

## **La entrevista en trabajo social**

### **1. LA SALUD: ¿UN PARÁMETRO PARA EL TRABAJO SOCIAL?**

- Anotaciones históricas sobre el trabajo social y los servicios sociales

El trabajo social, surgió de la actividad de grupos y organizaciones que pretendían dar respuesta a los graves problemas sociales que aparecieron en el siglo XIX a consecuencia de las transformaciones que ocurrían en la sociedad. Por lo tanto, se hicieron más necesarias las relaciones de protección, de solidaridad y de ayuda mutua. Pero había mucha carencia de recursos asistenciales y dificultades, tanto individuales como colectivas, y esto produjo el desarrollo de una gran cantidad y variedad de problemas y necesidades sociales. Ante esta situación, surgieron diferentes formas de ayuda. Por una parte las que ofrecían una atención a nivel individual y familiar, y por otra parte, las dirigidas a la ayuda colectiva, y otras encaminadas a promover leyes y servicios para mejorar las condiciones de vida y de seguridad social y laboral.

De la primera forma de ayuda, la entidad inicialmente más representativa fue la Charity Organization Society (COS). Esta era la organización coordinadora de todos los grupos benéficos que recaudaba y distribuía el dinero y los recursos de estos grupos.

Otra tendencia, era la que consideraba que la ayuda más efectiva tenía que ser la que elevaba el nivel educativo de la población creando sentimientos solidarios para poder promover cambios en las condiciones sociales. El principal representante de esta tendencia fue Samuel Barnett.

Otra de las iniciativas de cambio fueron los miembros de la Sociedad Fabiana, en la que luchaban para modificar la ley a fin de crear mecanismos reguladores y compensatorios que redujeran las desigualdades entre la población. Los miembros más destacados fueron; el matrimonio Webb, T.H. Green, D. Hill y H. Bosanquet.

Más adelante, la promulgación de leyes y la creación de servicios siguieron caminos diferentes en los países de Europa. Por ejemplo en Alemania se creó el primer sistema de seguridad social por Bismark; en Inglaterra, la reforma de la antigua Ley de los Pobres, proliferó en leyes de protección social como el Plan general de seguridad social y de asistencia pública.

En todo proceso de creación de una política social, lo primero que tenían en cuenta, era el papel y el nivel de intervención del Estado en la provisión de servicios. Al final de la Segunda Guerra Mundial, se estabilizan y se organizan los servicios sociales en algunos países europeos (Suiza, Alemania, Gran Bretaña) bajo el concepto general de Estado del Bienestar, donde el Estado se responsabiliza de garantizarlos estándares mínimos de vida de todos los miembros de un mismo Estado, a través de regímenes de Seguridad Social. En nuestro país, la cobertura de necesidades sociales quedó y permanece aún muy atrasada en relación con la mayoría de países de Europa. El Estado del Bienestar ha creado una dependencia de la población hacia los servicios, incrementando así la demanda de recursos y servicios, y esta demanda en muchas ocasiones, si no puede ser satisfecha, genera frustración de las expectativas formadas.

A principios de los años 70 empiezan a surgir críticas sobre la calidad de los programas de atención social y se llevan a cabo investigaciones sobre la eficacia de los servicios y el nivel de satisfacción de los usuarios. A finales de los años 75 se habla ya de crisis del Estado del Bienestar, motivada por los recortes de presupuestos para programas de atención social y la perspectiva de restricciones económicas crecientes en este sector. A partir de ahí, se intenta recuperar la antigua idea del trabajo social de capacitar a la población, y se pide una alta competencia a los profesionales para saber cuál es la mínima intervención necesaria para no generar dependencia.

El trabajo social ha sido influido por las ideas, los valores y las condiciones económicos–sociales del contexto en que se ha desarrollado, por la política social y los servicios sociales, también por las necesidades y peticiones de los usuarios, por la concepción y finalidades que la propia profesión ha definido como propias. Encontramos unas ideas que persisten a lo largo del tiempo, y que definen el trabajo social:

- Mejora de las condiciones y la calidad de vida de toda la población.
- Promover y preservar los derechos humanos y el derecho a la diferencia.
- Promover la creación de recursos sociales y personales para utilizarlos de manera creativa y específica según las necesidades.
- Estructurar conocimientos y formas de actuación para dar respuesta a las necesidades psicosociales.
- No generar dependencia en la ayuda y la intervención de los servicios ni de los profesionales.
- Estimular la participación, la solidaridad, la responsabilidad y el protagonismo del usuario en la resolución de los problemas.

A pesar de esto, no todos los trabajadores sociales tienen que coincidir en una única concepción del trabajo social; hay diferentes maneras de entender y de aplicar el trabajo social. Cada uno, tiene que definir su concepción del trabajo social, su modelo, y buscar apoyo teórico, legal e institucional y los caminos más apropiados para llevarlo a cabo.

### 1.2. El nuevo concepto de salud en Cataluña.

A finales de los años 70, el nuevo concepto de salud no se adjudicó a una sola profesión y ofreció un cambio de parámetro susceptible de ser incorporado a otros terrenos que no son específicamente el campo de la sanidad y que tienen por objeto la salud, como es el trabajo social.

La salud es asunto que incumbe a toda la población; toda noción de salud es siempre relativa, ligada a las condiciones históricas, culturales y sociales de la comunidad que la formula y la acepta. Por lo tanto, es una realidad personal de cada individuo y de cada colectivo, una responsabilidad y un derecho. La salud se la empieza a considerar como un proceso que se va desarrollando a partir de determinadas capacidades en relación con el medio.

### 1.3. La salud, los servicios sociales y el trabajo social.

A finales de los años 70, la mayor parte de los países europeos crearon la convicción de que la promoción del llamado bienestar social radicaba principalmente en la creación de recursos. Por lo tanto, el trabajador social tiene que responder a las demandas y necesidades de los usuarios con los recursos existentes, y esto da lugar a una reflexión sobre la utilización de los servicios y de los recursos sociales y también sobre el papel profesional cuando toma por base y orienta su actuación desde el parámetro salud. Ya que, los servicios y las profesiones bien ejercidos y bien utilizados son y pueden ser factores que lleven al crecimiento de posibilidades e incremento de la salud individual y colectiva.

