

Propuestas metodológicas en la formación de competencias de los educadores/as sociales

Rayda Guzmán
Gisela Riberas
Àngels Sogas
Berta Boadas

Las habilidades sociales y la entrevista: metodología para la intervención social

Resumen

Si decimos que los seres humanos sólo son capaces de vivir como tales mediante la reconstrucción narrativa de sus experiencias, estamos teniendo en cuenta conceptos que recuerdan a algunos autores contemporáneos que defienden la importancia de ser reconocido como una creación hecha de palabras. En la medida en que son interpretadas y contextualizadas por los profesionales, la situación dialogal significativa cobra importancia. Desde esta perspectiva hemos planteado las asignaturas *Habilidades sociales*, *Técnicas de entrevista* y *Gestión de situación de crisis*, diseñadas para integrar los modelos teóricos y las variables que se presentan en la relación comunicativa con el usuario y en particular cuando esta relación se formaliza en la situación de entrevista. Se mostrará también el modo cómo en nuestro proceso formativo, basado en la simulación de situaciones, se fomenta el compromiso con el trabajo en equipo y la autocomprensión.

Palabras clave:

Entrevista, Reconstrucción narrativa, Habilidades sociales, Técnicas de entrevista, Gestión de situación de crisis, Urgencia social, Autocomprensión, Manejo del *burn out*

Les habilitats socials i l'entrevista: metodologia per a la intervenció social

Si diem que els éssers humans només són capaços de viure com a tals mitjançant la reconstrucció narrativa de les seves experiències, estem tenint en compte conceptes que recorden alguns autors contemporanis que defensen la importància d'ésser reconegut com una creació feta de paraules. En la mesura en què són interpretades i contextualitzades pels professionals, la situació dialogal significativa pren importància. Des d'aquesta perspectiva hem plantejat les assignatures Habilitats socials, Tècniques d'entrevista i Gestió de situació de crisi, dissenyades per integrar els models teòrics i les variables que es presenten en la relació comunicativa amb l'usuari i en particular quan aquesta relació es formalitza en la situació d'entrevista. Es mostrarà també la manera com en el nostre procés formatiu, basat en la simulació de situacions, es fomenta el compromís amb el treball en equip i l'autocomprensió.

Paraules clau: Entrevista, Reconstrucció narrativa, Habilitats socials, Tècniques d'entrevista, Gestió de situació de crisi, Urgència social, Autocomprensión, Maneig del burn out

Social Skills and the Interview: a methodology for social intervention

When we say that human beings are only fully able to live as such through the narrative reconstruction of our experiences, we are making use of concepts deployed by a number of contemporary authors who draw attention to the importance of being recognized as a construct made of words. It is insofar as those words are interpreted and contextualized by professionals that the meaningful dialogical situation takes on importance. With this perspective in view we have created the courses in Social Skills, Interview Techniques and Crisis Situation Management, designed to integrate the theoretical models and the variables that present in the rapport with the service user; particularly where this communicative relationship is formalized in the interview situation. We also show how our training process, based on the simulation of situations, fosters commitment to teamwork and self-understanding.

Keywords: Interview, Narrative reconstruction, Social skills, Interviewing techniques, Crisis situation management, Social emergency, Self-understanding, Burnout management

Cómo citar este artículo:

Guzmán, R.; Riberas, G.; Sogas, A.; Boadas, B. (2013)
"Las habilidades sociales y la entrevista: metodología para la intervención social"
Educación social. Revista de Intervención Socioeducativa, 53, p. 11-24

- Este artículo tiene la intención de analizar la conexión entre tres asignaturas que se imparten a los alumnos de segundo y tercer curso en el Grado de Educación Social de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés de la Universidad Ramon Llull. En concreto: *Habilidades sociales*, *Técnicas de entrevista* y *Gestión de situación de crisis*.

Las tres asignaturas se trabajan transversalmente en segundo curso –*Habilidades sociales* y *Técnicas de entrevista*– y en tercero –*Gestión de situación de crisis*. La intención es poder llevar a la práctica aquellos contenidos que se han aprendido y ensayado en el marco de las asignaturas que están diseñadas como clases teórico-prácticas, en las cuales el alumno puede ejercitar y practicar, mediante una dinámica de taller, dichas habilidades sociales. La asignatura *Habilidades sociales* ha puesto énfasis en el dominio de las técnicas de interacción implicadas en las relaciones profesionales con los usuarios. Este aprendizaje facilita la focalización metodológica en sus diferentes fases y procedimientos, necesaria para desplegar el contenido de *Técnicas de entrevista*.

De manera transversal ambas materias forman parte de la caja de herramientas con las que va a contar el educador/a social en la realización de sus intervenciones con el destinatario de su acción social.

