedida.** No está demás señalar que con posterioridad a lo descrito el/la Trabajador/a Social se despedirá del cliente (persona-familia), agradeciendo haberle conocido y haber podido trabajar conjuntamente. Luego lo acompañará hasta la puerta de la oficina si la entrevista final tuvo lugar en ella, o bien, el/la Trabajador/a Social se levantará de su asiento y dará la mano al cliente (persona o familia) en señal de término, retirándose de inmediato del domicilio, si esta se realizó allí.

No debemos olvidar que las sesiones finales en el trabajo de casos son bastante difíciles tanto para el cliente como para el/la Trabajador/a Social, cualquiera haya sido la duración de este, sobre todo cuando el cliente encuentra que el trabajo ha sido significativo y que el profesional, por tanto, es

alguien significativo. Así, la separación entre ambos hará surgir sentimientos complejos y ambivalentes y terminar esta relación puede parecer como decir adiós a un miembro de la familia o a un amigo. Puede suceder también que la persona o familia no quiera terminar la relación y exponga alguna nueva situación para retener al/la profesional.





## **Capítulo IV**

### **Técnicas o procedimientos de la entrevista en Trabajo Social de caso.**

#### **Lo que debemos saber y hacer para que sea exitosa**

Generalmente, cuando observamos una entrevista entre Trabajador/a Social con experiencia y cliente o usuario pareciera que estamos frente a una conversación o interacción espontánea, sobre todo, por las destrezas o habilidades demostradas por su conductor/a. Sin embargo, sabemos que no es así. Para llegar a ese nivel él o ella ha debido prepararse en torno a la entrevista en general y a diversos procedimientos y técnicas de ella que, utilizados de manera inteligente, pueden contribuir a su éxito, o a lo menos, a evitar la comisión de algunos errores graves que puedan afectar la relación Trabajador/a Social-cliente y, por tanto, el trabajo conjunto y sus resultados.

Estas técnicas, estudiadas primero en teoría y asimiladas o internalizadas posteriormente, llegan a formar parte de las habilidades o destrezas que el/la profesional utiliza en cada entrevista, sin ser notadas. Cada técnica tiene sus limitaciones y debe ser usada solamente en ocasiones apropiadas y en conjunto con otras que son igualmente necesarias para la situación total. En la práctica, ninguna opera en forma aislada sino en complicidad con otras, presentando un todo armonioso y combinado. No se trata, entonces, de aplicarlas todas en cada entrevista, ni de seleccionar algunas para aplicar siempre las mismas. Se trata de aplicar aquellas que sean necesarias en cada entrevista, cualquiera sean los fines que tenga.

Entre quienes se han preocupado y han trabajado esta materia, sea con la denominación de técnicas de la entrevista, habilidades, habilidades y destrezas, u otra, se encuentra Fenlason (1962, citada en Montaldo, 1967), quien expresa que la mayoría de las reglas en materia de técnicas de la entrevista son en términos de lo que no hay que hacer. Entre sus sugerencias se encuentra: *evitar demostraciones de brillantez intelectual, evitar referencias al entrevistador y a su vida privada, evitar ilustrar con otros casos, evitar las falsas esperanzas de fácil solución, y saber observar, preguntar y escuchar*. Garret (1971) señala que los trabajadores sociales necesitan conocer las variadas sutilezas de la entrevista, las que reconocidas primero en teoría llegan más tarde a formar parte de las destrezas de el/la Trabajador/a Social, siendo utilizadas a cada paso sin ser notadas. Al respecto señala que cada técnica sugerida tiene sus limitaciones y debería ser usada solamente en ocasiones apropiadas y en conjunto con otras técnicas que son igualmente necesarias para la situación total. Señala como tales: *observación, escuchar, oír antes de hablar o empezar donde el cliente está, preguntar, conversar, contestando a preguntas personales, dirección e interpretación*. De Bray y Tuerlickx (1966) expresan que para el éxito de una entrevista hay actitudes y procedimientos que adoptados y adaptados inteligentemente por asistentes sociales o trabajadores/as sociales capacitados, pueden contribuir al éxito de la entrevista, los que bajo el título de técnicas serían los siguientes: *saber observar, saber escuchar, seguir el ritmo del cliente, ponerse en el lugar del cliente, saber preguntar, conseguir la confianza del cliente, ¿cómo acoger las cuestiones personales?, ¿cómo dirigir la entrevista?, ¿cómo redactar el informe de la entrevista?*, Castellanos (1966) se refiere a ellas como técnicas que llegan a formar parte de las destrezas mismas de el/la Trabajador/a Social, siendo utilizadas a cada paso sin ser notadas. Shulman (1980)

y otros autores, se refieren a ellas como habilidades y destrezas. Cualquiera sea la denominación que les demos, lo importante es que forman parte de los conocimientos teórico-prácticos que todo Trabajador/a Social debe manejar. Estas técnicas y/o procedimientos de la entrevista son:

**a) *Saber observar o habilidades y destrezas para observar.***

La observación es “el acto de fijar la atención en un hecho para conocerlo. Supone una disposición mental del/la Trabajador/a Social, libre de prejuicios e ideas preconcebidas, para sentir o percibir hechos, sucesos o comportamientos tal como son y no transformar la realidad según sus impresiones y deseos. Puede ser casual o provocada: a) la primera es aquella en la que se captan los hechos tal como se dan o se presentan sin hacer nada para provocar reacciones, pasando inadvertida para la persona observada; b) la segunda, se produce cuando se recurre al uso de estímulos con el objeto de observar reacciones determinadas; se utiliza para verificar ciertas apreciaciones por parte del profesional.

En el contexto de la entrevista, se puede decir que *es la captación de ciertos hechos o determinadas cuestiones durante esta, en cualquiera de sus modalidades.*

El/la Trabajador/a Social debe observar el aspecto del cliente y el ambiente físico en que se mueve, sus emociones por medio de sus expresiones, las interrelaciones familiares, sus motivaciones mediante frecuencias de comportamiento en las que puedan evidenciarse. Tiene que poner atención también a las asociaciones de ideas, tema en que se eterniza, al que vuelve continuamente, tema que evade, interrupción brusca de lo que está diciendo, errores en nombres, etc. Así también, debe observar la

tensión corporal, sus sonrojos o palidez repentina, movimientos de las manos y piernas, el tono y el ritmo de la voz, gestos en general. Cualquier actitud del cliente puede ser muy significativa porque puede confirmar o complementar el sentido de sus palabras, atenuarlo o incluso desmentirlo o anularlo. Sin embargo, el/la profesional no debe olvidar que algunos movimientos tienen diferente significado según la cultura del país.

Según Garret (1971), *de todas las cosas que pueden ser observadas, en una entrevista cada asistente social notará solo un número relativamente pequeño. La selección será determinada por su propio espíritu de observación, limitado por sus intereses, prejuicios, actitudes y preparación.*

Conviene observar la mayor cantidad de detalles que sea posible, y retener luego los que parezcan más significativos, aplicando rigurosamente la autocrítica para no limitarse a retener solamente aquellos que corroboran una opinión preconcebida.

- b) ***Saber escuchar o habilidades y destrezas para escuchar.*** Refiere a la capacidad de el/la Trabajador/a Social para hablar solo lo necesario para que el cliente hable, y de captar significados ciertos en lo que el cliente dice y en lo que no dice o está entre líneas, pero también debe saber interrumpir, cuando sea necesario. Un buen oyente no es el que interrumpe frecuentemente, sin embargo, tampoco lo es el que permanece callado, ya que puede significar que hay falta de interés a lo que relata el cliente. El/la profesional debe saber escuchar e interrumpir poco (las objeciones y dudas debe mantenerlas en la memoria para volver a ellas en el momento oportuno), demostrar, sin embargo, un interés activo por el que habla, animarlo con un gesto o con una palabra que sin cortar su inspiración le incite

a continuar, y saber aceptar un silencio (De Bray y Tuerlinckx, 1966). Hoy se le denomina *escucha activa*, y se la señala como una de las habilidades más importantes para una entrevista. Significa dejar que el entrevistado sepa que reconoces lo que dice sin interrumpir lo que está diciendo. Cuando se practica, el/la profesional hace contacto con los ojos, asiente con la cabeza y puede hacer confirmaciones verbales.

Es común que a veces se produzcan silencios prolongados en el relato del cliente; el profesional no debe desesperarse y llenarlos con preguntas o comentarios, por muy útiles que estos parezcan. Respetar un silencio puede constituir, a veces, mayor ayuda que la interrupción. Solo si se prolonga demasiado el/la Trabajador/a Social puede interrumpirlo.

A los clientes les gusta que los escuchen sin juzgarlos ni evaluarlos, sino simplemente que los escuchen, que les esclarezcan las cosas y les respondan en todos los niveles en los que se está comunicando; así, se sienten aliviados. Cuando se escucha realmente a una persona, se entra en contacto con ella y se *llega a comprenderla*.

- c) ***Saber preguntar o habilidades y destrezas para preguntar.*** El/la asistente social tiene que hacer preguntas al cliente, pero debe hacerlas en el contexto de su situación, cada una a su debido tiempo y en la debida forma y cantidad. Debe investigar solo hasta donde sea necesario para hacer efectiva su ayuda; más allá, no corresponde. Para ello, deberá dirigir la conversación hacia lo que será de utilidad, es decir, hacia los asuntos pertinentes a la dificultad del cliente y a lo que sea necesario para su comprensión.

Mientras escucha al cliente, el/la Trabajador/a Social va formulándose mentalmente las preguntas que suscitan en él lo que oye y lo que registra, sin embargo, no debe precipitarse en su formulación porque es posible que este proporcione espontáneamente las respuestas esperadas y, si así fuere, las dará dentro de un contexto que las ilustra, lo que será mucho más enriquecedor que si las entrega aisladamente.

Las preguntas no deben constituir un interrogatorio como el que haría un juez, por ejemplo, con ello solo provocaría temor y falta de cooperación del cliente. Según Garret (1971), *el método utilizado en una entrevista en Trabajo Social es el de la amistad, vale decir, preguntar para comprender y ayudar*. Agrega que los clientes tienden a responder mejor cuando sienten la presencia de un deseo real de comprenderlos y de ayudarlos. Al respecto, De Bray y Tuerlinckx (1966) señalan que las respuestas serán realmente satisfactorias, cuando las preguntas estén planteadas en un ambiente de cooperación. Es decir, el cliente debe sentir que el/la profesional trata de ayudarlo/a y que podrá hacerlo mejor cuando haya obtenido la respuesta que solicita. Debemos entender, por tanto, que es de fundamental importancia el modo y el tono de voz que emplea el/la Trabajador/a Social para formular las preguntas. Si su verdadero interés es comprender para ayudar, entonces estos deben reflejar ese interés.

Es conveniente, además, formular las preguntas de tal forma que no conduzcan a respuestas monosilábicas, salvo donde realmente se las necesite para afirmar o negar algo, en caso contrario no llegaremos a conocer y comprender lo que sucede. En lugar de las anteriores, Castellanos (1964) sugiere utilizar la

forma admirativa, la que es muy recomendable en el interrogatorio infantil. P: ¿Te gusta ese chaleco? R monosilábica: sí. Forma admirativa ¡Qué chaleco más lindo! R: lo hizo mi mamá y me lo regaló para mi cumpleaños.

- d) *¿Qué decir al cliente? o habilidades y destrezas para comentar, informar y aconsejar. comentarios, información y consejos al cliente:* Al cliente hay que decirle lo necesario para hacerlo reflexionar, ver las cosas claramente y responder por sí mismo las preguntas que le formule el/la Trabajador/a Social. En este contexto están los comentarios que pueda hacer el/la profesional, cuya única diferencia con las preguntas puede estar en la inflexión de la voz. La diferencia de entonación basta por sí sola para atraer la atención del cliente acerca de lo que acaba de decir. Al respecto, Garret (1971) señala que el/la Trabajador/a Social debe comentar solo con propósitos similares a los de sus preguntas, esto es, alentar y dar seguridad al cliente, conducirlo a discutir materias más a propósito, etc. También el comentario puede consistir en un resumen de lo que dice el cliente, pero en forma más sencilla y clara y, muchas veces, en tono interrogativo para atraer su atención acerca de lo que dijo, lo que le permite interpretarlo, conduciéndolo a la vez a desarrollar más sus ideas o a aclarar lo que ha dicho el profesional si el resumen no fue certero. En lo que refiere a consejos, De Bray y Tuerlinckx (1966) señalan que cuando el cliente los solicita, lo que espera de él/la Trabajador/a Social no es precisamente que le aconseje, sino discutir los motivos que le tienen confuso e indeciso, y es muy posible que posea los recursos necesarios para resolver sus dificultades de una manera independiente. Por esta razón el/la asistente social



debe resistirse a los supuestos deseos del cliente y a sus propios deseos y solo debe dar consejos en los problemas concretos, prácticos y no impregnados de emociones.

La información o consejo debe venir después de tener conocimiento suficiente de la situación como para saber qué sugerencias serán adecuadas o pertinentes a ella. En todo caso, una respuesta clara y precisa evitará que el cliente tenga que hacer otra pregunta o repetirla. Se recomienda hacerlo de manera cordial, amable.

- e) ***Seguir el ritmo del cliente.*** Significa que el/la Trabajador/a Social debe otorgar a cada cliente el tiempo que necesite. Debe resistir a su deseo de apurarlo o de adelantarse a él, ya sea para terminar pronto, porque le desespera su lentitud, o por otros motivos; debe también resistirse a plantearle posibles soluciones anticipadamente. Si lo hace, el cliente podrá participar de ellos, pero esta participación no será la misma que cuando es él quien insinúa la forma de acción que pensaba indicarle el o la Trabajador/a Social, situación en la que su propia sugerencia será solo confirmada y reforzada. El hecho de que la considere como que viene de él mismo hará que la lleve a cabo con mucho mayor entusiasmo y agrado.

Seguir el ritmo del cliente significa también escuchar más y hablar menos.

- f) ***Ponerse en el lugar del cliente o habilidades y destrezas para empatizar con el cliente. Cómo empatizar con el cliente.*** Garret (1966) señala que el primer paso en una entrevista es ayudar a que el cliente se relaje y se sienta cómodo, lo que resulta difícil lograr a menos que el/la profesional se sienta tranquilo/a. Según Debray y Tuerlinckx (1966), una buena forma de poder ponerse en el lugar del cliente

es dejar que el cliente exponga su situación. Esto, por una parte, permitirá que el/la profesional se dé cuenta de cómo ve su situación y, por otra, le permitirá calibrar al cliente y ponerse con más facilidad a su nivel, lo que no significa que adopte su manera de hablar ni sus modales, sino identificarse conscientemente.

Las mismas autoras señalan que a veces el/la profesional tiene ideas preconcebidas acerca de un caso y se forma un concepto falso del cliente. Sin embargo, si se pone en su lugar, la idea preconcebida quedará invalidada o se irá desvirtuando poco a poco.