Estos servicios tienden a homogeneizar sus respuestas y a limitar las posibilidades de utilización que no se encuentren dentro de los cánones previamente establecidos. Los servicios y las instituciones tienden a estereotipar los tratamientos y las respuestas profesionales, tienden a priorizar los elementos del diagnóstico y de control basados en criterios, instrumentos y mecanismos objetivables por encima del diagnóstico basado en la relación y en la decisión del profesional. Además todo servicio tiende a crear dependencia y a substituir formas de vida y de relaciones naturales.

Los trabajadores sociales, en todos los servicios sociales, atienden un número alto y diverso de peticiones que requieren un estudio, un análisis y una respuesta puntual.

Cuando utiliza el parámetro salud, el trabajador social se informa sobre aquello que plantea el usuario y

establece una relación profesional que facilita al usuario una adecuada utilización de los servicios, la posibilidad de que vuelva con unas peticiones cada vez más precisas y con un nivel de participación más alto. El servicio, por tanto, es un expulsor de problemas que justifica la construcción de equipos y de servicios especializados en problemáticas concretas y puntuales. Por lo tanto, los servicios sociales, tendrían que cumplir una función compensadora de deficiencias de los grupos naturales y de satisfacción de necesidades que corresponde atender dentro del ámbito de los servicios sociales; una función en la que se da una atención a la persona considerada en un contexto y en una situación puntual, donde el profesional estuviera preparado para diferenciar y valorar las demandas y las necesidades de los clientes. Para que esto funcione, el servicio, a través del trabajador social, llevará a cabo una recepción, un análisis, una interpretación, y una respuesta a la necesidad.

En toda intervención profesional es importante reconocer la parte de capacidad del cliente y reforzarla. Hay que individualizar las situaciones, y para ello es necesario una valoración y una interpretación de los datos. Después el profesional informará sobre las posibilidades de recursos y de tratamientos existentes y llevará a cabo las correspondientes orientaciones. De esta manera se estimulará la capacidad discriminadora y de responsabilidad de los clientes. También, hay que ofrecer una respuesta integradora y normalizadora en la vida del cliente; y que el paso del usuario por el servicio suponga un beneficio.

Por otra parte, la incorporación del parámetro salud en el trabajo social, orienta y ofrece una dirección a la concepción y a la acción del trabajo social. Para los profesionales que adoptan este parámetro, la atención a la población, a través de la asistencia, procura que el usuario, si es preciso, incorpore elementos de conocimiento que le llevarán a afrontar nuevas dificultades y a pedir nuevamente la intervención profesional de manera más adecuada y referida a la necesidad específica de aquel momento. El parámetro salud conlleva la idea de inclusión ya que, cada elemento del entorno social y personal tienen significación y empujan o detienen la progresión hacia una mejora en la calidad de vida personal y social. Su utilización incluye la promoción, la creación y la modificación de leyes, recursos y equipamientos necesarios para toda la población.

## **2. LA TEORÍA PSICOANALÍTICA, BASE PARA CONOCIMIENTO DE LOS ASPECTOS RELACIONALES EN EL TRABAJO SOCIAL.**

### **2.1. Contribución de la teoría psicoanalítica al trabajo social**

#### **2.1.1. Perspectiva histórica**

El trabajo social llegó a ser una profesión con la recogida y análisis sistemático de datos personales y sociales de los usuarios de los servicios sociales, con la incorporación progresiva de teorías psicológicas y de las ciencias sociales, que sistematizaron las formas de actuación que los trabajadores sociales han ido integrando para la atención de los problemas y de las necesidades.

Desde M. Richmond, con su Social Diagnostic que representó la aportación más importante a la teoría del trabajo social hasta los años treinta y fue el libro de texto básico en todas las escuelas y el punto de referencia para los trabajadores sociales; pasando por la aportación del psicoanálisis que ofreció al trabajo social una aproximación más comprensiva de la conducta e introdujo elementos teóricos de actuación; por el casework que adopta el modelo terapéutico o reparador, en el que se daba prioridad a los aspectos psicopatológicos de la conducta del cliente; hasta llegar a un nuevo enfoque en la metodología del trabajo social llamado método básico de trabajo social, en el que se pretende hacer posible un conocimiento de la realidad social y dar una respuesta profesional global. En conclusión, podemos decir, que la integración de los métodos de trabajo social tradicionales en un enfoque único ha dado, consistencia e identidad a los profesionales y los ha unido en una perspectiva de trabajo común. Lo que permite una programación donde se recojan las características del conjunto, las relaciones y las transacciones entre los diferentes elementos del tejido social para ofrecer una respuesta a las diversas necesidades de la población. El trabajador social tendrá que determinar qué referencias, qué conocimientos y qué técnicas utiliza en relación a los tipos de población,

de problemática, del marco institucional y otros condicionantes. Por eso, el trabajador social debe disponer de muchas posibilidades, conocimientos y recursos para poderlos aplicar de forma alternativa y adecuada en cada situación concreta.

A continuación veremos que los conceptos y las aportaciones de la teoría psicoanalítica, pueden ser adoptados por el trabajo social en su forma de aplicación directa y también en la orientación de programas y actividades de los servicios sociales.

### 2.1.2. Aplicaciones actuales.

La teoría psicoanalítica trata el funcionamiento psicológico normal que se basa en la investigación y en el conocimiento de los contenidos mentales y en el análisis de sus significaciones. Esta, es una teoría genética donde se explica las diferentes etapas del desarrollo psicoafectivo y que aporta al trabajo social conocimientos sobre las necesidades básicas. La teoría psicoanalítica surge de la práctica clínica y del estudio de los trastornos psíquicos. Es también una teoría de las relaciones sociales, ya que explica cómo la vida y la evolución psicoafectiva de todo individuo es producto del intercambio del niño con los padres y con las personas del entorno. Así, mediante el intercambio y las experiencias del niño con las personas que lo cuidan se estructura su psiquismo y su vida afectiva. Es, finalmente, un campo de investigación y un método de intervención psicoterapéutico que aporta al contexto del trabajo social indicaciones sobre la actuación profesional.

Hoy en día, si se considera que es esencial que el trabajador social tenga un conocimiento general de los procesos mentales inconscientes y su intervención en el comportamiento, en la intervención del trabajador social queda excluido el intento de tratar y modificar directamente actitudes y comportamientos inconscientes de los usuarios.

