

**LA ENTREVISTA
DE TRABAJO SOCIAL
CONCEPTOS Y DESTREZAS BÁSICAS**

FELISA LLAMAS GORDO

**LA ENTREVISTA
DE TRABAJO SOCIAL
CONCEPTOS Y DESTREZAS BÁSICAS**



Créditos editoriales

Edición, 2003

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio técnico, mecánico o electrónico sin previo permiso escrito por parte de Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Publicaciones Puertorriqueñas actúa como medio editorial y no se responsabiliza ni se solidariza necesariamente con el contenido ni con cualquier otro derecho de autor que pudiera estar relacionado con esta obra.

© Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

ISBN I-932243-01-1

Producido en Puerto Rico

Impreso en Colombia • Printed in Colombia

Editor: palomares@publicacionespr.com

ANDRÉS PALOMARES

Diseño Tipográfico: gotay@publicacionespr.com

EVA GOTAY PASTRANA

Diseño y Diagramación

NIURKA PÉREZ DE PAULINO

Departamento Multimedia: negron@publicacionespr.com

CARLOS NEGRÓN - XAVIER MOLINA

Negativos y separación de colores

PUBLICACIONES PUERTORRIQUEÑAS

Facturación

BERENICE DE LA CRUZ

Distribución

JUAN ESTÉVEZ

Departamento de Ventas: dventas@publicacionespr.com

FRANCISCO PARÉS

ERICA CRUZ

IRVING ESTÉVEZ

NÉLIDA IRIZARRY

CELESTINO MARTÍNEZ

OLGA RODRÍGUEZ

MANUEL VARGAS



Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Calle Mayagüez 44

Hato Rey, Puerto Rico 00919

Tel. (787) 759-9673 Fax (787) 250-6498

E-Mail: pubpr@coqui.net

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
PARTE I	1
LA ENTREVISTA UN PROCESO DE INTERACCIÓN	
CAPÍTULO 1	3
CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA ENTREVISTA	
OBJETIVOS DEL CAPITULO	4
¿QUE ES UNA ENTREVISTA?	4
ELEMENTOS GENERALES DE LA ENTREVISTA.....	6
Propósito	7
Participantes	9
El proceso de interacción	10
Estructura	12
Tiempo	13
Escenario	18
CARACTERISTICAS ÚNICAS DE LA ENTREVISTA	19
ASPECTOS RACIONALES Y AFECTIVOS.....	22
RESUMEN	24
PARA DISCUSIÓN Y ANÁLISIS	26
EJERCICIOS DE PRACTICA	27
CAPÍTULO 2	31
LA ENTREVISTA DE TRABAJO SOCIAL	
OBJETIVOS DEL CAPÍTULO	32
INTRODUCCIÓN	32
CARÁCTER GENÉRICO DE LA ENTREVISTA	33
NATURALEZA DE LA ENTREVISTA DE TRABAJO SOCIAL	39

TIPOS DE ENTREVISTA	44
ESTRUCTURA	47
Preparación	48
Apertura	49
Desarrollo.....	53
Cierre	54
EVALUACIÓN DE LA EJECUTORIA PROFESIONAL	55
DOCUMENTACIÓN DE LA ENTREVISTA.....	56
RESUMEN.....	63
PARA DISCUSIÓN Y ANÁLISIS	65
EJERCICIOS DE PRACTICA.....	66
PARTE II.....	73
COMUNICACIÓN	
CONTEXTO PARA LA ENTREVISTA	73
CAPÍTULO 3	77
COMUNICACIÓN Y ENTREVISTA	
OBJETIVOS DEL CAPÍTULO	78
INTRODUCCIÓN.....	78
COMUNICACIÓN Y ENTREVISTA	81
¿QUÉ SIGNIFICA EL TÉRMINO COMUNICACIÓN?.....	82
EL PROCESO DE COMUNICACIÓN HUMANA	93
RESUMEN.....	101
PARA DISCUSIÓN Y ANÁLISIS.....	103
EJERCICIOS DE PRÁCTICA	104
CAPÍTULO 4.....	111
COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL	
OBJETIVOS DEL CAPÍTULO.....	112
INTRODUCCIÓN	112
LA COMUNICACIÓN VERBAL.....	113