Estas habilidades han sido consideradas muy importantes en las relaciones terapéuticas principalmente. Así, a medida que los usuarios cuentan sus historias, los profesionales utilizan habilidades diseñadas para mantener una discusión significativa haciendo que las enriquezcan con sus sentimientos. A menudo comparten sus experiencias difíciles al mismo tiempo que niegan el afecto asociado con ellas. Para algunos la experiencia puede ser tan penosa que llegan a suprimir la emoción, de manera que sus propios sentimientos no están claros para ellos mismos. Para otros, las emociones pueden parecer extrañas o inaceptables y están temerosos de admitir su existencia al profesional.

Sin embargo, empatizar, no es tarea fácil. Hay varias razones del porqué es difícil para el profesional hacerlo con el cliente, veamos algunas: a) la capacidad de estar en contacto con los sentimientos del cliente está relacionada con la habilidad de el/la profesional de reconocer sus propios sentimientos; b) antes de que el profesional pueda comprender la fuerza de la emoción en la vida del cliente, es necesario descubrir su importancia en la propia

experiencia del profesional, y c) los profesionales generalmente tendrán dificultad en empatizar con los sentimientos del cliente en áreas específicas relacionadas con sus propias vidas.

Debido a las dificultades relacionadas con el área de esta habilidad, los profesionales deben desarrollarla con la experiencia.

Entre las habilidades empáticas se encuentran:

- Acercarse a los sentimientos: implica “meterse en los zapatos del cliente” demandando una respuesta afectiva que llegue lo más cerca posible a la experiencia del otro.
- Mostrar comprensión para los sentimientos del cliente: mostrar mediante palabras, gestos, expresiones, posición física o tocar, la comprensión del profesional del afecto expresado.
- Poner los sentimientos del cliente en palabras: el profesional enuncia los afectos del cliente, en palabras de Schwartz, “justo medio paso adelante del cliente”.

g) ***Conseguir la confianza del cliente o habilidades y destrezas para lograr la confianza del cliente: lograr la confianza del cliente.*** El profesional debe procurar inspirar confianza en el cliente mostrando verdadero interés y dando pruebas de competencia y comprensión, tanto en el plano intelectual como en el de los sentimientos. Esta confianza se irá ampliando en la medida que los hechos la justifiquen.

El/la asistente social debe, entonces, mostrarse interesado en los problemas que exponga el cliente. Cuando esta impresión es captada por el cliente, se obtiene fácilmente la cooperación y confianza necesarias para el trabajo conjunto. El cliente se siente estimulado notablemente cuando observa interés por parte del/la Trabajador/a Social.

Asimismo, la confianza que pueda inspirar en el cliente va a depender también de la actitud que tenga ante él y esta, a su vez, va a depender de la conciencia que tenga el profesional de su propia competencia. Un profesional inseguro, que da respuestas poco claras e inadecuadas, generará desorientación e inseguridad en su cliente y, en consecuencia, desconfianza. Esta última hará incluso que se aleje de ese profesional y recurra a otro en busca de ayuda.

- h) ***Cómo responder a preguntas personales.*** Mientras transcurre la entrevista, los clientes suelen hacer preguntas de orden personal al/la Trabajador/a Social y este/a, confundido, no sabe qué responder o bien se deshace en explicaciones o le responde con otra pregunta ¿Por qué me pregunta eso? Si como trabajadores sociales pudiéramos juzgar correctamente la razón de tal pregunta, sabríamos responder adecuadamente a ella. Pero como esto no ocurre, conviene tener presente que un cliente puede hacer preguntas solo por curiosidad, para aparecer educado o sociable, puede no estar interesado en la respuesta y se alegrará que la conversación vuelva a su problema, puede querer ponerlo a prueba para saber si corresponde a la imagen que ya se había formado, etc. Cualquiera sea la situación, es preferible que el profesional dé una respuesta franca, breve, exacta y trate de volver suave y amablemente la atención del cliente hacia sí mismo, es decir, hacia su situación.
- i) ***Cómo dirigir la entrevista o habilidades y destrezas para dirigir la entrevista.*** El/la asistente social es quien dirige la entrevista y lo hace hacia los fines o propósitos que esta tiene. Para ello debe tener un plan cuya realización conduzca a ellos. Sin embargo, esto no significa que la entrevista sea rígida, ya que, si

es necesario efectuar algunas modificaciones, estas tendrán que hacerse. Así, entonces, la manera de dirigir una entrevista depende sin duda alguna de la finalidad que con ella se persigue.

Según Garret (1971), el/la Trabajador/a Social experto/a dirige la entrevista en todo momento. Apoyado/a en sus conocimientos teórico-metodológicos y en la función y política de la institución deja conscientemente que el cliente se exprese; sabe en general la forma y momento de ser útil al cliente, o de referirlo a otra institución cuando el caso no es de su competencia. Discretamente dirige la entrevista decidiendo cuándo debe escuchar, observar, hablar, etcétera.

En una línea similar se encuentran los planteamientos de De Bray y Tuerlickx (1966), quienes señalan que es el o la Trabajador/a Social quien decide hasta qué punto debe dejar hablar al cliente, cuándo hacerlo volver al objetivo de la conversación, qué preguntas conviene hacerle, las razones para darle un consejo, la manera de comentar sus palabras y el criterio con el que se ha de efectuar la elección de datos que las entrevistas le han proporcionado. Pero, al mismo tiempo, dejan claro que no se debe interrumpir al cliente salvo si se estima absolutamente necesario.

Así, por ejemplo, cuando se trata de un cliente que le gusta hablar y hablar, el/la Trabajador/a Social en forma suave y amistosa debe tratar de hacerlo volver al punto que interesa. En cambio, el/la profesional novel debe tener especial cuidado en que no sea el cliente quien cumpla su rol y debe aprender a posesionarse de este desde el comienzo. En su rol de inexperto/a, a menudo siente como si el cliente fuese corriendo, señalando los puntos de la discusión y determinando el ritmo de

la conversación, de tal manera que a ella solo le queda tratar de mantenerse en la pista de lo que se está diciendo.

La competencia con que el/la profesional desempeña esta tarea da cuenta de su talento, tacto y habilidad profesional, pero también de su experiencia.

- j) ***Interpretación de las expresiones del cliente o habilidades para la interpretación.*** Para alcanzar el objetivo primordial de la entrevista de comprender al cliente y su problema en la forma más completa posible, el/la Trabajador/a Social debe interpretar todos los indicios de la situación que este presenta por medio de sus actitudes y de su conversación. Rara vez el cliente es capaz de conocer y de expresar claramente cuáles son los factores determinantes de sus dificultades, por tanto, corresponde al/la profesional descubrirlos, penetrando bajo la superficie de sus expresiones y comprendiendo su más profundo significado (Garret, 1971).

En la interpretación el/la Trabajador/a Social dice al cliente lo que el/ella piensa que él realmente ha querido decir. Puede ser errónea y, a veces, es bueno hacer una interpretación que no tenga nada que ver con lo que él dijo, porque eso lo hará reflexionar y tratará de ordenarse. Pero es lógico que lo mejor es hacerlo bien.

Sin embargo, si el profesional está verdaderamente interesado en ayudar al cliente, debe guardar para sí sus interpretaciones. No es recomendable dárselas a conocer, porque es el cliente quien debe llegar primero a sus propias conclusiones, lo que hará a su ritmo. Decirle que siente ansiedad, temor, por ejemplo, no es ayudarlo; él debe llegar a reconocer la existencia de esos sentimientos con suficiente convicción para admitir voluntariamente su presencia. Pero una vez que el/la profesional se da

cuenta de su existencia, puede a menudo ayudarle a reconocerlos por medio de discretas preguntas o comentarios que incluyan algún elemento de interpretación.

En aquellos casos en que se ha establecido una firme relación entre Trabajador/a Social y cliente podría optarse por una interpretación más directa. El sentido de oportunidad es muy importante para un entrevistador. Así, lo que no puede ser dicho al comienzo, debe ser dicho al final.

Según Garrett (1971), el/la profesional experto/a en entrevistas estará constantemente planteándose hipótesis relacionadas con los factores básicos del caso que confronta, probándolas, rechazando algunas, reteniendo otras, buscando confirmación posterior, etc. La flexibilidad, la habilidad para cambiar las hipótesis con la aparición de nuevas evidencias es un don que se debería cultivar.

- k) ***Lenguaje o utilizar un lenguaje correcto.*** El cliente que acude donde el/la Trabajador/a Social procede de cualquier tipo de ambiente y se puede comunicar por diferentes medios.

Durante la entrevista debe emplearse un lenguaje acorde con su cultura y preparación, lo que no significa imitar su manera de hablar, modismos, etc., sino hablar en forma clara, de modo que comprenda. A menudo palabras usadas por un grupo no son comprendidas por otro. Esto ocurre con las palabras técnicas y los términos especializados de campos como la medicina, derecho, y otros, pero también muchos términos corrientes son usados en diferente sentido por diferentes personas.

Hay tendencia a abusar de las expresiones familiares o muy “populares” (tuteo). Es también un error tratar de expresarnos en términos muy técnicos porque el significado no puede estar al alcance del

cliente, resultando este tipo de expresión, por lo general, incomprensible y hasta chocante para él. En síntesis, el/la Trabajador/a Social debe hablar correctamente.

- 1) ***Autorrevelación. Revelación de sí mismo o habilidad para compartir los sentimientos del/la profesional.*** Esta habilidad ha sido descrita como compartir con el cliente nuestros sentimientos, vale decir, dárseles a conocer. Se trata de una habilidad esencial que, según algunos autores, está relacionada con la destreza del/a profesional de presentarse al cliente como un verdadero ser humano.

Shulman (1980) señala que la expresión directa de los sentimientos reales del profesional (por ejemplo: rabia, miedo, amor, y ambivalencia) han sido descritos como no profesionales. Lo que ha derivado en un concepto de profesionalismo que solicita al/la Trabajador/a Social seleccione entre el sí mismo personal o el sí mismo profesional. Pero, por otra parte, la teoría práctica de Schwartz (Shulman, 1980) “sugiere que la persona que ayuda, realmente lo hace, cuando es capaz de sintetizar sentimientos reales mediante una función profesional. Sin la síntesis de lo personal y lo profesional, el resultado es una pérdida de espontaneidad, con la apariencia del profesional como un guardián, no queriendo permitir que los clientes accedan a sí mismos y a sus sentimientos”.

Investigaciones realizadas dan cuenta que esta habilidad ocupó un primer lugar como un poderoso correlativo para desarrollar relaciones de trabajo y prestar ayuda. Sin embargo, surgen algunas áreas de preocupación: la primera de esta se relaciona con los límites dentro de los cuales se pueden compartir los sentimientos personales. Una segunda alude a que al compartir sus sentimientos espontáneamente,



esto es, sin analizar primero todas las reacciones para ver si son correctas, se arriesga a dar repuestas inapropiadas. Y, finalmente, que hay sentimientos de los profesionales cuya expresión constituye riesgos.

Por tanto, los sentimientos personales del/a profesional solo pueden compartirse en la medida en que se relacionen directamente con los problemas inmediatos del cliente y vayan en su ayuda. Al respecto, Shulman (1980) señala que “el/la profesional comparte libremente sus sentimientos y al mismo tiempo refuerza efectivamente la relación de trabajo (el proceso), mientras contribuye con importantes ideas para el trabajo del cliente (el contenido)”. La regla es revelar de sí mismo lo menos posible, de manera de lograr que la relación de trabajo funcione. La destreza requiere encontrar ese punto de revelar lo menos posible y que sea aquello que permita que la relación pueda continuar.

La regla es “revela de sí mismo lo menos posible para lograr que la relación de trabajo pueda seguir adelante”.

No debemos olvidar que el foco hay que mantenerlo en el cliente, y que mientras más revele o comparta el/la asistente social, más sabrá el cliente cómo manejarlo/a.

- m) ***Respuesta directa a indicios indirectos o habilidades para la sintonización en la fase preliminar o empatía preparatoria.*** Como sabemos, algunas de las comunicaciones más importantes del cliente no son habladas directamente. Sin embargo, sintonizándose, el/la Trabajador/a Social puede escuchar los indicios indirectos y responder directamente (Shulman, 1980).

Según este autor, *La sintonización es el proceso por el cual el/la Trabajador/a Social entra en contacto con los*

*sentimientos y preocupaciones potenciales que el cliente pueda traer al encuentro de ayuda. Su propósito es ayudarlo a transformarse en un receptor más sensitivo de las comunicaciones indirectas (verbales y no verbales) del cliente en las primeras sesiones.*

Se trata de un ejercicio en donde el/la Trabajador/a Social intenta desarrollar la empatía preparatoria con el cliente. En otras palabras, es una manera de ponerse en el lugar del cliente y tratar de mirar el mundo a través de sus ojos.

Las comunicaciones indirectas que realiza el cliente reflejan temores o dudas que no se atreve a plantear directamente. La respuesta directa, hecha de manera adecuada, le permite darse cuenta de que el/la Trabajador/a Social es una persona con sentimientos, atenta, directa, con capacidad para comprenderlo y disipar algunos de sus temores.

La habilidad de el/la asistente social para sintonizarse con los sentimientos y preocupaciones tácitas del cliente en la fase preliminar del trabajo contribuye al establecimiento de una relación de trabajo positiva.

- n) ***Realizar resumen de la entrevista o habilidad para resumir.*** En palabras simples, resumir es ordenar las ideas fundamentales, expresándolas en forma personal y creadora, utilizando palabras propias y estilo personal. Es decir, algo de muchas palabras lo convertimos en algo de pocas palabras. Es importante usar los últimos instantes de una sesión para ayudar al cliente a identificar los aspectos fundamentales de lo abordado en la sesión y las enseñanzas o aquello que le aportó la misma. Se trata de una actividad que no se requiere en todas las sesiones, sino en momentos clave. Según Shulman (1980), el proceso de resumir puede ayudar a un cliente a asegurar el método de aprendizaje y puede ser realizado por el

cliente, otras veces por el o la Trabajador/a Social, pero también pueden hacerlo juntos. Es necesario que este resumen considere materias específicas, ya que no es suficiente un resumen general, si es a partir de él que se planificarán los próximos pasos.

- o) **Identificar próximos pasos. Habilidad para identificar próximos pasos.** En la fase final de la entrevista, el/la Trabajador/a Social debe hacer un esfuerzo consciente para identificar los pasos siguientes involucrados en el trabajo. No es conveniente que el cliente se vaya con la idea de que estuvieron conversando sin llegar a concretar nada. Al respecto, Shulman (1980) es enfático al señalar que “no importa cuál es la situación, no importa cuán imposible esta parezca ser, hay un siguiente paso posible y el funcionario pedirá al cliente que lo discutan”.

Los pasos siguientes deben ser especificados a partir de la descomposición del resultado general que el cliente quiere lograr, es decir, de su división en partes manejables. Sin embargo, a veces, lo específico o manejable, el acto mismo a realizar puede requerir de ayuda del profesional, por ejemplo, que el cliente necesite información respecto de los recursos de la comunidad para poder llevarlo a cabo.

- p) **Identificar comunicaciones de último instante o habilidad para identificar comunicaciones de último instante.** Las comunicaciones de último instante son comentarios significativos efectuados por el cliente al llegar al final de una sesión, cuando hay muy poco tiempo para tratarlos. Generalmente los expresa al abrir la puerta para retirarse.