La importancia de las primeras experiencias del niño y la repercusión en la vida del adulto es uno de los puntos fundamentales de la teoría psicoanalítica que ha sido verificado posteriormente por investigaciones realizadas desde diferentes contextos y perspectivas, como por ejemplo A. Freud, M. Klein, Bowlby, R. Spitz, D. W. Winnicott, P. Marris

El trabajador social se encuentra a menudo con situaciones en las que las carencias, los conflictos y las condiciones adversas son elementos constituyentes, y en las que los problemas tienen raíces antiguas y profundas y son difíciles de modificar. Por lo tanto, el trabajador social tiene que saber la importancia que supone enfrentarse con la muerte, la separación, la emigración, el aborto las culpas y las ansiedades que despiertan y el trabajo de elaboración que se requiere para poder integrar estas experiencias; ya que se encuentra con todas las variantes posibles, dentro de un marco de carencias que distorsionan la comprensión de las relaciones personales.

### 2.2. Algunos puntos de referencia sobre la teoría de las relaciones objetales.

Una de las teorías psicoanalíticas que ha ampliado y modificado algunos de los conceptos de los resultados de las investigaciones posteriores, es la teoría de las relaciones objetales de Melanie Klein. Esta tendencia ha tenido y tiene una fuerte incidencia en nuestro país.

Para Melanie Klein, la realidad interna empieza a formarse desde el nacimiento por la presencia de la fantasía inconsciente, ya que es la expresión mental de los impulsos instintivos y que actúa como buscadora de objetos que den satisfacción real o imaginaria a las necesidades que experimenta el niño.

La teoría de las relaciones objetales se centra en la investigación y en el análisis de los primeros meses de vida, en los que se estructura el núcleo integrador básico; gracias a la presencia de un yo incipiente que se va desarrollando y que resulta de la interacción entre las pulsiones del niño y su medio externo. Las primeras

experiencias infantiles y las primeras relaciones con el entorno, se establecen sobre la base de mecanismos mentales de proyección y de introyección. A través de la percepción, el yo incipiente del bebé recibe estímulos del exterior que introyecta y los hace parte de sí mismo. La introyección y la proyección se dan durante toda la vida, estos son susceptibles de evolución, y son influidos por las crecientes funciones de yo. De estos derivan los conceptos de identificación introyectiva y el de proyectiva. Por lo tanto, introyección y proyección son mecanismos básicos que intervienen en la formación del yo y del superyo. El yo es la entidad psíquica que vincula el mundo externo con diferentes contenidos y funciones mentales. La capacidad perceptiva de estímulos internos y externos, una a los procesos de introyección y proyección, interviene en el desarrollo del yo y de sus funciones básicas. En cuanto a la formación del superyo, se produce en las diferentes etapas evolutivas en estrecha relación con figuras parentales.

M. Klein, en el desarrollo del psiquismo infantil, postula dos posiciones básicas: la esquizo–paranoide y la depresiva. Estas posiciones, son como diferentes estados mentales que de manera fluctuante están presentes en el adulto con mayor o menos predominio.

Por otra parte, en la teoría psicoanalítica se explica cómo cada experiencia no queda borrada, sino que pervive y queda enterrada en el amplio saco del inconsciente.

Todo esto resulta difícil para los trabajadores sociales poder llegar a tener una preparación que permita aplicar la teoría psicoanalítica en el contexto del trabajo social.

### **3. LA ENTREVISTA**

La entrevista es una técnica que tiene muchas aplicaciones en el campo de las ciencias sociales. Puede tener diferentes fundamentaciones teóricas y puede ser utilizada con diversos propósitos y finalidades. Nosotros hablaremos de la entrevista bajo un enfoque clínico, por tanto, nos referiremos a un tipo de entrevista abierta que tiene como objetivo principal la consecución de un conocimiento psicosocial del usuario que posibilite una posterior intervención.

#### **3.1. La entrevista es una situación.**

La entrevista es una situación interpersonal en la que se establece la relación entre el trabajador social y la persona que acude al servicio; donde se pretende que la entrevista sea algo más que la aplicación mecánica de una técnica.

La relación profesional es el resultado de la interacción o dinámica entre el trabajador social y el usuario, y se caracteriza porque el usuario solicita la intervención profesional mediante la petición que formula al servicio. El trabajador social utiliza unos conocimientos, una técnica y una experiencia profesional que le sirven de marco de referencia para comprenderle y ayudarlo. En primer lugar hay que establecer una relación profesional durante la entrevista ayudará al trabajador social a comprender, clarificar, diferenciar los contenidos de la información que recibe y le servirá para establecer un buen nivel de comunicación con el usuario, para que este pueda recibir y comprender las aportaciones del trabajador social. Esta relación profesional se estructura por medio de la interacción interacción entre trabajador social y cliente: uno intenta explicar y el otro comprender, para que ambos intenten llegar al objetivo de mejorar la situación del entrevistado. Entonces, la actitud del trabajador social estará condicionada por el comportamiento que el entrevistado muestra y por las peticiones que formula; y también tratará de establecer el setting de la relación profesional para conducirla hacia el objetivo de comprensión y de ayuda. Después intentará saber qué puede ofrecer al entrevistado en función de sus necesidades reales, y por otra parte, cuáles son los límites de su papel como trabajador social, de la institución o servicio donde se produce la relación y de los recursos personales y sociales de que dispone.

Para establecer una buena relación profesional, el trabajador social debe adecuarse al ritmo del cliente. Tanto

al pedir o dar información como en la forma de expresarse, el trabajador tiene que encontrar el tiempo adecuado. En esta relación, el trabajador social tiene que introducir siempre preguntas u observaciones que permitan rectificar al entrevistado su versión inicial y poder expresar con más confianza sus dificultades y sentimientos. Hay que crear un clima de distensión en el que se haga más posible la intervención eficaz del trabajador social, ya que cada persona necesita de un tiempo determinado para poder expresarse, para adquirir una cierta confianza, para poderse poner en situación de comprender lo que le dicen. El trabajador social tendrá que encontrar la forma de expresión adecuada para que le permita comunicarse y hacerse entender fácilmente por el entrevistado. La relación entre el trabajador social y el usuario se basa en las peticiones de este último; y esta petición será objeto de atención y de trabajo conjunto entre entrevistado y entrevistador, y sobre ellos, se irán estructurando nuevas informaciones, hipótesis y alternativas. Por lo tanto, a través de esta relación se intentará identificar las características del usuario y la necesidad de atención que presenta, el trabajador social desarrollará funciones de contención, de clarificación, estructuradas del pensamiento del usuario, organizadoras e integradoras del material que presenta.