En referencia a la asignatura *Gestión de situación de crisis* hemos de destacar que se ponen en acción las diferentes fases de la entrevista y que se utilizan las habilidades sociales aprendidas, con la finalidad de ofrecer una mejora en la resolución de la situación de crisis y de establecer una relación de ayuda de calidad.

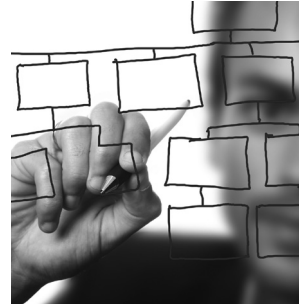
Las competencias

El educador/a social debe acreditar capacidades, competencias, habilidades y conocimientos polivalentes y diversos

Estamos convencidos de que la identidad del educador/a social debe acreditar capacidades, competencias, habilidades y conocimientos polivalentes y diversos, con los cuales pueda interpretar y proyectar, en toda su complejidad y diversidad, la acción-intervención socioeducativa.

Para ello se plantean cuatro competencias básicas que aparecen en las tres asignaturas mencionadas. La primera es desarrollar habilidades cognitivas, estrategias de gestión de las emociones y habilidades de comunicación que permitan afrontar adecuadamente tensiones y conflictos interpersonales propios de la educación social y de la relación de ayuda. La segunda, desarrollar habilidades para diseñar soportes documentales y documentar los procesos de intervención social. Entre estas habilidades están las de elaborar, presentar y compartir historias e informes completos, fieles, accesibles y actualizados. La tercera, conocer los modos de intervención con personas y

grupos para potenciar la toma de decisiones y promover la participación de los usuarios en los procesos socioeducativos. Y la cuarta, manifestar capacidad de contención emocional en momentos de tensión, en el ejercicio de la práctica profesional.



Las competencias que conviene atender

Competencias básicas

<p>Habilidades cognitivas, estrategias de gestión de las emociones y habilidades de comunicación que permitan afrontar adecuadamente tensiones y conflictos en la relación de ayuda.</p>	<p>Habilidades para diseñar soportes documentales y documentar los procesos de intervención social.</p>	<p>Métodos de intervención con individuos y grupos para realizar la toma de decisiones y promover la participación de los usuarios en los procesos.</p>	<p>Desarrollar la capacidad de contención emocional en momentos de tensión en el ejercicio de la práctica profesional.</p>
--	---	---	--

Si en la vida cotidiana las habilidades sociales son elementos determinantes de la salud social y del bienestar de las personas, para los profesionales de la acción social son herramientas imprescindibles de la relación de ayuda y contribuyen a desarrollarnos como profesionales técnicamente competentes y éticamente respetuosos con las necesidades de los demás y con las nuestras.

Nuestra actividad profesional se produce en interacción con los demás. Esto pone a prueba nuestra capacidad de escuchar de manera empática, nuestra capacidad de comunicarnos asertivamente, de pedir y dar, y muchas veces de contener. Somos conscientes de que no todas las formas de interactuar tienen los mismos efectos sobre las situaciones, sobre las demás personas o sobre nosotros mismos. Las habilidades sociales son todas estas capacidades que nos ayudan en nuestras relaciones con los demás.

Todas estas competencias conducen al estudiante a plantearse su ejercicio profesional sobre la base de lo que conviene saber y hasta dónde ha de llegar. Por eso, después de haber trabajado las habilidades sociales y de comunicación parece obvio que para ser buenos profesionales hay que ir más allá, hay que saber más, por lo que se hace necesario, en primer lugar, profundizar en una herramienta tan específica como es la entrevista y, en segundo lugar, poder aplicar lo aprendido en casos reales analizados en clase.

Dado que el educador social trabaja en varios contextos y con diferentes personas y familias, son muchas las ocasiones en que comparte su trabajo con profesionales de otras disciplinas. Su especificidad profesional les sitúa muy cerca de la vida cotidiana de las personas, y el dominio de habilidades y técnicas relacionales y específicamente de la entrevista pueden resultar una aportación muy valiosa a ese contexto de interdisciplinariedad.

A continuación nos centraremos en este aspecto, ya que el resultado final de la propuesta es lograr que nuestros estudiantes dominen el arte de comunicarse, de atender mediante la palabra bien escuchada y bien interpretada.

La entrevista

La entrevista constituye un espacio de trabajo no improvisado y cargado de contenido relacional y técnico

El encuentro entre el profesional y el usuario/cliente en el marco de las profesiones sociales se desarrolla en un entorno en el que las relaciones interpersonales son la base de cualquier acción. La entrevista constituye un espacio de trabajo no improvisado y cargado de contenido relacional y técnico que puede adquirir apariencias diversas, pero sin dejar de tener unos objetivos y una preparación previa. Incluso en aquellas situaciones en que el encuentro puede ser inesperado, el profesional debe tener las herramientas para encuadrarlo.