Este tipo de comentario es una señal para el/la Trabajador/a Social de la ambivalencia del cliente respecto de la discusión de un área de trabajo, que hace notar en un momento en que, seguramente,

no puede ser totalmente discutido. Puede tratarse de un área tabú o de un área de la que resulta muy doloroso hablar. Cualquiera sea la razón, el deseo de abordar el objetivo sobrepasa las fuerzas de resistencia.

Correspondería al/la asistente social identificar el proceso para el cliente, no recriminarlo por plantearlo a última hora y ofrecerle, además abordarlo, si es posible, en la próxima sesión.

Los comentarios de último minuto constituyen un caso especial dentro de los obstáculos que bloquean la habilidad del cliente para trabajar. Es una parte natural del proceso y provee al trabajador social de una oportunidad para educar al cliente, respecto de su forma de trabajar.

- q) ***Mostrar comprensión con los sentimientos del cliente o habilidad para mostrar comprensión con los sentimientos del cliente.*** Esta habilidad implica mostrar, por medio de palabras, gestos, expresiones, posición física, la comprensión del profesional del afecto expresado. El/la profesional intenta comprender cómo el cliente vive los sentimientos a pesar de quizás creer que la realidad de la situación no justifica la reacción.

Así, por ejemplo, en el caso de una mujer joven que al final de la sesión revela un problema sexual con su marido, el/la TS. Responde: Ud. sabe que ha traído un tema realmente importante, que no tendremos tiempo para hablar al respecto. Ud. lo trajo al término de la sesión, ¿Sintió Ud. que era demasiado delicado para hablar de él?... El cliente responde: es muy molesto hablar en esta forma a un extraño. EL TS responde: Puedo entender cuán difícil resultaría para Ud. hablar de sexo... ¿Ayudaría si empezamos en la sesión siguiente? El cliente responde: eso suena muy bien para mí. Esto

es algo duro para mí, y me gustaría discutirlo. El TS responde: Creo que usted está efectuando un buen comienzo, aun cuando lo presentó al final.

- r) ***Evitar crear falsas expectativas de solución.*** Al cliente se le estimula cuando se le dan a conocer los aspectos positivos de la situación, pero sin ocultarle los negativos, que son los que hay que superar con su propio esfuerzo. Es por eso que no es recomendable decirle, por ejemplo: “no se preocupe, todo se va a arreglar”, “váyase tranquilo, todo tiene solución en la vida”, etc., sobre todo si el/la profesional recién está tomando conocimiento de una situación y no sabe con qué se va a encontrar más adelante. Por otra parte, frases como estas pueden dar la impresión de que solo el/la profesional resolverá todo, sin necesidad de participación del cliente, y no es así. Es indispensable asociar al cliente tanto a la elaboración como al éxito del tratamiento en general y de cada entrevista en particular.
- s) ***Evitar demostraciones de brillantez intelectual.*** Si bien la persona que busca ayuda espera que quien se la otorgue sea más capacitado que ella, no desea que este descargue sobre ella todos sus conocimientos. Hay diversos aspectos de la entrevista que deben estar a nivel del cliente y este es uno de ellos. Por tanto, las teorizaciones y abstracciones, la actitud doctoral y el tono de suficiencia, quedan excluidos de las entrevistas profesionales. Por tanto, el nivel del lenguaje, el tono de las entrevistas, los argumentos y explicaciones deben estar a la altura de la comprensión del cliente.
- t) ***Evitar las referencias al Trabajador/a Social y a su vida privada.*** A veces el cliente hace preguntas a el/la profesional respecto de su vida privada como, por ejemplo, ¿tiene hijos? En situaciones como estas Montaldo (1967) sugiere que el/la Trabajador/a

Social debe responder con tacto y delicadeza para que el cliente no se sienta rechazado; pero debe evitar una conversación demasiado personal que podría conspirar contra el carácter profesional de la relación. Así, la respuesta debe ser breve y directa, para retornar de inmediato y con otra pregunta el problema del cliente, centralizando nuevamente la entrevista en este.

- u) ***Evitar ilustrar con otros casos.*** Debido a que ningún caso es igual a otro, como lo he señalado anteriormente, en nada aclara o sirve a la situación que se está abordando el citar otro caso social. Además, el cliente puede pensar que se le está restando importancia al suyo o que, así como se ejemplifica con ese caso hoy, mañana puede ser con el suyo.
- v) ***Cómo redactar el informe de la entrevista.*** La redacción del informe de las entrevistas es una parte de suma relevancia del trabajo de casos y además es un elemento de seguridad del/la profesional; le sirve de control, le obliga a reconstruir cada entrevista, permite la autocrítica y la crítica del supervisor al estudiante, sustituye a la memoria, garantiza la continuidad del tratamiento cuando este ya se ha iniciado y el caso debe ser transferido. Para redactarlo, el profesional se basa en sus recuerdos y en las notas que tomó durante la entrevista. La extensión depende del fin que se persigue. Un buen informe debe ser exacto, claro, preciso y objetivo. Los informes de principiantes, destinados a ser objeto de análisis didáctico, se redactan en extenso (este tema se aborda especialmente en el capítulo V).

He intentado ubicar en una sola lista técnicas señaladas por diferentes autores, incorporando solamente aquellas que no se repetían.

El/la Trabajador/a Social debe tener presente que no se trata de aplicarlas todas en todas las entrevistas, su habilidad justamente quedará en evidencia cuando aplique las que realmente corresponde y en el momento que corresponde.

Este capítulo incluye técnicas, procedimientos, habilidades o destrezas propuestas por más de un autor, por eso su extensión es mayor a aquellas técnicas que vemos habitualmente en los textos más conocidos.

## **Capítulo V**

### **Las anotaciones, registros e informes de la entrevista**

Anotaciones, registros e informes parecen ser lo mismo, de hecho, algunos/as Trabajadores/as Sociales así lo consideran. Desde mi punto de vista tienen significados diferentes, no es lo mismo tomar notas que registrar o informar. Los tres aspectos son de suma importancia por las implicancias que tienen en la entrevista como técnica propiamente tal y por la injerencia de esta en el proceso del Trabajo Social persona-familia. Gracias a las anotaciones podemos registrar nuestras entrevistas y gracias a los registros podemos elaborar o emitir informes de ellas.

#### **5.1. LAS ANOTACIONES**

Son las notas o apuntes que toma el/la Trabajador/a Social durante la entrevista. Al respecto, una preocupación constante entre los profesionales es saber si es apropiado o no tomar apuntes durante la entrevista. Algunos están de acuerdo, otros no. La experiencia ha demostrado que los clientes lo encuentran natural y no se molestan por las pausas que pueden producirse con ocasión de ellas entre uno y otro dato, cuando no son excesivas. Pero si las anotaciones van más allá de esto, el cliente puede pensar que no cuenta con toda la atención del profesional, y que este está más preocupado de anotar que de seguir el curso de sus



relatos, así como de la expresión de sus sentimientos. También se ve interrumpida la propia participación del/la Trabajador/a Social por la constante necesidad de escribir, lo que, a su vez le dificulta poner la debida atención a su desarrollo y le impide hacer uso de la observación como complemento necesario en toda entrevista.

Es bueno tomar notas, y se deben tomar, pero siempre que sean las estrictamente necesarias. Hay unos datos que se deben anotar en el momento, ni siquiera pueden esperar para el término de la entrevista; a modo de ejemplo: *nombres, dirección, edad, estado civil, actividad, fecha de nacimiento y otras fechas importantes, enfermedades, etc.* Son datos que el profesional más experimentado los apunta de inmediato. Otros, en cambio, podrán ser anotados mediante una o dos palabras que los representen y, los demás, inmediatamente después de haber finalizado la entrevista. Con esto quiero decir que me inclino por una estrategia mixta en la que a la vez se recojan datos importantes o ciertas expresiones verbales de manera textual durante la entrevista, y se complete este trabajo inmediatamente después de finalizada esta.

Maidagán (1970) señala que “para que las entrevistas den el resultado inherente a esta técnica, se requiere tomar notas rápidas en el curso de ella y consignar, inmediatamente después que se haya retirado el cliente, todas las observaciones obtenidas durante la conversación. En caso contrario, los recuerdos borrosos al pasar el tiempo pueden inducir a interpretaciones inexactas y a errores graves”.

Al comienzo de la entrevista o bien en el momento en que necesita tomar las primeras notas, el/la profesional deberá pedir autorización al cliente o, al menos, deberá decirle que necesita hacer algunas anotaciones, así también como explicar las razones que las justifican.

El profesional puede hacer las anotaciones en un cuaderno *ad hoc*, otro medio similar, pero también en una *Tablet* u otros, según lo que nos ofrece la tecnología actual y siempre que el/la asistente social la tenga a su disposición.

## 5.2. LOS REGISTROS

Son documentos técnicos mucho más elaborados que las notas que se toman durante la entrevista. *Registrar* una entrevista es un proceso que consiste en consignar por escrito el desarrollo de la entrevista o aspectos significativos, incluidas las observaciones y reflexiones realizadas por el profesional en torno a ella y a su desempeño. Implica la recopilación de datos e información procedente de las anotaciones y recuerdos presentes en la memoria del profesional, la sistematización (análisis y reflexión de la entrevista) y el procesamiento (tratamiento) de los datos e información.

Es mediante los registros que se prueban las hipótesis, se perciben los patrones de conducta característicos y se puede evaluar el progreso alcanzado tanto en términos de conocimiento del caso como de la intervención realizada, y además, el o la Trabajador/a Social puede evaluar su trabajo. Registrar es, por tanto, más que solo contar por escrito una entrevista.

En el proceso de registro, las notas o apuntes tomados durante la entrevista por el/la Trabajador/a Social, unidos a los recuerdos presentes en su memoria, son seleccionados, ordenados, reflexionados, interpretados, redactados cuidadosamente y plasmados en los formularios existentes en la institución (los que dependen de la finalidad de esta), o en los diseños sugeridos a los estudiantes.

Davison (1973) señala que un registro procesado es aquel en que la entrevista es registrada lo más cercana posible de lo que se expresó verbalmente e incluye no solo lo que el/la Trabajador/a Social y el cliente dijeron sino también reacciones significativas del cliente y cambios de humor y de respuesta. Intenta captar la comunicación no verbal, la mirada ansiosa o el gesto nervioso; describe el silencio como reflexivo o embarazoso. Anota los temas de los que el cliente quería apartarse y las áreas que el/la Trabajador/a Social encontró difíciles de discutir. Preserva la secuencia en la que fueron discutidos diferentes asuntos.

Cuando se dice que la entrevista es registrada lo más cercano a la realidad, no se refiere a que hay que poner todo sin excepción por temor a omitir algo que más tarde demuestre ser de vital significado; es imposible hacer un reporte exacto del desarrollo de una entrevista. La forma de seleccionar lo que es o no importante aumenta con la experiencia, y está muy relacionada con la habilidad analítica, vale decir, la habilidad de percibir el significado de lo que está detrás de los hechos. A modo de ejemplo, la repetición constante de un tema puede resultar innecesaria si es presentada como eventos aislados y no en relación con lo que ha sucedido con anterioridad. Sin embargo, la misma repetición en entrevistas sucesivas, sí puede ser muy significativa y el hecho, aunque no el total de su contenido debe ser anotado, ya que puede apuntar hacia la gran preocupación del cliente acerca de algún asunto en particular, o bien, indicar un fracaso por parte del/a profesional para hacer frente al problema.

Un registro de entrevista debería incluir los siguientes elementos:

1. Datos de identificación: Nombre del cliente, domicilio. Puede ser útil anotar el número de la

- entrevista (ej. Sexto contacto con la Sra. XXX).  
Lugar de realización. Fecha y hora de la entrevista.
2. Objetivo u objetivos de la entrevista.
  3. Descripción. Una descripción palabra por palabra de lo que sucedió, tanto como se pueda recordar. Es decir, un relato lo más cercano posible de su desarrollo, incluyendo descripciones de cualquier acción o actividad no verbal de lo ocurrido; los sentimientos y reacciones del estudiante o trabajador social hacia el cliente (poner por escrito los pensamientos no expresados y las reacciones a medida que transcurre la entrevista); las observaciones de el/la asistente social y su pensamiento analítico en relación con lo que ha estado sucediendo en la entrevista (los entrevistadores más avanzados se cuestionan a sí mismos constantemente en la entrevista).
  4. Un “resumen del diagnóstico” o un “párrafo acerca de impresiones de el/la Trabajador/a Social” al final del proceso de registro de datos. Aquí el/la profesional debe resumir su pensamiento analítico y reflexivo acerca de la entrevista que acaba de registrar. En síntesis, es un análisis e interpretación de esta, además de la evaluación correspondiente.
  5. Un “plan de trabajo social” o “plan de acción” al final de cada proceso de registro de datos. Equivale a indicar las metas del/la Trabajador/a Social y del cliente para futuros contactos. O bien, los acuerdos a los que han llegado.
  6. Datos de identificación del estudiante o Trabajador/a Social novel, incluyendo su firma.

Este tipo de registro, utilizado tal cual se presenta, no es práctico ni recomendable como método para ser usado en la práctica diaria, pero es un método efectivo para que los estudiantes adquieran destrezas en entrevistas y, además, ayuda a que el supervisor

determine cómo están funcionando y, en consecuencia, cuáles son las áreas efectivas y las áreas o aspectos que requieren refuerzo. Sin embargo, en situaciones especiales, es utilizado por profesionales experimentados, preferentemente en aquellos casos donde es importante documentar en detalle quién dijo qué, cómo, y exactamente qué es lo que sucedió. A veces, las palabras exactas del cliente como respuesta a preguntas claves pueden ser muy importantes.

Los registros de Trabajadores/as Sociales experimentados/as pueden contener los mismos puntos, pero su desarrollo y especialmente el punto referido a la descripción de la entrevista propiamente tal, son expresados en forma resumida. Sin embargo, no debemos confundir un registro resumido con las notas que se toman durante la entrevista; muchas veces, en la práctica, encontramos “registros de entrevistas” que reúnen características de simples anotaciones, sin elaboración alguna.

Fácilmente se pueden precisar, a lo menos, seis razones para justificar la necesidad de llevar registros de nuestras entrevistas: la memoria es selectiva, la necesidad de continuidad, lo escrito parece más objetivo, clarifica metas de el/a Trabajador/a Social y aumenta la responsabilidad. A continuación revisaremos brevemente cada una de estas razones:

- \* *La memoria es selectiva:* si se piensa que después de una entrevista recordaremos todo lo importante de ella y hacemos el ejercicio de recordarlo, nos sorprenderemos de saber cuánto quedó guardado y no salió a la luz, o cuánto aparece borroso después de un tiempo.
- \* *La necesidad de continuidad de la atención:* es posible que uno no sea el único profesional que tenga que trabajar con el cliente, se puede trabajar en equipo

o bien puede transferirse el caso a otro trabajador social; si se cuenta con antecedentes escritos de este se facilita el trabajo en beneficio del cliente, a quienes continuarán con él.