### 3.2. La entrevista es una técnica.

En la entrevista se operativizan contenidos teóricos que llegan a ser instrumentos para el estudio de situaciones que presenta el cliente y para la intervención posterior. La técnica es la utilización consciente e intencionada de conocimientos, procedentes de la teoría, de la experiencia y de otras fuentes de información, donde el trabajador social lo transforma en conducta mediante la relación que establece con el cliente.

Cuando utilizamos la teoría psicoanalítica, la aplicación de los conocimientos y de los conceptos, esta queda limitada por:

- El objeto del trabajo social es la atención de necesidades psicosociales de la población.
- El estudio y la observación de los aspectos psicológicos no se dan al margen de los factores sociales externos, sino en relación con el estudio de la situación social y de los aspectos legales, económicos, etc.
- El diagnóstico, que hace referencia a los aspectos psicosociales de la situación del usuario: las implicaciones personales y relacionadas de la situación que presenta; aproximación a un diagnóstico diferencial y donde se incluye la definición de los aspectos que representan una dificultad para el usuarios.
- Tratamiento de los aspectos psicológicos, a la vez que se hace la tramitación o la prestación de los recursos sociales.
- El nivel de formación del trabajador social.

A continuación explicaremos algunos de los conceptos que se pueden identificar en las entrevistas.

#### *Fantasía—mundo interno*

La fantasía se da en los primeros contenidos de los procesos mentales inconscientes que se generan desde los primeros días de vida. Estos contenidos se mantienen activos y constituyen un mundo interno lleno de objetos y de relaciones que mantiene con los contenidos conscientes y con la realidad externa del individuo. Por lo tanto, la fantasía en el inconsciente es vivida como una realidad.

#### *Ansiedad.*

Hay dos clases: la ansiedad persecutoria y la ansiedad depresiva, las cuales, corresponden a dos posiciones fundamentales del desarrollo mental descritos por M.Klein. La comprensión de la ansiedad ayudará al trabajador social a hacerse cargo del nivel de dificultad que presenta y que tendrá para comprender sus problemas y modificarlos. La ansiedad persecutoria se manifiesta por la utilización de mecanismos de protección, de idealización y de negación, y la ansiedad depresiva los mecanismos serán los sentimientos de culpa, melancolía, ambivalencia

En la relación profesional, el trabajador social intenta contener las ansiedades de los usuarios con la finalidad de estimular su capacidad de contención y disminuir la necesidad de proyectar al exterior la necesidad de actuación para librarse de su angustia.

### Transferencia y contratransferencia.

Son dos fenómenos descritos a partir de la práctica psicoanalítica y es su elemento central. Actualmente la transferencia no se da solo en tratamientos sino también fuera de él. M. Klein dice que todo comportamiento posterior es un reflejo e la experiencia de las relaciones vividas durante el primer año de vida. El trabajador social ha de ser sensible a los mecanismos transferenciales de los usuarios con el objeto de comprenderlos, utilizarlos adecuadamente e interpretarlos. Y la contratransferencia se utiliza para describir la reacción desencadenada en el entrevistador como consecuencia de los sentimientos que le transfiere al entrevistado. Esta se considera como un hecho inevitable en la relación asistencia porque será una fuente de información muy valiosa para comprender a los entrevistados.

### Contención

Es una actitud maternal, asistencia, que corresponde también a la capacidad de comunicación, de recibir y de entender las emociones del otro para una posterior respuesta o actuación. Los profesionales necesitan elementos contenedores de las ansiedades que genera su trabajo; estos pueden ser la satisfacción y la seguridad en la vida personal.

### Insight

Encontramos dos aceptaciones principales en la corriente psicodinámica: la comprensión emocional y la curación. Yelloly destaca tres significados más comúnmente utilizados: insight en un sentido general (capacidad especial de aprehensión de la realidad, que va más allá de la observación); insight psicológico e insight psicoanalítico. A través de la relación asistencial, el trabajador social podrá proporcionar el incremento de la capacidad de introspección y de comprensión del usuario. Esta capacidad llevará a una mayor diferenciación entre la realidad interna y la realidad externa de los usuarios.

### Elaboración versus actuación

El concepto de actuación se refiere inicialmente al proceso psicanalítico por el cual Freud observó como algunos pacientes, tendían actuar en lugar de verbalizar el contenido del recuerdo, esto se debe a la dificultad de tolerar la carga emocional que conlleva el recuerdo.

La tendencia a la actuación es una forma de comunicación que puede caracterizar a algunas personas, ligada a esquemas preverbales y a tendencias compulsivas, y a la intolerancia y a la frustración. Según Grinberg, las raíces que motivan la tendencia a la actuación se encuentran asociadas a experiencias de pérdida y separación que determinaron aflicciones primitivas no elaboradas por la reducida capacidad del yo.

### 3.3. La entrevista como técnica.

La entrevista es un proceso con diferentes fases y cada entrevista puede formar parte del proceso de seguimiento de un caso.

- Primera fase de la entrevista. Esta corresponde a la recepción del cliente; este encuentro entrevistado–entrevistador se producen impresiones recíprocas. En esta fase están más activadas las ansiedades para ambos.
- Fase de exploración. Aquí deberá preocuparse que el entrevistado exprese en la forma y en los términos propios el motivo por el que acude al servicio. El trabajador social podrá ver si tiene que progresar en el

estudio de la situación o no.

- **Fase de intercambio o de clarificación.** En esta fase se llega a una cierta concreción, comprensión y delimitación de la situación del cliente, o se ve la necesidad de una nueva entrevista. Si se obtiene el conocimiento necesario sobre la situación del cliente y la demanda que formula, se puede iniciar un nivel de intervención.
- **Fase final.** Fase en la que el entrevistador se despide del entrevistado. El trabajador social ha de ser receptivo hasta el último momento a la comunicación con el usuario, pero sin que esto suponga reiniciar la entrevista responder a la reiteración del cliente.