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL	117
Usos de la comunicación no verbal.....	119
Categorías de la Comunicación No Verbal	126
RESUMEN.....	139
PARA DISCUSIÓN Y ANÁLISIS.....	141
EJERCICIOS DE PRÁCTICA	142
PARTE III.....	153
LA RELACIÓN PROFESIONAL UNA CONDICIÓN ESENCIAL	
CAPÍTULO 5.....	157
LA RELACIÓN PROFESIONAL	
OBJETIVOS DEL CAPÍTULO	158
INTRODUCCIÓN.....	158
UN POCO DE HISTORIA.....	159
SIGNIFICADO DE LA RELACIÓN PROFESIONAL	162
ALGUNOS ASPECTOS ETICOS A CONSIDERAR.....	175
La Relación Profesional y El Contexto Institucional.....	175
Valores y Etica Profesional.....	179
RESUMEN	183
PARA DISCUSIÓN Y ANÁLISIS	185
EJERCICIOS DE PRÁCTICA	186
CAPÍTULO 6.....	203
ELEMENTOS DE LA RELACIÓN PROFESIONAL	
OBJETIVOS DEL CAPÍTULO	204
INTRODUCCIÓN	204
ELEMENTOS DE LA RELACIÓN PROFESIONAL	209
Empatía	209
Respeto.....	210
Autenticidad.....	216
Autodeterminación	218
Confidencialidad	224

RESUMEN	234
PARA DISCUSIÓN Y ANÁLISIS	236
EJERCICIOS DE PRÁCTICA	237
PARTE IV	245
DESTREZAS DE LA ENTREVISTA	245
CAPÍTULO 7	247
LAS PREGUNTAS Y SU UTILIDAD	
OBJETIVOS DEL CAPÍTULO	248
INTRODUCCIÓN	248
LAS PREGUNTAS EN LA ENTREVISTA DE TRABAJO SOCIAL	253
Usos y cualidades	253
Precauciones en el uso de la pregunta	255
PROPÓSITOS DE LAS PREGUNTAS EN LA ENTREVISTA	259
Fase inicial	260
Fase de desarrollo	261
Fase de terminación	262
PREGUNTAS QUE PUEDEN HACERSE DURANTE LA	
ENTREVISTA:.....	263
Abiertas.....	263
Cerradas	264
PREGUNTAS QUE SE DEBEN EVITAR.....	265
Dobles	265
Selección múltiple.....	265
Sugestivas.....	266
Preguntas que comienzan con “¿Por qué?”	267
Capciosas o engañosas	268
Bombardeo.....	269
RESUMEN	271
PARA DISCUSIÓN Y ANÁLISIS.....	273
EJERCICIOS DE PRÁCTICA	274
CAPÍTULO 8	283

DESTREZAS BÁSICAS

OBJETIVOS DEL CAPÍTULO	284
INTRODUCCIÓN	284
PREPARACIÓN PARA LA ENTREVISTA	286
Preparación Física	287
Preparación Cognoscitiva	289
Preparación Emocional	292
DESTREZAS PARA DEMOSTRAR INTERÉS Y ATENCIÓN	293
Atendiendo	294
Escuchando	300
Observando	303
EXPLORACIÓN	304
RECONOCIENDO Y REFLEJANDO SENTIMIENTOS	311
ESTIMULANDO Y ANIMANDO	318
CONFRONTACIÓN	321
RESUMIENDO	325
Comenzar una entrevista de seguimiento	325
Hacer transiciones de un tópico a otro	326
Darle énfasis a un tema o aspecto particular	327
Regresar a un tema ya discutido	327
Finalizar la entrevista	328
RESUMEN	328
PARA DISCUSIÓN Y ANÁLISIS	331
EJERCICIOS DE PRÁCTICA	332
REFERENCIAS	353

*A los estudiantes del Programa de Trabajo Social
de la Universidad de Puerto Rico en Humacao.
Ellos y ellas han sido la fuente de inspiración
para la realización de este trabajo.*