- \* *Lo escrito se presenta como más objetivo:* las cosas escritas se ven más objetivas que aquellas que han quedado en la memoria y se sacan de allí cuando se necesitan. Lo que ocurre es similar a cuando uno trata de vivenciar sus propios sueños, primero los recuerda bien, luego se debilitan. Si la entrevista está registrada da mayor seguridad y, por tanto, credibilidad.
- \* *Clarifica las metas del/la Trabajador/a Social:* al leer sus registros el profesional puede ver claramente hacia dónde va y orientarlas, si es necesario, hacia donde debe ir.
- \* *Acredita y avala la responsabilidad del/la Trabajador/a Social:* tenemos responsabilidad no solo con el cliente y estamos obligados a responder a muchos o ante muchos por la situación: a nosotros mismos, al cliente, la red social, grupo cultural, sociedad entera. Si no contamos con registros no podremos decir (ni siquiera a nosotros mismos) si estamos haciendo un buen trabajo.

Claramente parece ser un grave error no contar con registros de entrevistas, o bien simplificarlos en extremo, toda vez que constituyen una herramienta muy útil para revisar, evaluar y mejorar la prestación del servicio; así también como para la continuidad de este cuando un profesional se enferma o se retira de la institución, y para mejorar el aprendizaje del estudiante, lo que, a su vez, redundará en su preparación y en la calidad de su trabajo. Las formas de registros impresas existentes en la institución o las archivadas en forma protegida en el computador y los documentos diseñados para este

efecto en la formación de trabajadores sociales constituyen ejemplos de registros de entrevistas. Los primeros, *es decir, los formatos impresos existentes en la institución o los de los archivos protegidos del computador*, tienen por objeto proporcionar al profesional un sumario preciso de aquella información esencial que es necesaria en los casos que maneja la institución. No tienen ni debe tener por objeto considerar cada contingencia posible. Sin embargo, los tópicos a considerar son los mismos. Y, los segundos, *los registros solicitados a estudiantes*, son parte de un proceso de formación y exigen más detalles en su elaboración. En ellos, generalmente se señala todo cuanto sucede en una entrevista, ojalá dejando claras las intervenciones de ambas partes. El estudiante debería escribir todo o gran parte de lo que pudo haber oído u observado si hubiese habido una cámara y una grabadora monitoreando la entrevista, incluso debería registrar los comentarios acerca del cliente o los sentimientos experimentados por el propio estudiante. Siguiendo a Davison (1976), el estudiante debe registrar la entrevista lo más cercano posible a como se dio en la realidad.

Durante mis últimos años de trabajo en la Universidad, hicimos algunos cambios en este sentido en la Carrera de Trabajo Social simplificando el trabajo de los estudiantes que año tras año protestaban por la “excesiva” documentación exigida en la práctica Persona-Familia. Así, de registros de entrevistas lo más cercanos a la realidad pasamos por aquellos que se ciñen a lo utilizado en las instituciones de práctica (hojas de evolución con algunas anotaciones acerca de la actividad realizada), hasta llegar en algún momento a reemplazar los registros por informes quincenales de su trabajo. Estos últimos, generalmente se limitaban a expresar objetivos, describir sucintamente el contenido de la técnica utilizada para su logro y a realizar un análisis e interpretación

general del conjunto de actividades realizadas en la quincena. Se trata de informes que además de ser entregados tardíamente, obstaculizando el proceso de supervisión, cada vez dan menos cuenta del contenido y dinámica de sus entrevistas y sirven también menos o simplemente no sirven para orientar su trabajo ni desde el ámbito del propio estudiante, ni desde el ámbito del supervisor.

Aun cuando es sabido que las formas de registros pueden ser distintas, existen ciertas características comunes a un buen registro, algunas de estas son mencionadas por diferentes autores. Un buen registro debe ser ordenado, fácil de leer, preciso, claro y breve. Revisemos cada una de estas características y su significado a la luz de las explicaciones encontradas en la literatura:

- \* *Ordenado*: vale decir, organizado. Un registro será ordenado si quien lo escribe ha pensado anticipadamente qué debe incluir y cuál es la secuencia lógica que debe llevar.
- \* *Fácil de leer*: significa que es redactado en tal forma que personas muy ocupadas puedan obtener fácilmente la información que necesitan.
- \* *Preciso*: en otras palabras, conciso y exacto. Un registro preciso se basa en la observación y en entrevistas precisas, pero establece el hábito de declaraciones cuidadosas en vez de descuidadas, de gran importancia.
- \* *Claro*: o sea inteligible. Un registro será claro para el lector solamente si su contenido tiene sentido para quien lo escribió, lo que significa que el registro refleja un considerable raciocinio de lo que sucedió en la entrevista. En otras palabras, significa que debe ser comprendido por quienes lo van a utilizar.



- \* *Breve*: vale decir, corto. Lo que, junto con la claridad, son atributos de un hábito analítico. Un registro es breve porque contiene la esencia del asunto, esto indica que quien lo elabora comprende lo que ha visto u oído. La brevedad junto con la claridad, son atributos de un hábito analítico.

Las características mencionadas corresponden a documentos de trabajadores/as sociales experimentados. A los registros de estudiantes y trabajadores/as sociales recién titulados no se les puede solicitar tanta brevedad y precisión, más aún cuando decimos que deben ser útiles al proceso de supervisión por razones de formación del estudiante y adiestramiento del profesional inexperto. Registrar a nivel profesional en forma concisa, solo será posible en la medida en que se aprenda primero a hacer registros extensos.

Teniendo en consideración lo que significa un registro y más aún “un buen registro”, es aconsejable que el/Trabajador/a Social procure reservarse un tiempo suficiente entre entrevistas, para preparar su registro, antes de olvidar datos o confundirlos con aquellos recogidos en otras entrevistas.

### **5.3. LOS INFORMES**

Los informes de entrevistas son documentos técnicos breves que permiten comunicar a otros el contenido de una entrevista o parte de él con el fin de orientar la intervención de un caso, asegurar la continuidad de la atención por otro miembro del equipo en caso necesario y permitir su frecuente lectura, aun cuando sea un mismo Trabajador/a Social quien lleve el caso. No son sinónimo de registros de entrevista, pero se realizan a base de ellos. Su contenido debe ser relevante

al objetivo por el que se realizan o al objetivo de quien requiere la información. Generalmente son de uso interno donde el solicitante o la persona a quien se le informa es un integrante del equipo profesional interdisciplinario de atención, quien también está obligado por el secreto profesional para mantener bajo reserva la información que recibe.

Así como en los registros, también en los informes la comprensión fundamental de quien los escribe se reflejará en lo claro y conciso que sea el documento. Para la exposición de su contenido se puede utilizar la forma narrativa o de tópicos. Cualquiera sea la forma elegida, el informe debe contener como mínimo datos de identificación del cliente y de la entrevista, los objetivos que tuvo la entrevista, un punto que responda a los objetivos por los que se realiza el informe y finalmente la identificación y firma del profesional que informa. Los informes de entrevista no dan cuenta de la interacción que se produce entre los participantes.

Las características recientemente señaladas para los registros se aplican también a los informes, por tanto, deben ser ordenados, fáciles de leer, claros, precisos y breves. Un informe largo puede ser de gran ayuda, pero puede ser mejor uno breve que haga resaltar la esencia básica del mismo en el contexto del o los objetivos que motivaron su elaboración.

Las descripciones de registros e informes realizadas, unidas a las observadas en la práctica, permiten señalar que hay profesionales cuyos expedientes de caso solo están constituidos por anotaciones o, a veces, por brevísimos e incompletos informes de entrevistas en lugar de registros, careciendo, por tanto, del correspondiente análisis y la debida reflexión en torno a ellas y sus participantes; aspectos de suyo relevantes para orientar la intervención en beneficio del cliente y mejorar la calidad del servicio.



## Capítulo VI

### Condiciones o requisitos a cumplir por el/la Trabajador/a Social, el cliente y la institución para realizar la entrevista

Además de las técnicas de la entrevista que debe conocer y saber aplicar el/la Trabajador/a Social y que lo/a dotarán de destrezas y habilidades para una ejecución efectiva, existen algunos elementos que deben aportar tanto el/la profesional, el cliente y la institución, que he denominado “Condiciones o requisitos esenciales que debe cumplir el/la Trabajador/a Social, el cliente y la institución para realizar la entrevista”, las que no deben ser desatendidas porque pueden influenciar negativamente su curso o desarrollo. Entre estas se encuentran algunas que en el material revisado se presentan como limitaciones y recomendaciones. Lo cierto es que algunas reiteran aspectos contenidos en las técnicas o procedimientos vistos en el capítulo anterior.

#### 6.1. CONDICIONES DEL/LA PROFESIONAL

- a) *Cuidar su apariencia física.* El/a Trabajador/a Social debe cuidar en todo momento, entre otros aspectos, su apariencia física por ser un/a profesional, por respeto a las personas que atiende y por la influencia que esta tiene en su trabajo. Vestir preferentemente el uniforme profesional en el caso de las damas, y un delantal blanco corto, los varones; zapatos lustrados; bien peinada o peinado.

Si usa bufanda en invierno, sobre todo debe usarla donde corresponde; no debe cubrirse la cara con ella, esta siempre debe mantenerse despejada. Las damas deben evitar el exceso de maquillaje y de joyas y también el uso de *piercing*. En síntesis, el/la profesional debe ser sobrio/a en su vestuario/a, ordenado/a y aseado/a en su presentación.

Muchas veces ven al/a profesional como modelo, y copian su vestuario, maquillaje, algunos de sus movimientos y otros aspectos, por ejemplo: cómo se sienta, cómo se para; cómo y con qué limpia su nariz, como habla, en fin, etc. Creen que todo lo que hace está correcto y a veces no es así.

- b) ***Tener disposición para servir.*** Quien quiera ser o es ya Trabajador/a Social debe tener esta capacidad. Estar dispuesto a servir, ser útil o prestar ayuda a otros y eso debe evidenciarse en la atención que brinda a sus clientes o usuarios. Debe estar dispuesto/a a escucharlos, a estudiar y analizar conjuntamente su o sus problemas y a buscar la mejor solución que puede haber para él o ellos.

Cuando se va a ofrecer un servicio, se debe tener en cuenta que el cliente, usuario o asistido es lo más importante y estamos obligados a atenderlo de la mejor manera.

- c) ***Tener paciencia y dar a cada entrevista el tiempo necesario.*** No debe apresurar al cliente para que relate sus problemas. Por el contrario, seguirá su ritmo sin empujarlo ni apresurarlo y esperará a que lo haga espontáneamente cuando sienta la necesidad de exponerle su situación.

Hay personas que les cuesta más entender que a otras. Así también, unas demoran más en responder y otras menos, o no responden a lo que se les pregunta. El profesional debe tener paciencia con cada uno, esperar, aclarar las dudas, etcétera.

- d) **Mantener una actitud profesional.** Las relaciones entre Trabajador/a Social y cliente deben ser francas, cordiales y respetuosas, pero mantenidas siempre en un plano profesional y no de amistad. En ellas es conveniente evitar el “tuteo” (aunque hoy lo utilicen otras profesiones) y las conversaciones relacionadas con la vida o los asuntos personales de el/la Trabajador/a Social, así también como evitar dar la dirección particular del/la profesional, entre otros aspectos.

A veces el cliente tiene tendencia a querer transformar una relación profesional en una relación de amistad; otras veces, es el/la TS carente de experiencia o el/la estudiante de Trabajo Social quien provoca la intencionalidad o se deja llevar por lo que el cliente quiere, pensando que así está más cerca de este o va a tenerlo de su lado en caso de cometer algún error. En la relación amistosa se produce un tipo de contacto emocional que impide o dificulta la objetividad necesaria para que el/la TS sea verdaderamente útil al cliente o asistido. *Relaciones más amistosas y el empleo del “tuteo” al dirigirse al cliente, solo son convenientes al tratar con niños pequeños* (Castellanos, 1962).

Según Montaldo (1967): *Difícilmente se pueden ver con objetividad los problemas de los amigos. Y la excesiva identificación con su punto de vista podría llevar al/la Trabajador/a Social a no ver claramente el punto de vista de los demás afectados por el problema.*

- e) **Tener control emocional.** Para que la relación de trabajo sea eficaz, es necesario que tanto el cliente como el/la profesional sientan que expresan sus sentimientos abiertamente, pero siempre con un propósito. Por lo menos el Trabajador/a Social debe tener un propósito. Al cliente se lo alienta a que ventile sus sentimientos (catarsis), sin embargo, al

profesional se lo alienta para que no los exprese. Uno debe demostrarle qué siente con ellos, pero no debe llorar con ellos. Al ver que se emociona o llora puede sentirse mal por haberle causado ese llanto; también puede pensar que así no lo va a poder ayudar a salir de su problema, etcétera.

- f) ***No adoptar una posición de juez (principio de no juzgar)***. Dice relación con la postura con la que permanece durante la entrevista, el trato al cliente y el hecho de no criticar ni juzgar lo que hace o dice. La actitud de no enjuiciamiento es una cualidad del trato en el trabajo de casos y se basa en la convicción de que no corresponde al/la profesional declarar culpable o inocente a alguien, ni determinar en qué medida es responsable de su situación, etc. Sí supone juicios de valoración respecto de las actitudes, la forma de vida o las acciones del cliente. Esta actitud lleva consigo elementos de reflexión y también de emotividad, y es transmitida al cliente. En síntesis, no debe hacer de la entrevista un interrogatorio, y menos culpar ni condenar al cliente.
- g) ***Evitar preguntas que den como respuesta sí o no a ellas***. Solo cuando sea necesario puede hacerlas, pero debe tener presente que, a veces, no le aportan mucho, siendo mejor evitarlas. Una pregunta bien hecha puede aportar la respuesta de varias mal formuladas.
- h) ***Evitar las interrupciones durante la entrevista***. Las interrupciones aluden a todo aquello que obstaculiza o impide la continuación o desarrollo de la entrevista, debiendo suspenderla por unos instantes. Es por ello que el/la Trabajador/a Social debe evitar interrupciones tales como las de funcionarios de la institución, las generadas por el propio profesional, y otras como las de los ruidos, teléfonos, etcétera.

Hoy, una interrupción constante, en distintos ámbitos, es la provocada por el teléfono celular ya sea en conferencias, reuniones, salas de clases, y otros lugares, pero también en las entrevistas; su sonido y la contestación a él como algo natural y sin mediar una disculpa, es algo frecuente.

Suele ocurrir, y a veces reiteradamente en una misma entrevista, que el/la Trabajador/a Social atiende todos los llamados telefónicos que recibe, o bien uno o dos, pero de larga duración. También puede suceder que algún funcionario requiera conversar con el profesional y lo hace en ese instante dentro de la misma oficina o bien se retiran de esta, ausentándose durante algunos minutos, dejando al cliente o usuario solo.

Situaciones como las mencionadas pueden llevar a pensar al cliente que su problema es de menor relevancia para el/la profesional; todo ello puede entorpecer la buena relación que se mantenía hasta ese momento y cambiar su actitud frente a la intervención.