#### **4. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LOS PRIMEROS CONTACTOS ENTRE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y EL TRABAJADOR SOCIAL.**

##### **4.1. Ámbito profesional y marco institucional.**

El ámbito específico del trabajo social en la relación con los usuarios, son las situaciones–cliente, donde las personas son el objeto principal de interés y de atención. Estas situaciones tienen como características principales la multiplicidad y la diversidad de factores. Multiplicidad porque hay diferentes elementos personales y de atender.

Muchas de las situaciones que presentan los usuarios son el resultado de diferentes elementos, que al concurrir en un mismo momento y en un mismo contexto se potencian y generan conflicto y sufrimiento. En cada situación, se han de distinguir los elementos estables, constantes, que les caracterizan, y los elementos circunstanciales. También las normas, las leyes, los valores sociales cambian, las personas, los grupos sociales, así como los diferentes profesionales y servicios. Todos estos componentes están presentes y activos en mayor o menor proporción en los usuarios y en los trabajadores sociales.

Llegar a conocer, diferenciar y ponderar el papel y el valor de cada uno de estos elementos en una situación concreta, es la dificultad más grande que tiene que superar el trabajador social. Su función específica en la atención directa a la población es intentar comprender las situaciones específicas que se le presentan a fin de ayudar a los usuarios a considerar y a relacionar los elementos que intervienen en ellas, e informar y a ayudar a descubrir tanto los recursos personales y sociales como las dificultades y carencias que existen en la atención y en el contexto social.

Desde el punto de referencia del parámetro salud, se orienta la actividad profesional que pone énfasis en la promoción de los aspectos más sanos y de las capacidades de la población y en la creación de recursos para que las necesidades sean atendidas y las carencias tiendan a disminuir.

Por otro lado, en cualquier marco institucional el trabajador social debe aceptar límites y condicionamientos al amplio abanico de posibilidades que toda profesión puede ofrecer. Estos, están motivados por la finalidad del servicio, personal, recursos, que dispone y otros, influirán en las formas de atención a la población.

##### **4.2. El usuario**

Es la persona o personas que acuden a los servicios sociales, en relación con ellos destacaremos tres aspectos generales: las expectativas, la demanda y la necesidad, y la propuesta relacional.

Las perspectivas están basadas generalmente en: experiencias anteriores; características personales; y urgencia o importancia del objetivo que se espera conseguir. Las expectativas serán de cualidad y procedencia diferentes si el cliente acude a menudo a los servicios sociales o si viene por primera vez. También, cuanto más importante o urgente para el cliente aquello que espera conseguir, más altas serán las esperanzas y temores, y más grande será el nivel de ansiedad con que se acercará al servicio. Tienen la esperanza de encontrar una guía y un soporte para sus dudas y preocupaciones; de encontrar en el trabajador social un



depositario de sus angustias y tensiones.

De las expectativas se derivan las demandas que el usuario plantea y que espera que sean satisfechas.

Demanda y necesidad son dos términos que se utilizan continuamente y que a menudo se identifican a pesar de tener significados diferentes. Definir una necesidad es muy difícil. Pero sobre las necesidades básicas todos estamos de acuerdo porque son las que están más relacionadas con la supervivencia biológica, en primer lugar, social, en segundo lugar y finalmente, psicoafectiva. Las necesidades están también relacionadas al contexto y a la época.

En el trabajo social es esencial la consideración de este tema, porque se debe identificar, definir, interpretar y dar respuestas directamente a las necesidades de la población a través de los servicios.

Otra cuestión que tenemos que tener en cuenta es que las necesidades no son estáticas ni en los individuos ni en los grupos sociales.

Veremos a continuación la relación entre demanda y necesidad. En algunos casos, la demanda explícita no se corresponde directamente con la necesidad de la persona que la presenta. Cuando se detecta esta posibilidad, el trabajador social, orienta la entrevista en el sentido de poder averiguar y clarificar la situación que el cliente presenta. Encontramos, pues, dos tipos de demandas: la demanda implícita, y la demanda inespecífica (cuando la persona da la impresión de que no sabe lo que quiere). Y también se puede dar la ausencia de demanda, donde la posibilidad de atención a una persona o a una familia es sugerida por parte de otra persona.

Por último, la propuesta relacional, se puede observar cómo las personas que acuden a los servicios sociales, proponen también un trato, una relación, e intentan provocar una respuesta en el trabajador social a fin de conseguir aquello que creen necesitar. El trabajador social tiene que dejar que el entrevistado exprese estas actitudes para poder contrastar la información, la versión de la historia y el papel que se atribuye con el papel que ejerce en relación. Esta propuesta relacional tiene un valor diagnóstico muy importante: si trata al trabajador social de tú o de usted, si lo incluye en su experiencia o si lo excluye. También, se ha de distinguir la propuesta relacional de la manipulación consciente que utilizan algunas personas para no responsabilizarse de sus dificultades y depender de una entidad o de otras personas.

#### 4.3. El trabajador social

Es uno de los factores principales que integran a situación, su papel y su actuación han de ser valorados dentro del conjunto de fenómenos que se producen durante la entrevista. El trabajador social es como un instrumento fundamental de ayuda, que, mediante la relación con los usuarios, favorece y posibilita en el entrevistado la expresión de sus dificultades, intereses y demandas, y que permite incidir en la situación—cliente para reforzar los componentes más favorables, darle soporte e introducir la posibilidad de progreso y de cambio.

El trabajador social, debería incluir de manera consciente en la actuación profesional todos aquellos elementos, las teorías, como marco de referencia explicativo del fenómeno individual, social, económico. Además de la necesidad de obtener un conocimiento y una capacidad de comprensión cada vez más sólidos, extensos y más flexibles y abiertos a nuevas posibilidades y alternativas, el trabajador social también ha de tener un conocimiento de sí mismo, ya que su personalidad es un instrumento de trabajo básico, del que no se puede ni desprender ni prescindir. El trabajador social debería conocerse y se deberá saber instrumentalizar para la obtención de datos y para dar respuesta a las necesidades del cliente. El trabajador social para poder comprender a la persona, tiene que estar abierto, afectivo, a la información que le llega. Para poder conocer y comprender los sentimientos y el estado emocional de usuario durante la entrevista, ha que tener una cierta empatía, capacidad de ponerse en el lugar de otra persona pero sin identificarse plenamente con ella y conservando la capacidad de ayudarla.