AGRADECIMIEN-

Un trabajo como el que aquí se presenta no sería posible sin el apoyo, estímulo y colaboración de varias personas a las cuales les debo mi agradecimiento. En primer lugar deseo reconocer la aportación de los estudiantes del curso TSOC 4015 - La Práctica Profesional del Trabajo Social I, del Programa de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico en Humacao, años académicos 1998 - 1999 y 1999 - 2000, por haber trabajado en clase parte de los ejercicios que acompañan cada capítulo y ofrecerme sus recomendaciones. Agradezco a los miembros de la Junta Administrativa de la Universidad de Puerto Rico en Humacao, del año académico de 1996 - 1997, haberme concedido una licencia sabática para escribir este libro. Al Dr. Roberto Mori González, Director del Departamento de Ciencias Sociales, por recomendar mi solicitud de licencia.

Mi más especial reconocimiento y profundo agradecimiento a la Profesora María de Lourdes Flores Iglesias, Catedrática del Programa de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico en Humacao. Colega, compañera de trabajo y amiga por muchos años y de quien recibí el mayor y más desinteresado apoyo y estímulo desde que comencé a escribir este libro. A las doctoras Carmen Guzmán y Elizabeth Miranda, del Programa de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico en Humacao y de la Escuela Graduada de Trabajo Social del Recinto de Río Piedras, respectivamente, por siempre motivarme a publicar mi trabajo.

Agradezco la importante colaboración de la Licenciada Gloria Rivera Centeno, también profesora del Programa de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico en Humacao, en

la revisión de los aspectos relacionados con la confidencialidad en el trabajo social. Ella me hizo excelentes recomendaciones y me facilitó sus trabajos sobre el tema.

Deseo, además, agradecer la valiosa cooperación de mi hermana y también trabajadora social, María Brunilda Llamas

INTRODUCCIÓN

La entrevista es un tipo muy particular de comunicación verbal y no verbal. Tiene un propósito definido que le proporciona contenido y dirección. Es un proceso interpersonal que involucra, por lo menos, a dos personas: la parte que entrevista y la parte entrevistada. La parte que entrevista tiene la responsabilidad de conducir el proceso y llevarlo hacia el logro de los objetivos. La persona o personas entrevistadas constituyen el foco de atención sobre el cual gira la entrevista.

En el Trabajo Social la entrevista es un medio de vital importancia y se considera como uno de los recursos de mayor utilidad en la práctica de los servicios directos. Es necesaria para establecer relaciones profesionales que permitan contribuir al bienestar de las personas y al mejoramiento de su calidad de vida. Esto hace imprescindible que los trabajadores sociales obtengan conocimientos sobre los conceptos, procesos y destrezas de la entrevista para que puedan cumplir cabalmente con sus funciones.

Este libro ha sido escrito con la intención de contribuir a que los y las profesionales del trabajo social conozcan sobre el significado e importancia de la entrevista en el quehacer profesional. Tiene dos objetivos fundamentales: primero, presentar en forma sencilla los conceptos esenciales de la entrevista de trabajo social, especialmente los relacionados con la práctica del servicio directo y segundo, ofrecer ejercicios de práctica dirigidos a desarrollar y ampliar las destrezas de la entrevista.

El contenido está dirigido, principalmente, a los y las estudiantes de trabajo social que se adiestran en la carrera profesional. Estos y éstas pueden utilizarlo como texto en un curso sobre la entrevista de trabajo social. El mismo podrá serles de provecho

en la adquisición de los conocimientos básicos sobre el tema y para practicar algunas de las destrezas necesarias para comenzar la instrucción práctica y desempeñarse profesionalmente. Puede utilizarse, además, como texto suplementario en un curso de práctica profesional donde el contenido esté dirigido al proceso de ayuda en la práctica directa del trabajo social.

Igualmente, ha sido escrito pensando en los/as trabajadores/as sociales experimentados/as, que se desempeñan en el servicio directo en diferentes agencias. Estos/as conocedores/as ya de los pormenores de la entrevista de trabajo social, pueden utilizarlo como material de referencia para repasar conceptos aprendidos y verificar destrezas puestas en práctica en sus diferentes centros de trabajo profesional.