- i) ***Estar alerta a cualquier situación imprevista y saber cómo actuar frente a ella.*** A veces, mientras se desarrolla una entrevista, o estamos al final o incluso en su inicio, puede ocurrir algo imprevisto, que ni siquiera imaginábamos que podía ocurrir. Por ejemplo: un anciano que al pararse de su asiento para retirarse de la oficina cae al suelo; mujer embarazada que se desmaya mientras conversa, etc. El/la profesional debe saber qué hacer en esos casos.
- j) ***Relacionar la teoría con la práctica.*** El/la profesional debe ir integrando los conocimientos teóricos de Trabajo Social y todos aquellos provenientes de otras asignaturas que le va requiriendo el nivel de atención en que está trabajando. Del mismo



modo debe integrar y relacionar los referidos a la entrevista que le sean necesarios.

- k) *Cuidar su vocabulario.*** El/la profesional debe utilizar un vocabulario adecuado en las entrevistas. Puede ser común; pero no vulgar. Exento de modismos y transformaciones de las palabras, insolencias, etc. Algunos estudiantes llegan a la universidad con un vocabulario muy pobre en palabras adecuadas, pero muy rico en palabras vulgares que han venido utilizando por años en conversaciones con sus pares y otras personas. Y suele ser el que utiliza en sus entrevistas.
- l) *Guardar la debida reserva (principio de secreto profesional).*** Antes de cada entrevista debe advertirse al cliente o usuario que su información será considerada como confidencial. Cuando esto queda claro, los resultados positivos aumentan. Si el cliente se siente seguro de lo que se le ha dicho, hablará con mayor franqueza de sus dificultades, incluso aportando información que, de ser divulgada, podría ponerlo en dificultades legales o familiares. Es de responsabilidad de el/la Trabajador/a Social no hacer un uso indebido de esa información. Sin embargo, podrá confiarlas cuando sea de estricta necesidad a otros profesionales que tengan intervención en el proceso del caso.
- m) *En lo posible, tomar pocas notas.*** Cuando el/la profesional puede hacer uso de unos minutos, a continuación de cada entrevista, para tomar nota, salvará la necesidad de hacerlo en el curso de la entrevista. Si, por el contrario, una entrevista sucede a la otra, que es lo común, el/la Trabajador/a Social necesita hacer anotaciones en presencia del cliente o usuario.
- Se ha discutido bastante acerca de las ventajas y desventajas de este sistema. Así, según algunas

opiniones, tomar nota en presencia del cliente puede ser interpretado por este como falta de atención a sus problemas, debido a que el/la Trabajador/a Social escribe a la par que este habla. Otras veces piensa que las anotaciones pueden comprometerlo y para eliminar la duda hay que explicarle el carácter confidencial de toda entrevista. Sin embargo, no faltan los clientes que se sienten confundidos ante un entrevistador que anota lo que él dice.

Existen otras opiniones favorables al hecho de tomar notas durante la entrevista. Se basan en que hay personas que en algún momento de su vida han acudido a otras en demanda de algún servicio y se han sentido defraudadas cuando no se han hecho anotaciones respecto de su solicitud, interpretándolo como indiferencia al problema presentado y posibilidad de olvido posterior del mismo.

No obstante las opiniones vertidas, finalmente se señala que lo más recomendable es advertirle a la persona que se desea hacer anotaciones. Para ello es necesario preguntarle si le importaría que tomáramos notas de los puntos que estimamos importantes, como medio de poder ayudarlo más eficazmente.

- n) ***Inspirar seguridad y confianza.*** Es indispensable en este nivel del Trabajo Social saber inspirar seguridad y confianza en el cliente. Esto se logra con una actitud acogedora, atenta, ecuaníme y equilibrada que se va demostrando por medio de las entrevistas. Sin embargo, es importante señalar que también contribuyen a obtener esta seguridad y confianza el dominio de las emociones que demuestra el/la profesional en su desarrollo. En cambio, actitudes como no mirar al cliente; mostrar apuro; mirar constantemente el reloj; buscar algo en el kardex, escritorio, estante, etc., generan desconfianza.

- o) **Tener conocimientos.** Para que el uso de esta técnica sea eficaz, quien la realiza tiene la obligación de contar con ciertos conocimientos específicos, como también generales. Entre ellos están los conocimientos acerca de la entrevista, recursos sociales, culturales y de la comunidad, necesidades humanas, significado de las relaciones familiares, arte o ciencia de trabajar con seres humanos, conocimientos de la profesión y de profesiones afines; sólidos conocimientos psicológicos. Conocimientos acerca de la entrevista, etc. Los/las trabajadores/as sociales deben tener siempre presente las funciones específicas de la institución en que trabajan, y de aquellas relacionadas con las problemáticas que atiende, sean de nivel local, regional o nacional, para orientar o efectuar la referencia adonde el caso corresponda.
- p) **No realizar la entrevista en momentos inoportunos.** Como por ejemplo citar al cliente en un horario que el/la profesional sabe que le va a crear dificultades para salir del trabajo. Otro ejemplo dice relación con realizar una visita domiciliaria en una fecha y hora en que la familia le había dicho que tenía que tomar bus para visitar a familiares que viven en el sector rural, etcétera.
- q) **Conocer el marco referencial de la situación.** Conocer las políticas del sector donde trabaja. Tener información actualizada de instituciones que atienden la problemática del cliente.
- r) **No criticar delante del cliente el trabajo realizado por otro colega en el caso.** Lamentablemente hay trabajadores sociales que al informarse que el caso había sido atendido antes por una colega X, a la que no le tienen mucha simpatía, con el fin de dejarla mal ante el cliente y quedar ella bien, le dice a este, por ejemplo: “con razón no logró sus

objetivos si la atendió la colega XXX. No, ella no tiene idea...”.

- s) **No ilustrar con otros casos.** Debido a que ningún caso es igual a otro, como lo he señalado anteriormente, en nada aclara o sirve a la situación que se está abordando el citar otro caso social. Además, el cliente puede pensar que se le está restando importancia al suyo o que, así como se ejemplifica con ese caso hoy, mañana puede ser con el suyo.
- t) **Crear un ambiente que ayude al cliente a reflexionar y que lo impulse a expresar sus propias ideas.** Según Maidagán (1976), el establecimiento de relaciones positivas entre las partes tiende a crear un clima dentro del que pueda desarrollarse una actividad destinada a resolver ciertos problemas del cliente. Tan solo mediante la existencia de esta relación positiva puede ayudarse al cliente a ver su problema, a discutirlo, a tomar iniciativas para resolverlo y a modificar sus actitudes y comportamiento. Para establecer esta relación, el/la profesional debe dar a su cliente una sensación de seguridad, induciéndole de este modo a adquirir o recuperar la confianza en sí mismo y en sus propios recursos. El/la profesional provoca esta sensación implícitamente, por su actitud, y también, explícitamente, subrayando los factores positivos de una situación.
- u) **Ser autocrítico/a.** Se espera del/la profesional que tenga esta característica para que seleccione con imparcialidad sus observaciones y no se deje llevar por aquellas que coincidan con sus propias opiniones preconcebidas o con sus prejuicios.

En esta y en todas las profesiones orientadas a ayudar a las personas, el conocimiento de sí mismo es esencial para poder hacer uso de las relaciones humanas en forma consciente. Especialmente el/la

Trabajador/a Social de casos, no solo debe saber algo acerca de lo que lo llevó a escoger esta profesión, sino también debe reconocer cuáles son sus prejuicios, su subjetividad y sus preferencias.

## **6.2. CONDICIONES DESEABLES DEL CLIENTE O ASISTIDO**

También existen algunas condiciones deseables o exigibles al cliente para poder realizar la entrevista, estas son: que sea veraz, franco, cooperador, que asista a las entrevistas en condiciones normales, es decir, sin haber ingerido alcohol (si la persona con quien tiene que entrevistarse el/la profesional ha ingerido alcohol no se puede sostener una entrevista con él o ella), que tenga coeficiente intelectual más o menos normal.

## **6.3. CONDICIONES QUE DEBE FACILITAR LA INSTITUCIÓN**

La institución debe asignar al/la Trabajador/a Social una oficina adecuada para ejercer su trabajo. Durante mucho tiempo, en algunas instituciones se le asignó la oficina que tenía la peor ubicación en la institución, ya sea la más alejada de la puerta de acceso; la que quedaba debajo de la escalera que conducía al piso superior donde cada vez que el usuario se paraba, se pegaba en la cabeza. Parecía que se valoraba poco su quehacer en esos tiempos, o él/ella no exigía la oficina adecuada. Hoy, esto ha cambiado en alguna medida. Sin embargo, aún no llegamos a lo que realmente debería ser, salvo contadas excepciones.

La institución debe *proporcionar una oficina privada o individual y equipada*. Se trata de una oficina que garantice

un ejercicio profesional acorde a las exigencias éticas de la profesión, que sea de fácil acceso, cuente con puerta y con el equipamiento necesario para realizar su trabajo en general y las entrevistas, en particular. Este equipamiento consiste en un escritorio, sillas, kardex o mueble con llave, computador, impresora, etc. Además, puede contar con un decorado sencillo y alegre, donde el entrevistado se sienta a gusto. El decorado también contribuye al éxito de la entrevista.

Idealmente debería contar con sala de espera exclusiva (no compartida con otros profesionales), ubicada en el sector de atención de los/las Trabajadores/as Sociales), y convenientemente equipada para una espera agradable tanto para adultos como para niños.

El sistema modular de oficinas que se usa hoy en muchas instituciones no es adecuado para los trabajadores sociales, ya que no cumple con los requisitos de privacidad y comodidad para sus clientes o usuarios. Los módulos se encuentran separados, unos de otros, solo por tabiques de media altura y, además, son de reducido tamaño y no cuentan con puertas. Las personas atendidas están pendientes de no ser vistos ni escuchados por quienes se encuentran en el módulo contiguo, por funcionarios y público que circula o espera a sus espaldas o en lugares cercanos.

La descripción de cada condición, requisito o recomendación presentada recientemente permite dimensionar la importancia de su cumplimiento en todas y cada una de las entrevistas que realice el/la profesional en la atención de sus casos.



## **Capítulo VII**

### **La visita domiciliaria o entrevista en el domicilio del cliente o asistido**

#### **7.1. DEFINICIÓN Y GENERALIDADES**

La visita domiciliaria, también conocida como entrevista en el domicilio del cliente o asistido, constituye una modalidad de la entrevista, que, sin temor a equívocos, confiere identidad a la profesión. Es la modalidad que más representa a los asistentes sociales o trabajadores sociales y, además, los distingue de otros profesionales. Aun cuando hoy esté comenzando a ser utilizada en varias profesiones; con orgullo, debemos decir que nos avalan más de 80 años de práctica. No en vano el nombre que antecede a las/asistentes sociales, hoy trabajadores sociales, era el de visitadoras sociales.

Desde aquellos años, allá por 1916 aproximadamente, en que a la conocida “Visitadora Social” Mary Richmond se le ocurriera ver a sus clientes en el domicilio como una forma de poder completar sus diagnósticos, la visita domiciliaria ha seguido una evolución natural.

La visita domiciliaria, igual que la entrevista en la oficina del/la Trabajador/a Social o asistente social, debe ser convenida con el cliente. La conveniencia puede surgir por parte del/la profesional o por parte del cliente. Si el/la profesional no la acordó previamente con el cliente y ha estimado necesaria su realización por alguna situación especial, será importante, siempre que sea posible, que seleccione y lleve a la práctica



una forma de preaviso, acorde al tipo de relación que mantenga con el cliente.

Sin embargo, se debe tener presente que la situación y la relación puede sufrir variaciones si es el cliente quien la solicita o es el asistente social quien la propone.

En forma amplia, podemos definirla como la entrevista efectuada en el domicilio de la persona o familia, esto es, en su medio natural; con un fin determinado de indagación o intervención, o ambos conjuntamente.

La Asociación Chilena de Escuelas de Servicio Social (1968) la define como “Acción que realiza el/a asistente social en un hogar, con fines de investigación o de tratamiento”.

Para Campanini y Luppi (1991), se trata de “una entrevista efectuada en el domicilio del usuario para profundizar la comprensión del diagnóstico, y como estudio y observación del ambiente familiar”. Definición un tanto reducida, a simple vista, dado que deja fuera la mitad de lo que se puede hacer a través de ella en el ámbito persona-familia; me refiero específicamente a la intervención. No obstante, los autores están conscientes que la visita domiciliaria va más allá de la sola profundización en la comprensión del diagnóstico, cuando señalan que “en algunas situaciones la visita domiciliaria puede proponerla el/a asistente social, como parte de su proyecto de intervención, con fines precisos”.

El Ministerio de Salud (1993) se refería a ella como “una atención proporcionada en el hogar del individuo o familia, con el objeto de conocer la realidad socioeconómica, ambiental y cultural, complementar el diagnóstico, estimular la participación activa de la familia, realizar intervención social con fines de fomento, protección, recuperación y rehabilitación de la salud (Ministerio de Salud, 1993).

Quiroz (1994) la define como “una técnica privativa del Servicio Social que se aplica en el domicilio del cliente, a través de la entrevista y la observación con fines de diagnóstico e intervención y con el propósito de vincular el Problema-Síntoma del cliente al sistema sociofamiliar en la perspectiva de la circularidad de la causalidad”. En su texto, el autor ve la visita domiciliaria desde una perspectiva sistémica-circular, en el contexto del Modelo Tradicional de Servicio Social de Casos.

Montoya, Zapata y Cardona (2002) la describen como “Técnica del trabajo social que se aplica en el domicilio del cliente, usuario o paciente, a través de la entrevista y la observación con fines de diagnóstico e intervención y con el propósito de vincular el problema-síntoma del cliente al sistema sociofamiliar en la perspectiva holística de la vida”. A decir verdad, esta definición es muy similar a la anterior, no presentando, en consecuencia, nuevos aportes a la definición de visita domiciliaria presentada por Quiroz (1994).

Si nos atenemos al significado de la palabra visita que nos presenta el diccionario, debemos señalar que se trata de la “acción de visitar”. Y visitar, nos dice que es “ir a ver a alguno en su casa”. Pero ya que la palabra refiere también a otros tipos de visitas, cuando hablamos de visita en el contexto de nuestro vocabulario y hacer profesional estamos reiterando que esta acción de visitar es en el domicilio y le agregamos el apellido domiciliaria.

Como asistentes sociales acudimos al domicilio con el fin de asistir a alguien, esto es, de socorrerlo o ayudarlo. Y en servicio social o Trabajo Social el acto de ayudar a otros es la esencia de la profesión e implica el uso de un método que tiene un doble propósito, conocer y actuar, el que se alcanza por los medios conocidos con el nombre de técnicas. Por

tanto, los medios o técnicas principales que utiliza en sus diferentes ámbitos de acción tienen también esta característica. Así, la acción de visitar y, por esta razón, de ir a ver a alguien en su casa que realiza el asistente social conocida como *Visita Domiciliaria* tiene también este doble propósito. ¿Pero cómo se alcanza dicho propósito en la visita domiciliaria?, en otras palabras, ¿cómo conoce o cómo actúa sobre lo conocido? O más específico aún, ¿por qué medio realiza ambas acciones en la visita domiciliaria? La respuesta es simple, “a través de la interacción entre asistente social y cliente; acto que conocemos como entrevista”. Por tanto, estamos en condiciones de definir esta “acción de visitar” como una entrevista en el domicilio.