En conclusión diremos que la eficacia y el trabajo cualificado no derivan tanto de la actividad del trabajador

social, sino más bien del conocimiento que permite comprender o establecer un buen diagnóstico y adecuar la intervención a la necesidad del entrevistado y su entorno. La mejor intervención en la atención directa sería quizás aquella que moviliza al máximo de las capacidades que tiene el cliente y en su entorno.

## **5. LA ENTREVISTA EN EL ESTUDIO DE LAS NECESIDADES**

### **5.1. Necesidad del conocimiento teórico.**

Para poder estudiar de una manera creativa las diferentes y complejas situaciones que se presentan, es necesario poseer unas herramientas, unas guías mentales sobre las que establecer posibles relaciones entre los elementos que aporta la información del cliente, relaciones que permitirán estructurar hipótesis y a partir de las que se irá pidiendo más información.

En general, en el trabajo social se ha dado más importancia a la respuesta que al estudio del problema, al qué hacer y cómo hacerlo más que por qué hacer tal cosa u otra.

Una dificultad importante ha sido y continúa siendo la definición del ámbito y del límite profesional. Esa dificultad se agrava porque la estructura, la dinámica social, las necesidades y los problemas se modifican y evolucionan constantemente y las nuevas situaciones que se van generando exigen de los trabajadores sociales una preparación y una anticipación a estos cambios. No existe una única teoría de referencia de trabajo social que sirva de base específica para esta profesión.

En cambio, si bien la experiencia proporciona un área de conocimiento importante, la investigación y el pensamiento teórico fundamentan confirman o rectifican este conocimiento y permiten avanzar en la consolidación del trabajo social como profesión. Esta consideración y la relación de conocimientos legales, económicos, psicológicos y políticos que suceden en una misma situación, relacionan el trabajo social con aspectos sociales más amplios y ofrecen unas posibilidades de interpretación y de actuación más adecuadas a las necesidades de la población.

- **Sobre el nivel y la amplitud del estudio**

Hay que determinar qué elementos o ejes han de servir de guía para llegar a la comprensión de las situaciones. Las cuestiones serían: qué se tiene que estudiar y a qué nivel se tiene que estudiar.

- **Qué tiene que estudiarse**

A partir de la demanda que plantea el entrevistado, el trabajador social intentará dar respuesta a la necesidad que motiva su intervención. Para comprender la demanda-necesidad, el trabajador social tiene que saber algo sobre los usuarios y sobre su contexto social. Se tiene que saber a quién o para qué se da esta información y de qué manera tiene que ser facilitada la información.

Inicialmente, se tiene que intentar explorar dos áreas principales que serán los ejes básicos sobre los que se interpretarán las necesidades:

- La primera, de factores materiales y sociales (vivienda, economía, trabajo, aspectos legales)
- La segunda, de factores personales (salud física y mental, capacidad mental, cualificación profesional)

Esto tiene como finalidad obtener datos sobre los factores externos que modelan y configuran un contexto familiar, social, personal, etc., y sobre la manera cómo las personas afectadas consideran si su situación actual, pueden haberlas condicionado y tienen posibilidades de modificarla.

A partir de la demanda o del problema se podrá determinar: el tipo de información necesaria que se podría

ofrecer al usuario; si se observan dificultades como para requerir una exploración más amplia; y si la dificultad o los aspectos que no quedan suficientemente claros son de la competencia de otro profesional.

### 5.2.2. A qué nivel se tiene que estudiar.

Este está relacionado con las características del servicio y la necesidad de atención del usuario.

- Las características del servicio determina el nivel de atención que en términos generales se puede ofrecer al usuario y este nivel de atención predominará el nivel de estudio necesario correspondiente a la posterior intervención. En los servicios especializados tienen un campo de actuación bien limitado, por un conocimiento importante del objeto de especialización del servicio y generalmente porque el trabajador social participa en el trabajo de equipo con otros profesionales.
- La necesidad de atención del usuario. Los objetivos y las características del servicio determinan el nivel–promedio de estudios de situaciones que se presentan, pero también el usuario lo determina con sus características y la necesidad de atención. La capacidad para dar atención diferenciada es un signo de calidad del servicio y de la competencia profesional.

### 5.2.3. Cómo estudiar una situación

Aquí nos referimos a las técnicas o formas profesionales que se emplean para llegar a conocer y comprender esta realidad.

La forma de contactar, de relacionarse, de entrevistar, está condicionada por la finalidad que se pretende conseguir, por las limitaciones que las condiciones de trabajo imponen y por las características del usuario.

La relación con el usuario se inicia con una información que el trabajador social obtiene directamente durante la entrevista o bien directamente a través de la información que transmiten otras personas o centros. Sobre esta información conviene plantearse qué más quiere conocerse, qué datos se deberán buscar y pedir. En el primer contacto, no es prudente establecerlo a través de un cuestionario, ya que es mejor ir introduciendo las preguntas durante la entrevista, relacionadas con los temas que van aportando el entrevistado, y se puede completar la información al final, explicando el motivo y la necesidad de hacer las preguntas que necesita el servicio. En los primeros contactos con el entrevistado también conviene inicialmente, dejar que este formule la demanda concreta o exprese el motivo que le lleva al servicio. El trabajador social se ha de mostrar acogedor, ha de estar atento y esperar para permitir que el entrevistado pueda expresarse de la forma que le caracteriza; que configure el campo relacional. Durante la entrevista la pregunta de exploración no ha de ser valorativa, ha de invitar a continuar a hablar de manera abierta; también son útiles las preguntas–espejo ya que invitan a continuar y no introducen modificación. En esta primera fase el entrevistado empieza a construir un cuadro acerca de cómo el entrevistado relaciona hechos y situaciones y, al mismo tiempo, va observando aspectos de la conducta no verbal. También en esta fase, el entrevistado explica la versión que se ha estructurado de su propia realidad, la situación o los hechos que le llevan al servicio, con las relaciones causales que establece, con la lógica que atribuye para que tenga significado para él. Aporta muchas claves para la comprensión posterior.