El libro consta de cuatro partes: (I) La Entrevista: un proceso de interacción; (II) Comunicación: contexto para la entrevista; (III) La Relación Profesional: una condición esencial; (IV) Destrezas de la Entrevista. Cada una de las cuatro partes se compone, a su vez, de dos capítulos. En la primera parte, Capítulo Uno, Consideraciones Generales sobre la Entrevista, se describe su significado, se consideran sus elementos generales, sus características únicas y los aspectos racionales y afectivos del proceso de interacción. El Capítulo Dos, La Entrevista de Trabajo Social, trata aspectos específicos de la entrevista profesional, su trascendencia, características distintivas, naturaleza y usos en la práctica. Se estudia, además, la importancia de evaluar la ejecutoria profesional y la forma de documentar las entrevistas realizadas por medio de la escritura de historiales. En la segunda parte, Capítulo Tres, Comunicación y Entrevista, se define el significado del concepto comunicación y se explora el interés interdisciplinario en su estudio. Se explica la relación entre la comunicación y la entrevista de trabajo social y se explora cómo influyen las actitudes y los valores en la forma en

que se comunican las personas. Además, se identifican y discuten los componentes del proceso de comunicación interpersonal. El Capítulo Cuatro, Comunicación Verbal y No Verbal, trata sobre la importancia del lenguaje, sus componentes y la manera en que los aspectos sociales y culturales influyen en su interpretación. Se estudian las diferentes formas o manifestaciones de la comunicación no verbal como los gestos, el lenguaje del cuerpo, el uso del espacio, el tacto y los artefactos.

La relación profesional en la práctica del trabajo social es el tema central de la tercera parte. El Capítulo Cinco, La Relación Profesional, alude al significado, atributos y cualidades de la relación y a los aspectos éticos, valorativos e institucionales que la afectan. Presenta, además, algunos apuntes sobre sus antecedentes y primeras apariciones en la literatura y práctica de la profesión. En el Capítulo Seis, Elementos de la Relación Profesional, el énfasis se orienta hacia los principios considerados ineludibles para establecer una relación profesional efectiva tales como empatía, respeto, autenticidad, autodeterminación y confidencialidad.

La última parte del libro se dedica a las destrezas básicas para la ejecución de la entrevista y el logro de los objetivos. Se presentan aquellas destrezas consideradas esenciales para facilitar los procesos de interacción social y de comunicación en la práctica directa del trabajo social. En el Capítulo Siete, Las Preguntas y su Utilidad, la atención se centra en la elaboración de preguntas, el tipo y cantidad apropiada de preguntas a formular, su importancia y pertinencia, sus cualidades distintivas y sus propósitos. El Capítulo Ocho, Destrezas Básicas, examina algunas de las competencias fundamentales que facilitan el movimiento de la entrevista de principio a fin. En este capítulo se estudian las destrezas para la preparación de la entrevista y para demostrar interés y atención. La exploración, el reconocer y reflejar sentimientos, el estímulo, la confrontación y el resumen son también destrezas que se examinan en el capítulo.

Cada capítulo provee una sección de preguntas para discusión y análisis con el propósito de facilitar el estudio y comprensión de los conceptos expuestos. Se recomienda que una vez estudiado cada capítulo, se proceda a contestar las preguntas para confirmar los conocimientos adquiridos. La guía de preguntas puede ser también utilizada por el profesor de un curso para dirigir las discusiones en clase.

Los capítulos finalizan con una serie de ejercicios de práctica que el lector puede realizar individualmente o en grupo. La mayor parte del material utilizado para los ejercicios ha sido recopilado por la autora en sus 30 años de experiencia profesional, primero como trabajadora social en la práctica de servicios directos y supervisora de trabajadores sociales y luego en la docencia, como profesora en el Programa de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico en Humacao. Estos ejercicios han sido utilizados por varios años en cursos de práctica profesional para enseñar los conceptos y practicar las destrezas de la entrevista de trabajo social que se necesitan para ejercer la profesión.

El contenido aquí publicado no pretende ser exhaustivo en lo relativo a los procesos y destrezas de la entrevista. Representa, más bien, un intento de recopilar algunas nociones generales que permitan conducir una entrevista de forma adecuada. Se espera que sirva como estímulo para que los estudiantes y profesionales del trabajo social se interesen en obtener mayor información para perfeccionar sus destrezas en este aspecto tan importante de la práctica profesional.