Así entonces, *la Visita Domiciliaria, es una entrevista realizada en el domicilio del cliente (persona-familia), con fines de investigación, intervención o ambos fines. Permite, por una parte, obtener, verificar o complementar antecedentes del cliente, medio familiar y entorno inmediato para configurar el diagnóstico de su situación; y por otra, realizar acciones orientadas a modificar dicha situación, consideradas en el proyecto de intervención como necesarias de realizar por este medio. Sin embargo, también puede tener lugar la investigación e intervención al mismo tiempo.*

## **7.2. FINALIDAD Y OBJETIVOS**

### **7.2.1. Finalidad de la visita domiciliaria**

Si se trata de una entrevista que, a diferencia de la realizada en la oficina, tiene lugar en el domicilio del cliente o asistido, su finalidad no puede ser tan distinta. Así, podemos decir que la visita domiciliaria (VD) tiene como finalidad o propósito obtener información para

el diagnóstico y prestar ayuda, o sea, investigar y verificar información con miras al diagnóstico e intervenir en la situación para producir cambios en ella. El/la Trabajador/a Social acude al domicilio para verificar información proporcionada en la oficina, obtener antecedentes ambientales y familiares necesarios para el diagnóstico, y efectuar también acciones de tratamiento. Una visita domiciliaria puede tener ambos fines al mismo tiempo.

### **7.2.2. Objetivos de la visita domiciliaria**

Según Campanini y Luppi (1991), se pueden distinguir tres tendencias en relación con los objetivos de la VD:

- La primera es una tendencia indagatoria que considera a la VD como herramienta para recoger información que permita el análisis correcto y completo de la situación.
- La segunda es la tendencia de la intervención que considera a la VD como una estrategia de un plan de intervención definido en un contexto de control, donde el cliente o asistido debe adecuarse a las directivas concretas impartidas por el/la profesional que conduce el caso o por prescripciones de la institución patrocinante.
- La tercera es una tendencia de apoyo y reforzamiento, donde justamente la relación se estructura en un contexto de apoyo emocional o de adherencia a un determinado plan de tratamiento, donde la VD pasa a ser una herramienta de apoyo para reforzar la relación.

En el contexto anterior, para Quiroz (1994) los objetivos de la visita domiciliaria serían los siguientes:

- Obtener, verificar y ampliar información recopilada en la entrevista de oficina, relacionada con la situación sociofamiliar.
- Estudiar y observar el ambiente social y familiar en el que está inserto el asistido. Esto implica observar el contexto medioambiental y cultural en donde vive, como su barrio y entorno ecológico; observar la vivienda; observar el ambiente familiar en su dimensión estructural e interaccional.
- Proporcionar información a la familia acerca del estado de avance de la intervención realizada por el asistente social para que la familia se sienta parte del tratamiento y se mantenga vinculada al asistido, motivándole en la solución del problema.
- Control de situaciones sociofamiliares, que indique el estado de avance del plan de intervención. Se usa con frecuencia en Tribunales de Menores donde se controlan estados de avance de niños y adolescentes sometidos a vigilancia.
- Reforzamiento de directivas o tareas que ha entregado el asistente social en la oficina (obviamente que esto está en relación con el modelo de intervención que ha considerado el asistente social). El reforzamiento puede estar dirigido a un contenido educativo o alcanzar directivas más complejas referidas a formas de interacción familiar, por ejemplo.
- Aplicación de técnicas de intervención individual-familiar. Es decir, aplicación de otras técnicas dentro de la técnica VD, como por ejemplo manejo ambiental, confrontación, discusión reflexiva, según sea la especialidad y capacitación del asistente social.

No debemos olvidar que la visita domiciliaria igual que las otras entrevistas debe ser convenida con el usuario. Si no ha sido convenida previamente y se

ha hecho necesaria por situaciones especiales, será importante, siempre que sea posible, elegir la mejor forma de preaviso, según el tipo de relación que se mantenga con el usuario.

### **7.3. TIPOS DE VISITA DOMICILIARIA SEGÚN DONDE SE ORIGINA LA NECESIDAD DE REALIZACIÓN**

Según como se haya gestado, se puede hablar de visita domiciliaria voluntaria u obligatoria:

- a) Visita domiciliaria voluntaria: aquella que es solicitada por el cliente o asistido, o la acepta en forma tácita o explícita sin objeciones debido a la necesidad de realización que su caso ofrece.
- b) Visita domiciliaria obligatoria: es aquella que tiene lugar cuando interviene una ley o cuando se trata de una regla institucional que el cliente debe aceptar para recibir un beneficio.

### **7.4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA ENTREVISTA EN EL DOMICILIO DEL CLIENTE**

Del mismo modo que la entrevista realizada en la oficina, la que tiene lugar en el domicilio del cliente presenta algunas ventajas y desventajas, las que veremos a continuación:

- a) **Ventajas:**
  - Permite conocer el ambiente que rodea al asistido, tanto el inmediato como mediato; así también como su desenvolvimiento, el de otros

integrantes del grupo familiar o el de este en su conjunto, dentro de él.

- En estrecha relación con el punto anterior, permite captar la relación existente entre la conducta del cliente y el ambiente donde vive, teniendo presente que este no solo puede ser considerado víctima de ese ambiente, sino también artífice. Además, puede dejar de manifiesto aspectos de adaptación e inadaptación individuo-ambiente y orientar respecto de áreas de investigación significativas.
- Generalmente el cliente (individuo-familia) se siente en mayor confianza, está familiarizado con su contexto, él es el dueño de casa.
- Se puede tener una visión de las relaciones humanas tanto familiares como extrafamiliares, es decir, con los vecinos inmediatos u otros integrantes de la comunidad.
- Permite entrevistar a otros miembros del grupo familiar o realizar entrevistas familiares según los objetivos que estas tengan.
- Constituye ahorro de tiempo y dinero para el cliente, porque no tiene que salir de su vivienda para entrevistarse con el profesional, y por el mismo motivo, no tiene que incurrir en gastos por concepto de movilización.

**b) Desventajas:**

- En el domicilio, a diferencia de lo que ocurre con la entrevista realizada en la oficina, es el cliente quien está más familiarizado con su ambiente, lo que le permite provocar eventuales trastornos para obtener el control de la situación-relación.
- Debido a los cambios que puede provocar el cliente en su ambiente y por la presencia del

profesional (sabido es que la presencia del observador modifica el conjunto de las relaciones que se están conociendo y analizando), el conocimiento de la realidad no es del todo objetivo.

- Según la gravedad del problema, en el hogar todo le hace recordar este al cliente impidiéndole desenvolverse con tranquilidad.
- A veces, es imposible evitar la presencia de terceras personas tales como: niños que entran y salen del lugar e interrumpen la conversación; vecinos que vienen a visitar al cliente, a solicitarle algún favor, a ver televisión, etc., y se quedan, incluso, en el lugar donde se está realizando la entrevista.
- Si la visita fue solicitada por el cliente, es importante que el asistente social reflexione acerca del significado de la petición, sobre todo cuando no existe imposibilidad de trasladarse a la oficina. Es probable que el cliente quiera llevar al profesional a su domicilio como aliado para que alguien lo vea, o para probar el grado de disponibilidad e interés por ocuparse de él, o porque quiera obtener el control de la situación llevándolo a un terreno que le es más familiar. Puede ser útil, por tanto, en casos como estos, que el/la Trabajador/a Social investigue las expectativas del cliente respecto de esta solicitud, evalúe lo positivo y negativo de su realización y luego determine su realización o no realización en este lugar.
- Si el profesional concurre al domicilio en un horario no apropiado para el cliente, puede ocurrir que este no esté concentrado cien por ciento en el desarrollo de la entrevista y esté más bien distraído por estar pensando en lo que



habitualmente realiza en dicho horario, esto es, preparar el almuerzo para la familia (sobre todo en sectores de más bajos ingresos donde la mujer no trabaja), ver la teleserie favorita, dormir siesta u otros.

- Significa una mayor inversión de tiempo para el profesional, en desmedro de otras actividades de similar importancia, ya que, además de considerar la duración de la entrevista propiamente tal, debe tomar en cuenta el tiempo que transcurre hacia y desde el domicilio del cliente.
- Aun cuando lo importante es el análisis de las desventajas en términos de la influencia en la situación o sus participantes, no se puede dejar de considerar su influencia en el rendimiento del profesional, del que debe dar cuenta mediante las estadísticas diarias.

## **7.5. ETAPAS O FASES EN LA REALIZACIÓN DE LA VISITA DOMICILIARIA**

Si consideramos que la entrevista es una conversación especializada entre dos o más personas, y que la visita domiciliaria es una entrevista en el domicilio del cliente o asistido, todo lo que tiene lugar antes de iniciar esta conversación o una vez finalizada, no forma parte de la entrevista misma, sino que es un suceso previo y uno posterior. Sin embargo, tanto lo que se hace antes como después de ella tiene enorme relevancia en su desarrollo, en los resultados que se obtengan y en la realización de futuras actividades relacionadas con el caso en atención. Así entonces, al hablar de etapas o fases en la realización de una visita domiciliaria, me refiero a lo que tiene lugar durante su desarrollo, y también a lo que ocurre antes y después de este.

Consecuente con lo anterior esta propuesta distingue tres fases o etapas que debe cumplir el profesional al realizar una visita domiciliaria: la fase preliminar, la fase de entrevista propiamente tal y la fase posterior.

### **7.5.1. Fase preliminar**

Como su nombre lo indica, corresponde a una fase previa a la entrevista propiamente tal y de gran relevancia en su desarrollo. Comprende dos subfases: la planificación o preparación de la visita y el traslado al domicilio.

**7.5.1.1. La subfase de planificación o preparación de la visita domiciliaria:** en esta subfase se prepara o planifica la visita domiciliaria. “Visitar a un cliente solo para ver qué pasa o para cumplir con una función rutinaria, es tergiversar el verdadero sentido de esta técnica” (Maidagán, 1970). Planificar la visita es organizar su realización, lo que implica ciertos pasos previos que debe dar el profesional para llevarla a cabo. Desde mi punto de vista y en virtud de la experiencia directa e indirecta mediante la supervisión de prácticas de estudiante, estimo que el profesional debe hacer lo siguiente:

- a) Determinar claramente la necesidad de realizarla respondiendo a las preguntas por qué es necesaria, para qué.
- b) Revisar el expediente social para confirmar y fundamentar esta necesidad, y seleccionar los aspectos que serían materia de la visita.
- c) Formular los objetivos de la visita, definir las variables o áreas a trabajar, ya sea en investigación o intervención, y la forma de abordarlas para obtener resultados significativos. Todo ello, en

el marco del modelo de intervención y el tipo de entrevista.

- d) Revisar un plano de la ciudad o de la comuna para ubicar el domicilio según sea urbano o rural, calcular tiempo de transporte y determinar medio de transporte a utilizar. Si no se cuenta con plano, consultar a personas idóneas acerca de la ubicación del sector o domicilio, tiempo aproximado de transporte y medio más apropiado para llegar a él. Con esto, evitará andar extraviado o perder mucho tiempo ubicando el domicilio estando en el sector.
- e) Fijar día y hora para la visita. Es recomendable que ambos aspectos se encuentren dentro del horario de trabajo del profesional; en casos excepcionales, se podrá realizar visitas fuera de este horario. Si el sector en el que se ubica el domicilio del cliente reviste características de peligrosidad, es recomendable realizar la visita mientras haya luz solar.
- f) Comunicar a la institución la visita e iniciar los trámites internos que implican una salida a terreno. Si en la institución existe, además, un libro para registro de salidas a terreno es recomendable hacer uso de él dejando constancia de la salida.
- g) Informar al cliente fecha y hora de la visita, si no fue convenida previamente. Sin embargo, en algún momento de la atención del caso, va a ser necesario no ser tan preciso en este tipo de comunicaciones, principalmente cuando se está en la etapa de investigación o estudio del caso, de tal manera de evitar cualquier alteración del ambiente que rodea al cliente al saber el momento preciso en el que irá el profesional. Esto no significa, en modo alguno, que la entrevista en el domicilio vaya a adquirir características de control policial y se pretenda “pillar” al asistido en algo; no, solo se pretende tener una visión más real de la situación

que permita confirmar o desechar apreciaciones previas u obtener nuevos antecedentes.

- h) Seleccionar o preparar el material a llevar al domicilio. Corresponde en primer término determinar la necesidad de llevar algún material según cuales sean los objetivos de la visita domiciliaria; como también organizar dicho material. Así por ejemplo deberá determinar la necesidad de entregar al cliente fotocopia de documentos, citación para próximo encuentro, etc., o aquel material necesario para trabajar con la familia en la realización del genograma, ecomapa, historiograma, etc., o simplemente preparar el cuaderno o libreta para anotaciones.
- i) Los/las Trabajadores/as Sociales principiantes, así como los estudiantes o el/la Trabajador/a Social de la carrera tienen la tendencia a hacer demasiadas visitas domiciliarias no suficientemente preparadas durante el proceso de investigación, confundiendo de este modo el esfuerzo con la eficacia, y corriendo el riesgo de agotar o cansar a la familia con muchas preguntas, pero sin ninguna respuesta a sus problemas durante un largo período.

**7.5.1.2. La subfase de traslado al domicilio:** como su nombre lo indica, el traslado al domicilio corresponde al trayecto que hace el profesional desde su oficina al domicilio del cliente y viceversa. Este paso, no contemplado en la literatura acerca de la materia, nunca ha sido valorado o reflexionado en la práctica como instancia propicia para conocer y comprender más al cliente y su entorno.

Esta subfase permite al/la Trabajador/a Social ponerse en el lugar del cliente al efectuar el recorrido que este debe hacer al acudir a entrevistas a su oficina o al dirigirse a lugares cercanos a esta y

cuando regresa a su domicilio; sobre todo si lo realiza en un medio de transporte similar a aquel en que se moviliza el cliente. Por otra parte, haciendo uso de la observación, el profesional puede formarse una idea general acerca del sector en el que vive el cliente y comprender algunos aspectos de la situación que le ha planteado, así también, como considerar otros aspectos al momento de la intervención. Cualquiera sea el medio de traslado que utilice, nada le impide la observación del sector y el análisis inmediato o posterior del mismo teniendo presente el problema planteado por el cliente.

Es importante señalar, sin embargo, que, durante el trayecto, ni el profesional ni el estudiante en práctica deberán ir revisando los antecedentes del caso cuando el trayecto lo efectúen en un medio de transporte colectivo. Nadie nos asegura que la persona que viaja a nuestro lado no extienda su mirada hacia nuestros documentos y se informe de su contenido o parte de él, con lo que infringimos el principio de confidencialidad al que ella no está obligada, pudiendo divulgar lo observado y leído en nuestros documentos.

Si bien este es un paso que no puede ser omitido al efectuar una visita domiciliaria, no es considerado al momento de evaluar el rendimiento del profesional. Generalmente solo se contabiliza la cantidad de visitas realizadas y su duración, esto es, el inicio y fin de ella; pero no el total de tiempo invertido en ellas. A modo de ejemplo veremos que en una tarde un asistente social puede alcanzar a realizar solo una visita en el radio urbano, lo que será valorado en forma negativa, pues no se toma en cuenta que realizarla le significó dos horas distribuidas en: 45 minutos para llegar al domicilio, 30 minutos que duró la visita y 45 minutos en el regreso, vale decir, en transporte invirtió 90 minutos; pero en su estadística diaria consignará

una duración de 30 minutos. Si realiza alguna en el sector rural, es esperable una inversión de tiempo aún mayor, que seguramente tampoco se tendrá en cuenta a la hora de valorar su rendimiento. Sin embargo, en el tiempo de duración obtuvo aquella información que ninguna entrevista realizada en la oficina del profesional le habría aportado o bien le permitió verificar o ampliar lo compilado en ella, o todo a la vez.