#### • Selección, relación de datos y formulación de hipótesis.

De la información que facilita el entrevistado, el trabajador social hace una selección y una síntesis. Esta selección de los datos lleva a la formulación de hipótesis. Las hipótesis son suposiciones de carácter provisional sobre los hechos que se observan, que serán confirmadas o rechazadas más adelante.

El conocimiento teórico y la experiencia del trabajador social le permiten formular unas hipótesis sobre cuál es el núcleo central de la problemática que presenta el entrevistado. Su papel consiste en aportar más elementos para la comprensión básica del problema que se estudia. Cuando ya se ha llegado a un cierto nivel

de información, el entrevistador irá formulando preguntas dirigidas a comprobar y profundizar las hipótesis, dirigidas también a relacionar datos que parecen inconexos, es decir, ejerce una función estructurante. La formulación de las hipótesis pueden tomar por base la teoría, la experiencia o la información recogida de los datos obtenidos.

- Análisis y categorización de los datos.

Al estudiar una situación social, el trabajador social intenta separar los hechos y los elementos que tienen un valor fundamental de aquéllos que son más anecdóticos y superficiales, los que tienen un valor causal de los que son efecto o consecuencia de los primeros. También intenta descifrar los aspectos estables y consolidados sobre los que giran los elementos circunstanciales y separar los contenidos emocionales que le transmite el entrevistado de la forma de comunicación que utiliza.

Los datos que se van recogiendo pueden tener una dimensión objetiva que conduce a unas consecuencias específicas (legales, salud); y una dimensión subjetiva, de acuerdo con la manera que un determinado hecho es vivido por el usuario o las personas de su entorno. El valor y la significación de los datos se tendrá que contemplar al mismo tiempo en relación al contexto y al momento en que aparece. Los datos ayudarán al trabajador social a captar la situación–cliente como una unidad empática.

- **EL DIAGNÓSTICO**

#### 6.1. Dificultades que se presentan en el trabajo social al elaborar un diagnóstico.

El diagnóstico es un elemento característico de las profesiones que tienen capacidad para definir un conjunto de fenómenos que se producen en el ámbito que les es propio y que tienen capacidad para determinar el tipo de intervención más adecuado para modificar las situaciones.

Este se basa en un estudio o recogida de datos que relacionados entre sí, permiten llegar a una síntesis y a una interpretación. El papel fundamental para elaborar un diagnóstico en el terreno de las relaciones personales sociales, es del trabajador social. El trabajador social alterna estudio, la interpretación de datos o diagnóstico y la intervención o tratamiento. Cada uno de estos niveles supone un momento metodológico con unas características diferentes.

El diagnóstico los problemas son definidos y clasificados tomando como referencia algunas veces el factor desencadenante del conflicto y otras, por una causa que introduce una serie de dificultades en la situación que el entrevistado presenta.

En cada situación concreta se podría tomar como base de referencia aquello que la persona o grupo considera habitual y así poder comprender en qué aspectos y en qué dirección la situación ha cambiado y ha motivado la intervención del trabajador social. En la mayoría de los casos hay que definir cuál es la situación, y cuál es el problema.

La formulación del diagnóstico es, alomejor, el punto más débil aún en trabajo social, ya que no existe una codificación de aquello que se podría identificar como síntomas o síndromes comúnmente aceptados por los profesionales que se pudiesen objetivar, contrastar y comunicar.

Por lo tanto, con la palabra diagnóstico nos estamos refiriendo al momento metodológico de interpretación, a la evaluación de diferentes datos o actuaciones, aportados por el entrevistados u obtenidos del mismo trabajador social, que se van dando a lo largo de las entrevistas.

- Síntesis, interpretación y evaluación de datos

El diagnóstico supone la síntesis, la interpretación y evaluación profesional de una situación en la que se pide la intervención del trabajador social. Representa un punto en el proceso metodológico a partir del cual se establecen objetivos, se toman decisiones y se planifica la actuación. La interpretación de datos o diagnóstico es una necesidad profesional, donde está el tipo de ayuda que puede admitir el cliente, en qué momento y de qué manera lo puede aceptar.

El diagnóstico se puede hacer después de la segunda o tercera entrevista, ya que es necesario haber obtenido unos mínimos datos objetivos de la persona o del núcleo familiar o de convivencia y estos datos a veces no se pueden pedir en el primer contacto. Una segunda entrevista permite verificar hipótesis sobre algunos aspectos del comportamiento, de la actitud y de la información que se ha obtenido en la entrevista anterior. Existen tres niveles en el diagnóstico: el descriptivo (síntesis descriptiva de la situación del cliente y su problema); el causal (relaciones causa–efecto) y el nivel de evaluación.

- El pronóstico

El pronóstico constituye una parte del diagnóstico que indica las posibilidades de reversibilidad de la situación que se estudia y los medios que serían necesarios para mejorarla. También se incluyen las posibilidades de atención desde el servicio, desde otros servicios o desde otros profesionales. El pronóstico es un apartado que no se acostumbra a incluir en la metodología del trabajo social, que en la práctica ya se aplica alguna manera. El pronóstico permite establecer esfuerzos y recursos, también se concretan los cambios que se puede esperar, los recursos necesarios y la atención que el servicio pueda ofrecer. Y sobre la base del pronóstico se podrán definir los objetivos, las prioridades y los plazos y se podrá planificar la situación.

- **LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL A TRAVÉS DE LA ENTREVISTA:  
ALGUNOS EJEMPLOS.**

Intervención o tratamiento son dos términos utilizados para definir y expresar un mismo aspecto de la actividad profesional.