Esta fase culmina con la llegada de el/la profesional al domicilio.

### **7.5.2. Fase de entrevista propiamente tal**

La fase de entrevista comprende tres subfases como lo señalé anteriormente: la inicial o de comienzo, la de desarrollo y la fase final o de término.

**7.5.2.1. La subfase inicial o de comienzo:** corresponde aquí establecer contacto o vinculación con la persona o familia, luego de la llegada al domicilio. Se debe tener presente que dicho contacto será diferente dependiendo de: a) si el/la Trabajador/a Social llega solo al domicilio o acompañado ya sea por otro profesional, compañero de curso (si es estudiante) o por algún vecino, aun cuando este solo vaya para indicar cuál es la vivienda); b) si la visita fue solicitada por el cliente, sugerida por el profesional o acordada entre las partes; c) si responde a un interés del profesional o a una normativa institucional a cumplir sin aviso o con aviso; d) la experiencia previa de relación entre Trabajador/a Social y cliente, esto es, si se trata de un primer contacto o de contactos posteriores y de la calidad de la relación profesional en estos.

En esta fase se recomienda al/la Trabajador/a Social realizar los siguientes pasos:

1. Tocar la puerta de la casa (golpear, tocar timbre, etc., según corresponda); o la puerta o portón del antejardín cuando hay cerco, o decir “aló” si sus golpes no son escuchados.
2. Saludar a quien le abre la puerta y dar la mano como corresponde para un saludo, presentarse señalando su nombre e identificando la institución de trabajo si se trata de alguna persona no vista anteriormente; o bien, saludar mencionando el nombre de la persona a quien saluda si es el cliente u otra persona de la familia conocida por el profesional, y extenderle la mano para completar su saludo. Si se trata de un niño(a) o adolescente, ajustará su saludo a este tipo de interlocutor.
3. Agradecer la invitación a entrar a la casa seguido de las palabras “con permiso o con su permiso”; y agradecer también la invitación a sentarse que le formule esta persona. Ahora bien, si esto no surge en forma espontánea, el/la Trabajador/a Social puede solicitar ser invitado(a) a entrar formulando la pregunta ¿Puedo pasar? Y a continuación, solicitar ser invitado a sentarse ¿Puedo sentarme? o Permiso, ¿me puedo sentar? Si la persona que lo recibe no lo invita a pasar y el profesional tampoco solicita entrar es muy probable que deba permanecer en la puerta hasta que llegue el cliente (obviamente, si quien lo recibió no es el cliente), esto llamará la atención de los vecinos y de quienes pasen por el lugar. Ahora bien, si solicita entrar y no obtiene respuesta o esta es negativa, no le queda otra alternativa que esperar allí; es conveniente, en todo caso, hacer el intento, sea quien sea que lo recibe.
4. Preguntar si está el cliente e informar que lo/la viene a visitar (cuando la persona que lo recibe no es la que necesita).

5. Ya con el cliente presente, exponer o recordar a este el motivo o los objetivos de la visita (los objetivos pueden darse a conocer en forma general, no es necesario informarlos uno a uno). Si se había convenido con el cliente, este ya sabe por qué va el profesional; en consecuencia, solo bastará decirle “lo vengo a visitar, conforme con lo acordado en nuestro último encuentro”.
6. Si recién en ese momento es invitado a pasar al interior de la vivienda, el/la profesional puede proceder según lo sugerido al comienzo del punto 3.
7. Una vez en el interior de la vivienda, al encontrarse con los otros miembros de la familia, hará primeramente un saludo general, por ejemplo “Buenas tardes”. Se supone que a continuación el cliente presentará al/la trabajadora social a los otros miembros del grupo familiar; si esto no ocurre deberá hacerlo él/ella, enseñando su nombre y la institución de la que depende. Posteriormente, como signo de buena educación y forma de lograr un acercamiento con los integrantes, saludará individualmente a cada uno de ellos. En el caso de los niños, el contacto será más afectivo.
8. Si el profesional va a trabajar con la familia en su totalidad o con algunos integrantes de ella, también le debe exponer los motivos u objetivos de la visita en forma breve, clara y asertiva. Pero si la familia desconoce estos, será necesario explicitarlos más; aun cuando no es necesario hacerlo en forma extremadamente detallada o uno a uno. De igual forma, deberá dar a conocer los aspectos éticos de la misma y la duración aproximada que tendrá, sobre todo si es el primer encuentro que tiene con la familia o con una parte de ella.



Cuando se trata del primer contacto en el domicilio y primer contacto con la familia del cliente o los integrantes que estén presentes, exponer el motivo de la visita constituye una instancia difícil o crítica para el profesional, porque no es fácil para este señalarles que se los visita por una situación X que están viviendo y que le planteó un integrante de ellos, no obstante estar en conocimiento o ser compartida por todo el grupo familiar. Instancia que resulta más crítica aun cuando el profesional realiza la visita en respuesta a una norma de la institución en la que se desempeña.

Desde el comienzo y durante toda esta subfase, el/la Trabajador/a Social debe desarrollar y desplegar sus estrategias de contacto para alcanzar una buena relación y obtener del cliente y su familia o las personas con quien se entrevista, la colaboración necesaria a los fines de investigación o de intervención de la visita. Este es un objetivo implícito y transversal en toda entrevista desde el comienzo y durante todo su desarrollo, aun cuando no se formule como los otros objetivos de la técnica, debido a que la relación está presente y es la base de todo nuestro trabajo. Todo lo que hacemos, lo hacemos sobre la base de relación profesional trabajador social-cliente, que se espera sea buena desde el comienzo para alcanzar un trabajo efectivo y eficaz.

**7.5.2.2. La subfase de desarrollo:** como señalara en el primer capítulo, al describir las fases de la entrevista, esta es la parte productiva de la entrevista, y, por tanto, de la visita domiciliaria. Es aquí donde el profesional aborda las variables y, en consecuencia, el o los objetivos de la visita definidos en la fase preliminar, en un contexto de investigación o intervención o ambos a la vez. Al respecto, debo reiterar que, si los objetivos son de indagación, la información se solicita

conforme con ellos y se recoge de manera concreta y puntual formulando preguntas claras, sencillas, motivadoras y no invasoras, pero al mismo tiempo observando lo que es materia de observación y no de consulta. No me refiero a la aplicación de una entrevista estructurada o ficha social, como a veces suelen hacerlo profesionales jóvenes o estudiantes, porque la visita domiciliaria y ninguna entrevista se hace por ese medio. Si para indagar nos basamos solamente en entrevistas estructuradas o formatos de fichas sociales, la visita domiciliaria y cualquier entrevista realizada en la dimensión persona familia-familia pierde en sí su esencia y el profesional estaría en forma permanente preocupado de ir anotando cada una de las respuestas del cliente o los integrantes de la familia y no de observar lo que nos aporte la comunicación analógica que se produce en esos momentos y que puede ser o es tan importante como la digital. Estaría realizando la entrevista como lo hace el investigador social y no como corresponde el/la Trabajador/a Social, ya que ese tipo de entrevista, así como la aplicación de fichas sociales, test u otros similares, no da lugar a formular preguntas distintas a las que contienen.

Si los objetivos se orientan a prestar ayuda o intervenir, el profesional provocará la conversación, desarrollará el tema objetivo (si se trata de realizar educación), formulará preguntas al respecto, responderá preguntas, orientará, etc. Si dentro de este mismo contexto, y así como lo había señalado anteriormente, el propósito es netamente terapéutico, el profesional dirigirá los patrones interaccionales y los observará en forma simultánea, relacionará respuestas, clarificará, continuará su dinámica observando e interviniendo permanentemente con miras al o los objetivos propuestos.

Ahora bien, si los objetivos son mixtos, el/la Trabajador/a Social actuará conforme con los objetivos

diseñados para ambos aspectos, esto es, investigación e intervención cuando corresponda.

En el transcurso de una visita domiciliaria puede haber muchos momentos difíciles o puede no haberlos. Sin embargo, al realizar la primera o primeras visitas distinguimos dos de suyo delicados, estos son: abordar el problema motivo de la relación y de la visita en ese instante, y conocer la vivienda. Quiroz (1994) señala que durante el proceso de visita existen, por lo menos, dos momentos críticos: el tratar el problema síntoma en una entrevista familiar y realizar el recorrido por la vivienda para conocer el medio ambiente físico en el que vive la familia.

Me interesa que veamos brevemente la parte de la vivienda a la que no me referí en la subfase inicial, porque si bien puede constituir un objetivo, no es el de primer orden y por sus características, es preferible que sea uno de los que no se mencione explícitamente al señalar el o los motivos de la visita, pero que sí se aborde en el momento oportuno. Al respecto, Mario Quiroz (1994) recomienda, entre otros aspectos: a) realizarla como última actividad de la visita, después que se han cumplido los otros objetivos, dando la impresión de ser una mera rutina del servicio social; b) abordarla, diciendo, por ejemplo: “me gustaría conocer su casa”. Con ello se está sugiriendo, a la vez, a la familia o a quien es nuestro interlocutor que nos invite o nos lleve a recorrer la vivienda. c) no dar la impresión de que se está sacando conclusiones respecto de hacinamiento y promiscuidad, por ser aspectos muy conflictivos para la familia; d) es importante que quede claro cuál es el dormitorio de la pareja y de los niños, separados por sexo; e) si en el recorrido de las piezas se encuentra a otros miembros de la familia, recomienda preguntar de quién se trata para cotejarlos con los registros y hacer las modificaciones necesarias, si corresponde.

Aunque resulte reiterativo, ya que todo nuestro trabajo se debe realizar en este marco, abordar el tema de la vivienda debe constituir una instancia de mucho respeto por parte del profesional, toda vez que se trata de un ambiente íntimo. Durante su desarrollo debe utilizar, permanentemente, la técnica de observación en forma paralela a la formulación de preguntas o a lo que su guía le informe, así también debe tener una permanente actitud reflexiva, analítica e interpretativa. Hay muchos antecedentes que se pueden obtener por medio de la observación, no siendo necesario formular una pregunta que, de hecho, va a estar de más.

Una vez abordados los objetivos, y reflexionado en torno a ellos el/la Trabajador/a Social señala o ayuda al cliente a identificar los pasos siguientes involucrados en el trabajo conjunto.

**7.5.2.3. La subfase final o de término:** la entrevista en el domicilio, idealmente, finaliza cuando ya se ha dado cumplimiento a sus objetivos, esto es, cuando la investigación o las actividades de intervención domiciliaria han proporcionado el rendimiento esperado. No hay, por tanto, un criterio predeterminado para su cierre. Sin embargo, conviene tener en consideración que, en materia de tiempo, una visita prudente no debería exceder los 60 minutos, como también puede terminarse en cualquier momento cuando hay dificultades u obstáculos para llevarla a cabo. En cualquier caso, es el o la profesional quien debe dar término a la visita.

Esta subfase comprende, así como lo señalara en páginas anteriores para la entrevista en general, una síntesis o resumen de lo tratado (actividad que no se requiere en todas las sesiones, sino en momentos clave y que puede ser hecha por el cliente, o el/la Trabajador/a Social o ambos) y de los acuerdos a los

que se ha llegado; corresponde también convenir un nuevo encuentro y señalar el lugar de realización y finalmente, despedirse amablemente de cada una de las personas que participaron en la entrevista. Luego, el o la profesional procede a retirarse del domicilio.

Debemos recordar que al término de la entrevista en el domicilio también pueden producirse comunicaciones de “último instante”, que refieren a cualquier comentario significativo efectuado por el cliente al llegar al final de una sesión, cuando hay muy poco tiempo para abordarlo. En casos como este se sugiere al trabajador o trabajadora social remitirse a actuar en la forma señalada al abordar las fases de la entrevista, en el primer capítulo.

### **7.5.3. Fase posterior a la entrevista propiamente tal**

Esta fase comprende dos instancias, el traslado o desplazamiento a la oficina y el registro de la visita domiciliaria.

**7.5.3.1. La subfase de traslado a la oficina:** así como el o la profesional se desplazó hasta el domicilio del cliente, debe emprender, luego de terminada la entrevista, el regreso a su oficina. Pareciera que el regreso no tiene mayor importancia, cuando lo importante es la entrevista en sí. Cuán equivocados estamos si pensamos de esta reducida manera, toda vez que en forma similar a lo que sucede al trasladarse al domicilio, esta instancia permite ponerse en el lugar del cliente al efectuar un recorrido semejante al realizado por él, corroborar antecedentes obtenidos durante la entrevista factibles de observar en el trayecto, identificar y analizar otros datos, comprender algunas situaciones planteadas, etc.

Al regresar a la oficina en locomoción colectiva, no es recomendable que el/la profesional revise la

documentación del caso, esto, con el fin de evitar miradas inoportunas de las personas que se encuentran a su alrededor y transgredir, aunque involuntariamente, el principio de confidencialidad. Si el medio de transporte es otro y sin presencia de terceros ajenos a la atención del caso, sí puede hacerlo, si fuere necesario, en caso contrario, puede esperar hasta llegar a la oficina.

Debemos tener presente que algunas veces el regreso no se produce de inmediato, porque el/la profesional aprovecha el viaje para realizar otra visita en el mismo sector. El cuidado que debe tener es que no se le confundan los datos o antecedentes de uno y otro caso, principalmente cuando no registra las entrevistas en forma inmediata a su regreso.

Algunas personas pensarán que el traslado desde la oficina hacia el domicilio y viceversa solo será prolífico en la primera visita que hacemos a un cliente y cualquier viaje posterior será rutinario. Al respecto, la experiencia me permite decir que, si bien puede tener algo de rutinario, siempre aporta nuevos antecedentes o permite confirmar o negar algo previamente visto o descubrir algo nuevo que contribuirá positivamente a la intervención en el caso.

**7.5.3.2. La subfase de registro de la visita domiciliaria:** una vez en la oficina, el profesional debe revisar las notas tomadas durante la visita y prepararse mentalmente para reproducirla e iniciar su registro en el documento correspondiente si dispone de formatos previamente impresos para llenar a máquina o a mano, o bien, registrar en las formas archivadas en el computador en el expediente del caso.

En una primera instancia, corresponde hacer un relato descriptivo de la visita, es decir, lo más cercano a como ocurrió realmente, exento de interpretaciones y suposiciones, aun cuando resulte extenso si se

trata de profesionales recién titulados o estudiantes practicantes (la experiencia les enseñará, más tarde, a elaborar registros breves, claros y exactos); luego viene la interpretación de la misma, esto es, los comentarios acerca del significado de los hechos y, posteriormente, la evaluación, instancia esta que dará cuenta del logro de los objetivos y de sus aportes en el ámbito del problema o situación presentado y en el contexto de las entrevistas y visitas realizadas anteriormente (cuando se trata de visitas posteriores). Si se trata de una primera visita, dicha evaluación comprende el logro de los objetivos y sus aportes en el marco del problema presentado.