El término intervención supone el momento de actuación que sigue al estudio y a la interpretación de datos tanto en la atención a nivel individual como grupal, institucional, comunitaria, familiar, etc. Y el tratamiento tiene por finalidad mejorar las condiciones personales del cliente y que esta mejora implica una movilización de las condiciones internas del individuo. Esta mejora implica, la movilización de elementos personales y relacionales: sentimientos, actitudes, comportamientos, puntos de vista, etc., y la movilización y utilización de elementos externos: recursos materiales, técnicos, servicios, etc. El trabajador social también tendrá que recibir y contener diferentes estados emocionales de los entrevistados, al mismo tiempo que tendrá que estimular los aspectos más constructivos, maduros o capacitados de los entrevistados. El nivel de conocimiento y comprensión de una situación es aquello que indicará la posibilidad de tratamiento más o menos amplio. La posibilidad de tratamiento estará condicionada por el estudio y la interpretación previa y por el conocimiento que se tenga de la misma situación. El tratamiento empieza cuando el trabajador social establece la primera relación con éste y con la situación que deberá trabajar, a través de los datos sobre una persona con los que se acerca a la situación que será objeto de su intervención. Por lo tanto, podríamos decir, que la actitud previa a la intervención es ya un fuerte condicionante que determina la calidad e la intervención posterior.

### 7.1. La intervención se inicia en el punto donde se halla el usuario

El tratamiento de un caso empieza con el proceso de estudio, al ser involucrado el entrevistado en la identificación y localización de sus dificultades y recursos, y al ser estimulada la capacidad de pensar y de participar, de ofrecer información útil, de aportar opiniones, efectuar trámites

Por esto, el trabajador social empieza la ayuda en el punto donde se halla el cliente, ya que el profesional no

puede ir más allá de la capacidad de evolución del cliente.

Para empezar a involucrar en el proceso de estudio y ayuda, es necesario empezar tratando aquello que más le preocupa, aquello que más le interesa y satisfacer los aspectos que considerar prioritarios.

- Punto de interpretación entre la relación general y la especializada: un ejemplo de ansiedad delegada.

En algunos momentos hay un punto de intersección entre el ámbito de competencias de los servicios sociales generales y de los servicios sociales especializados, que puede provocar una derivación innecesaria o prematura que ocasiona molestias y confusiones a los usuarios.

A los servicios sociales generales les corresponde atender aspectos relacionales y aspectos básicos generales, en cambio, en los servicios especializados se tratarán todos los componentes relacionados más específicamente con el problema.

- Soporte a las capacidades del usuario creando cadenas de ayuda.

Muchas veces, la persona que acude al servicio es la que tiene más conciencia de las necesidades y de los problemas y que muchas veces tiene más capacidad para afrontarlos.

El trabajador social puede planificar la intervención a través de las capacidades y de la buena disposición que muestra el entrevistado, de su deseo y de su posibilidad de incidir de manera positiva en el problema. Es conveniente, que el trabajador social en su intervención verbalice su opinión sobre la importancia de la intervención y de la colaboración del entrevistado, para reforzar su disposición y animándole para que continúe en las actitudes que favorecen el propio progreso y el del conjunto de la situación. Muchas veces también, se tiene que ayudar a distinguir entre lo que corresponde a un deseo del entrevistado de ayudar, y la capacidad y la disposición inconsciente para hacerlo. Para ayudar el cliente a distinguir, el trabajador social tiene que tener una capacidad de discriminación y un conocimiento amplio de los diferentes mecanismos que interactúan en la dinámica relacional.

Sin embargo, este conocimiento dará al trabajador social una referencia, una clave para su intervención, para no establecer alianzas ni colaborar con los aspectos dependientes, de los entrevistados.

- La comprensión del trabajador social permite la contención de los sentimientos propios y orienta la actuación.

El trabajador social no queda fuera de la posibilidad de tener actitudes y sentimientos contradictorios respecto al trabajo o respecto a algunos clientes en particular.

Los clientes y las situaciones que plantean muchas veces estimulan y provocan situaciones que es necesario que el trabajador social procure evitar. Para eso ha de tener un conocimiento de las propias tendencias y de los propios conflictos, porque la comprensión del trabajador social permite la contención de los propios sentimientos y orienta la actuación

- La dificultad de recibir ayuda.

A menudo, las situaciones en continuo conflicto y de carencia van acompañadas de un sistema de defensas que se estructura y se consolida a lo largo del tiempo y que es difícil modificar cuando se ha convertido en la única forma posible de subsistir. Cuando un conflicto llega a instaurarse y de alguna manera a institucionalizarse, causa menos ansiedad que en el momento en que aparece o que en el momento en que se intenta introducir modificaciones para encontrar alguna solución.

Las resistencias y la dificultad para recibir ayuda se manifiestan también cuando, los usuarios establecen una doble comunicación con el trabajador social: retienen información, piden recursos y orientación, pero no proporcionan elementos que justifiquen la satisfacción de la demanda para el profesional.

- La utilización consciente y equilibrada de recursos.

Normalmente, las personas que acuden a los servicios sociales lo hacen para pedir o informarse sobre algún recurso material. La tarea del trabajador social trata de conocer el motivo de la demanda a fin de informar los recursos más convenientes.

La información sobre las necesidades del cliente ni queda reducida al área material, sino que el trabajador social puede obtener un breve conocimiento de la situación general y de las necesidades sobre las cuales se aplicarán determinados recursos.

- La contención, la elaboración y el insight

Estos, son términos que se emplearon en el campo de la psicoterapia y que tienen aplicación en la atención directa al usuario de los servicios sociales. La contención implica la comprensión y la aceptación de los contenidos afectivos que el cliente transmite y el trabajo que internamente realiza el profesional para dar respuesta al necesidad.

El valor terapéutico de la intervención es la posibilidad que ofrece al cliente de poder llegar a intuir y a incorporar, un espacio mental a través del cual poder reflexionar y dar una respuesta más satisfactoria para él mismo y para los demás.

A los servicios sociales acuden personas que presentan conductas que les provocan sufrimientos y que son muy difíciles de modificar. Y el trabajador social no puede pretender en unos primeros contactos cambiar la etapa de vida a menudo muy estructurado, pero en la relación que establece siempre ha de intentar abrir este espacio mental, que es afectivo e intelectual, para incrementar con su conocimiento la comprensión del cliente y las capacidades para contener y elaborar los conflictos.

Cuando el pensamiento, la comprensión, la elaboración, la contención van sustituyendo ala actuación, se rompe la conducta estereotipada que provoca ansiedad y conflicto y se entra en la posibilidad de ver la vulnerabilidad.

En definitiva, a través de la relación con el trabajador social el entrevistado tendrá la posibilidad de incrementar su salud.