El registro debe ser profesional, lo que indica que el trabajador o la trabajadora social debe ser capaz de redactar los hechos importantes con exactitud, claridad y brevedad, y debe saber, además, interpretarlos y evaluarlos.

Es conveniente que el registro se realice inmediatamente una vez que se ha llegado a la oficina, así, los antecedentes de la visita estarán nítidamente en la memoria por su proximidad al desarrollo de la misma, lo que hará posible recordarlos con mayor facilidad. Si por algún motivo de fuerza mayor no se puede registrar de inmediato, deberá hacerse, a más tardar, al término de la jornada laboral, corriendo el riesgo de olvidar información valiosa o confundir antecedentes si durante ese período ha realizado más de una visita domiciliaria. El proceso de la entrevista en el domicilio o visita domiciliaria solo ha llegado a su término cuando hemos finalizado su registro.

## **7.6. LOS DERECHOS DE LOS ACTORES DE LA VISITA DOMICILIARIA: CLIENTE, TRABAJADOR/A SOCIAL E INSTITUCIÓN**

Quiroz (1994) señala que por tratarse de una técnica que involucra sentimientos recíprocos y la exposición de la intimidad de las personas se deben tener en cuenta en su realización los derechos que entran en juego y que alcanzan a los tres actores involucrados: el cliente (individuo-familia), el/la asistente social y la institución. El autor formula, entre otras, las siguientes interrogantes frente a los derechos de estos actores, respondiendo algunas o dejando a nivel de reflexión otras: el cliente ¿tiene derecho a no recibirnos en su casa?, ¿tiene derecho a conocer los objetivos y las hipótesis del asistente social? o; el asistente social ¿está protegido respecto de los riesgos que se presentan en terreno, como por ejemplo accidentes, asaltos, agresiones?, ¿la institución tiene el deber de facilitar la movilización al asistente social para su trabajo de terreno?, ¿es posible contemplar una asignación de riesgo?, y otras respecto de la institución como ¿puede determinar por sí sola la conveniencia y oportunidad de la visita?

Si bien no concuerdo en plenitud con algunas interrogantes y las respuestas a ellas, sí estoy de acuerdo con el esclarecimiento de ciertos derechos de los actores, pero además de ciertas obligaciones que se desprenden de ellos. Sin embargo, como resultado del análisis de literatura de Trabajo Social y alguna de la escasa existente en el tema en cuestión (incluida la del citado autor), además de la propia experiencia, es posible concluir que existen implícitamente y algunas veces explícitamente ciertos derechos que alcanzan a estos tres actores involucrados en la entrevista en el domicilio, pero también es posible concluir que



existen ciertas obligaciones que tienen los mismos. Ambos aspectos, aun cuando no explícitamente se desprenden de la lectura del libro.

En nuestro país, como ocurre en otros, la vista domiciliaria es importante e indispensable en la atención de casos. Si bien presenta algunas desventajas, sin lugar a dudas su aporte a la investigación o estudio del caso es innegable y supera a aquellas.

En general, la entrevista sea en oficina o en el domicilio es uno de los mejores medios para observar las reacciones y la conducta de los individuos y comprender sus actitudes y sentimientos en relación con una situación determinada. En ellas puede observar, estudiar y descubrir importantes aspectos referidos a su cliente, sea este individuo o familia, que le facilitarán visualizar la mejor manera de ayudarlo.

## **ANEXOS**



## ANEXO 1

### **La distribución del tiempo en la primera entrevista. Un ejemplo**

En páginas anteriores señalé que la duración de la entrevista es variable, treinta a sesenta minutos (30 a 60 min), parece tiempo prudente según sea su contenido y según si es una primera entrevista o se trata de entrevistas posteriores. Sin embargo, aun cuando nuestras entrevistas son diferentes a las de un médico, por ejemplo, en instituciones públicas, muchas veces, se establece un tiempo determinado para su realización, inferior a los 30 minutos, el que parece estar supeditado al tipo de atención que se brinda.

Un ejemplo de distribución del tiempo en una primera entrevista de 60 minutos de duración es la propuesta por Barker (1983).

0 a 2 minutos: en los primeros minutos de la primera sesión el rol del/la Trabajador/a Social es entrar en comunión empática con el cliente. La conversación se centra en hacer que el cliente se sienta cómodo. El rol del cliente es sentirse cómodo.

2 a 5 minutos: enseguida el/la Trabajador/a Social explica el propósito de la reunión, los aspectos de confidencialidad y la duración. El rol del cliente es que debe comunicar que él comprende y acepta lo que se señala. El/la Trabajador/a Social debe asegurarse

que este comprende y si hay dudas es el momento para clarificarlas.

5 a 10 minutos: desde este momento el/la Trabajador/a Social pregunta cuál es el problema. Se espera que el cliente lo diga.

10 a 15 minutos: el rol del/la Trabajador/a Social es reafirmar lo que ha dicho el cliente, clarifica que lo ha captado correctamente parafraseando. Al cliente le corresponde reafirmar que el profesional entendió; mientras lo hace el/la Trabajador/a Social le da apoyo.

15 a 20 minutos: el/la Trabajador/a Social consulta la historia del problema. El rol del cliente es describir la historia considerando los factores contribuyentes al problema.

20 a 30 minutos: el/la profesional pregunta al cliente acerca de la situación actual de vida, sobre todo los haberes, es decir, lo positivo. Al cliente le corresponde responder a la pregunta.

30 a 35 minutos el/la Trabajador/a Social da un vistazo total, clarifica, resume para, nuevamente, tener seguridad de comprender correctamente. Cliente confirma o corrige errores.

35 a 40 minutos: el/la Trabajador/a Social pregunta y clarifica respecto de metas. A modo de ejemplo, dice: “usted tiene este problema, ¿qué le gustaría hacer al respecto?”. El cliente debe decir cuáles son sus aspiraciones, qué le gustaría lograr.

40 a 45 minutos: el Trabajador/a Social debe separar la meta grande en partes manejables. Ambos interlocutores trabajan juntos para acordar pasos y tareas para alcanzar las metas.

45 a 49 minutos: se establece plan de intervención y contrato. El plan de intervención considera el acuerdo respecto de tareas y metas conversadas en etapa anterior. El rol del cliente es estar de acuerdo en que esto es algo factible.

Se especifica el contrato por escrito considerando responsabilidades, tiempo de duración de la intervención y se sella con la firma de ambos.

49 a 50 minutos: se acuerda próxima cita y se produce la despedida.

50 a 60 minutos: el/la Trabajador/a Social se queda solo en su oficina y escribe la entrevista.

Apuntes de clases. Programa Máster en Educación para el Trabajo Social, U.C. de América. U.S.A., Dr. Robert Barker, 1983.



## ANEXO 2

### **Cualidades y habilidades requeridas para la entrevista según la escala de calificación de Barker (1981)**

La realización de entrevistas, como hemos visto en páginas anteriores, exige del/la Trabajador/a Social contar con conocimiento de ciertas técnicas o procedimientos de la entrevista, o ciertas cualidades y destrezas o habilidades que facilitarán su desarrollo y la consecución de sus objetivos, aun cuando no aseguran, desde mi punto de vista, el buen resultado de las mismas porque una parte de ellas depende de lo que quiera y esté dispuesto a aportar el entrevistado, sin embargo, constituyen un gran aporte en este sentido. Estas cualidades y destrezas, como las denomina Barker (1981), están estrechamente relacionadas con la comunicación y la relación asistente social-cliente, y contribuyen a crear y mantener el clima necesario para esta comunicación; esto es que el cliente se sienta acogido, cómodo, respetado y comprendido, y a lograr un nivel de comunicación en el que las partes entiendan mutuamente sus respectivos discursos.

Barker creó una escala para evaluar y calificar entrevistas, la que denominó “Escala de Calificación para la Entrevista”. Esta presenta nueve cualidades y diez destrezas que utiliza un buen entrevistador y que dan cuenta de su competencia en este ámbito. Según



el autor, un entrevistador diestro no usa siempre todos estos componentes en cada entrevista, en consecuencia, lo que califica es su aplicación en el tiempo y la adecuación de su uso. No obstante, su reconocimiento de la existencia de cualidades y destrezas diferentes a las contenidas en la pauta, la lista que presenta parece del todo bastante completa y útil para incluirla en este tópico. Debido a que lo que aquí interesa son los factores o componentes de la escala, no incluyo, en consecuencia, la valoración correspondiente.

Barker divide la pauta en cualidades y destrezas; los factores o componentes de cada una de ellas son los siguientes:

A. Cualidades del entrevistador:

- Calidez y empatía (cuidado y capacidad para comprometerse)
- Confianza y soltura (aparecer cómodo en la entrevista)
- Conocimientos (poseer la información relevante)
- Confiabilidad (comunica al cliente sensación de confianza y honradez)
- Respeto (alta consideración por la calidad humana del cliente)
- Confrontación (enfrenta fácilmente al cliente con las cosas “desagradables”)
- Claridad (expresarse en forma precisa y sistemática)
- Inmediatez (percibir lo que le está sucediendo ahora al cliente)

B. Destrezas del entrevistador:

- Interpretación (decir a los clientes lo que probablemente ellos quieren decir)
- Parafraseo (decir a los clientes, en forma neutral, lo que dijeron)

- Seguimiento verbal (respuestas que apuntan hacia dónde el cliente quiere ir)
- Breves comentarios que hacen las cosas más fáciles (una o dos palabras)
- Preguntas abiertas (pedir respuestas elaboradas)
- Preguntas cerradas (pedir responder “sí” o “no”)
- Contacto visual (mirar al cliente a los ojos, pero sin traspasarlo)
- Postura (posición física para hacer que el cliente se sienta cómodo)
- Gestos físicos y faciales (lenguaje corporal)
- Reflejo de los sentimientos del cliente (“parece muy enojado en este momento”)
- Resumen de sentimientos (“dijo que estaba triste”)
- Revelación de uno mismo (a veces me siento igual)
- Refuerzos no verbales positivos (con la cabeza, sonrisas, enarcar las cejas)
- Comunicación al nivel del cliente (hablar de modo que el cliente comprenda)

Otras cualidades y destrezas del/la Trabajador/a Social que se pueden agregar a las ya señaladas son las propuestas por Cáceres y colbs. (2000): la seguridad (garantizar al cliente su competencia), la honestidad (actuar y responder con honradez e integridad) y paciencia (no apremiar al cliente), en el ámbito de las cualidades; y la oportunidad en la comunicación (intervenir en el momento preciso), utilizar un tono de voz motivador (que invite al cliente a participar en la conversación) y escuchar con atención, en el ámbito de las destrezas.

Aun cuando no son específicas de Trabajo Social, resultan interesantes los aportes acerca de esta materia provenientes del ámbito de la Psicología.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Chilena de Escuelas de Servicio Social (1968).  
Vocabulario de Servicio Social.
- Bellido Alonso, A. J. (1993). "La primera entrevista en la relación de ayuda del trabajo social individualizado. Alternativas". *Cuadernos de trabajo social*. 10.14198/ALTERN1993.2.8.
- Biestex, F. (1966). *Las Relaciones del "Casework"*. Editorial Aguilar. Madrid, España.
- Cáceres, L., Oblitas B., Parra L. (2004). *La Entrevista en Trabajo Social*. Edit. Espacio. Buenos Aires, Argentina.
- Cáceres, L. Oblitas B., Parra L. (2004). *La Entrevista en Trabajo Social*. Edit. Espacio. Buenos Aires, Argentina.
- Campanini, A., Luppi, F. (1991). *Servicio Social y Modelo Sistémico*. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Castellanos, M. (1965). *Manual de Trabajo Social*. Editorial La Prensa Médica Mexicana. México D.F.
- Davison, E. (1976). *Trabajo Social de Casos*. Compañía Editorial Continental S.A. México.
- De Bray y Tuerlinckx (1966). *La Asistencia Social Individualizada*. 3era Edición. Editorial Aguilar. Madrid, España.
- Egan, Gerard (1991). *El orientador experto (Un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal)*. México, Grupo Editorial Iberoamericana. Citado por Oblitas, B. 2002.
- Fenlason, A. (1962), citado por Montaldo, E. (1967).
- Garrett Annette Marie (1971). Interviewing: Its principles and methods. Family Service Association of America; 30th Printing edición. Traductores: Elsa Figueroa, Mirella Arellano, Victoria Figueroa, Silvia Pickering y otras.
- Hamilton, G. (1965). *Teoría y Práctica del Trabajo Social de Casos*. La Prensa Médica Mexicana. México D.F.

- Hidalgo, C., Carrasco, E. (2002). *Salud Familiar: un Modelo de Atención Integral en la Atención Primaria*. Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.
- Hollis, F. y Woods, M. (1981). *Trabajo de Casos. Una Terapia Psicosocial*. Editorial Random House, Nueva York, Estados Unidos.
- Interviewing. Annett Garret (1971). Traductores: Elsa Figueroa, Mirella Arellano, Victoria Figueroa, Silvia Pickering y otras.
- Klaus, A. (1978) citado por Quintero, Á. (1997). *Trabajo Social y procesos familiares*. Editorial Lumen Humanitas. Buenos Aires, Argentina.
- Kisnerman, N. y colaboradores (1986). *Teoría y Práctica del Trabajo Social. Atención Individualizada y Familiar*. Editorial Humanitas. Buenos Aires, Argentina.
- Maidagán, V. (1979) *Manual de Servicio Social*. 5ta Edición. Editorial Jurídica de Chile. Santiago, Chile.
- Ministerio de Salud (1993). "Orientación y Normas Técnicas para el Asistente Social en Salud".
- Montaldo, E. (1967). *Psicología y Asistencia Social Individual*. Buenos Aires, Argentina.
- Montoya, G., Zapata, C., Cardona, B. (2002). *Diccionario especializado de Trabajo Social*. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.
- Perlman, H. (1965). *El Trabajo Social Individual*. Editorial Rialp, Buenos Aires, Argentina.
- Pope (1979 y 1981), citado por Silva, F. en Fernández y Ballesteros (1980).
- Quintero, A. (1997). *Trabajo Social y Procesos familiares*. Editorial Lumen Humanitas. Buenos Aires, Argentina.
- Quiroz, M. (1994). *La Visita Domiciliaria. Estrategia Interventiva del Modelo Tradicional del Servicio Social de Casos*. Universidad de Concepción. Concepción, Chile.
- Rossell, T. (1989). *La entrevista en Trabajo Social*. EUGE. Barcelona, España.
- Scartín, M.J. (1992). *Manual de Trabajo Social*. Editorial Agua Clara. España.
- Shulman, L. (1980). *Las destrezas para ayudar a individuos y grupos*. F.E. Peacock Publisher Itasca, Illinois.



ANDROS IMPRESORES  
[www.androsimpresores.cl](http://www.androsimpresores.cl)









**UNIVERSIDAD  
DE LA FRONTERA**  
EDICIONES  
FACULTAD DE EDUCACIÓN,  
CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

ISBN: 978-956-236-406-5



9 789562 364065