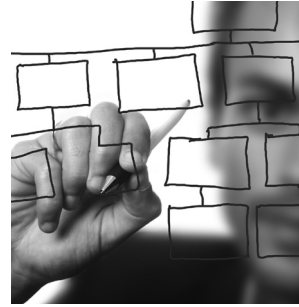
Si nos situamos metodológicamente en la entrevista, vemos que ésta transcurre en obediencia a unas fases que son las que permiten realizar un trabajo ordenado y sistemático, y a la vez facilitan que la persona entrevistada comprenda como están sucediendo las cosas y pueda incluso anticipar lo siguiente.

Sea cual sea el motivo de la entrevista, la información previa que ya se tiene, o tanto si se trata de un primer encuentro como no, el proceso se mantiene y las habilidades requeridas serán también comunes aunque la forma de aplicarlas puede variar en función de las características del entrevistador y de las respuestas del entrevistado. Cada entrevista constituye un momento único y diferenciado y por tanto es una oportunidad que debe gestionarse de forma eficaz teniendo en cuenta los objetivos a conseguir. En determinadas situaciones de crisis o urgencia adquiere una connotación especial también la eficiencia, o sea la limitación de tiempo y recursos que requiere el dominio del conjunto de variables que confluyen en esa situación por parte del profesional.

Si nos centramos en las fases de la entrevista podemos destacar tres grandes momentos: la fase inicial o social, como la denomina Rossell (1987), la fase de desarrollo y la de finalización y cierre. Se suceden en este orden, y una entrevista bien hecha no puede ni debe saltar ninguna de estas fases.

A continuación haremos un breve comentario de cada una de ellas:

- a) **Fase inicial:** entrevistador y entrevistado se presentan o, si ya se conocen, pueden iniciar la comunicación con mensajes relacionados con la vida cotidiana o relativos al encuentro anterior. El principal objetivo debe ser la acogida y la transición hacia el contenido que ha motivado la entrevista. La congruencia entre la comunicación verbal y la no verbal se hace indispensable. Especialmente, en las situaciones de urgencia o crisis por el desconocimiento y la expectación que puede generar en el entrevistado el encuentro con el profesional. En esta fase también se utilizan habilidades de recepción de contacto físico, como puede ser el apretón de manos u otras formas en función del conocimiento previo, la tensión del momento o la necesidad de contención ya en el inicio de la entrevista. Además, la observación es clave desde el momento inicial para interpretar como se presenta la persona, su actitud, su aspecto físico y su disposición. La intuición –habilidad que se adquiere a partir fundamentalmente de la experiencia pero que puede ser también el resultado de un impulso no probado (Trevithick 2002)– orienta también este primer momento. El tono de voz puede ser más suave y tranquilizador o más determinante en función de cada caso y como muestra de la capacidad empática ante la persona y su situación.



La entrevista como proceso

Fase inicial y exploración:

- Acogida y necesidad de contención
- Transición a la demanda motivada
- Habilidades de recepción
- Conocimiento previo
- Análisis
- Información sobre la situación del usuario, contexto, situación
- Delimitación del problema
- Valoración de recursos
- ¿Soluciones, alternativas?


Habilidades

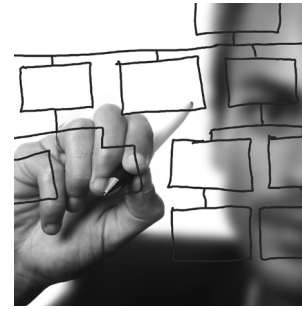


- Observación y comunicación no verbal
- Escucha activa y capacidad empática
- Tranquilizar
- Facilitar la actividad narrativa
 - Tono de voz
 - Paráfrasis
 - Clarificación
 - Uso de los silencios
 - Recapitular
 - Resumir
 - Inducir
 - Sondear
 - Franquearse
- Preguntas
 - Abiertas, cerradas, circulares
 - Por áreas temáticas
- Proporcionar asesoramiento
- Suministrar información
- Persuasión y orientación
- Proporcionar apoyo y contacto físico

b) Fase de desarrollo: es el núcleo central de la entrevista porque la mayor densidad del contenido a tratar se produce en este momento. Se recoge, se interpreta y se da información, se solicitan aclaraciones y confirmaciones y finaliza con la transición hacia el cierre. El entrevistador debe “controlar” tanto el tiempo como la sucesión de informaciones que se producen y los elementos relacionales de la interacción, que pueden beneficiar o perjudicar el encuentro. La preparación debería haber previsto alternativas en función de la respuesta de los participantes. Las habilidades que el entrevistador debe conocer y saber utilizar en esta fase podemos identificarlas con las que Fernández A. y Rodríguez B. (2002) denominan habilidades básicas y que se agrupan en:


- La actitud del entrevistador para la escucha “supone una disposición a recibir la comunicación proveniente del paciente y se traduce en manifestaciones físicas, en forma de posturas, gestos, movimientos, miradas, expresiones faciales, tono, volumen o ritmo de la voz...”, y le deberán permitir atender tanto a lo explícito como a las omisiones.
- Las facilitadoras de la actividad narrativa como la paráfrasis, el reflejo empático para centrar la atención en los sentimientos, la recapitulación para mantener el núcleo del discurso, la clarificación que permite un mayor nivel de concreción y, muy importante, el manejo de silencios tanto del entrevistado como del propio profesional y su interpretación.
- Las facilitadoras de la generación de narrativas alternativas como la interpretación, la confrontación, la información sobre las diferentes alternativas de que se dispone.
- La formulación de preguntas constituye también un instrumento fundamental en la conducción de esta fase de la entrevista. El profesional elige en cada momento si propone preguntas abiertas (que invitan a narrar), cerradas (que requieren una respuesta concisa y breve), circulares (que incorporan una perspectiva externa a la relación), reflexivas (que introducen elementos sobre los cuales el entrevistado deberá posicionarse) o estratégicas (que permiten reconducir el tema para obtener la información que precisa en el marco de la relación que se va generando).

La entrevista como proceso		
<p>Fase de intercambio, desarrollo y núcleo central:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión y delimitación de la situación de acción • Se recoge, se interpreta y se da información • Contraste, construcción conjunta • Solicitud de documentación • Propuesta del plan de acción y otras entrevistas • Transición hacia el cierre 	<p>Habilidades</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Escucha activa y atención flotante • Confirmar lo que se ha dicho y oído • Facilitar las narrativas alternativas <ul style="list-style-type: none"> - Interpretación - Confrontación - Información • Preguntas <ul style="list-style-type: none"> - Abiertas, cerradas, circulares - Reflexivas - Estratégicas • Dar explicaciones • Proporcionar asesoramiento • Subministrar información • Dar ánimos y seguridad • Dar asistencia práctica y material • Proporcionar cuidados • Recontextualizar • Interpretar • Solicitar aclaraciones • Confirmaciones



c) **Fase de finalización** de la entrevista. Es un momento que se conoce desde que se inició. El encuentro es temporal y eso lo saben tanto el entrevistado como el profesional. No puede ni debe producirse de forma súbita y debe anunciarse con mensajes verbales y no verbales. Los verbales pueden consistir en recuperar el inicio y la presentación de los motivos de la entrevista para evidenciar la consecución de los objetivos, resumir lo que se ha estado hablando, establecer acuerdos explícitos y compromisos mutuos, y programar encuentros posteriores. En función de la gravedad o urgencia de la situación, puede producirse una prolongación de esta fase y que el entrevistado se muestre inseguro y/o ansioso ante la salida del encuadre de la entrevista y el regreso a la vida cotidiana. También el profesional puede percibirse inseguro en este momento. En este sentido, el autoconocimiento es una habilidad que debe permitir identificar esa dificultad para que no sea transmitida al entrevistado. El profesional debe utilizar aquí, de nuevo, habilidades para la contención emocional y la empatía. Los mensajes no verbales para la finalización de la relación pueden ser tanto de recogida de los elementos de trabajo (papel y lápiz de la mesa, cierre del expediente) como de cambio de posición (levantarse y dirigirse hacia la puerta). A la vez, el contacto físico con la finalidad de acompañar y despedir sugiere una nueva transición, esta vez hacia el exterior.

El profesional debe utilizar habilidades para la contención emocional y la empatía

La entrevista como proceso		
Fase de finalización: <ul style="list-style-type: none"> • Preparar el final de la entrevista • Resumir el contenido • Establecer condiciones de continuidad • Encargar tareas • Recoger elementos del encuadre • Programar encuentros posteriores 	Habilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y acabar • Recuperar elementos del inicio • Resumir • Establecer acuerdos • Elementos de comunicación no verbal • Contacto físico • Tranquilizar • Recontextualizar • Hacer adaptaciones • Contener y reparar • Contención emocional y empatía

Trabajo en la práctica: analizando un caso real

Los estudiantes tienen que aplicar los contenidos y las habilidades aprendidos a través de la entrevista profesional

A partir del análisis de un caso real los estudiantes tienen que aplicar los contenidos y las habilidades aprendidos a través de la entrevista profesional. Para ello han de analizar la situación y ser capaces de conducir una entrevista gestionando adecuadamente los contenidos, el tiempo, el proceso y la relación. Asimismo, han de manifestar una capacidad de contención y apoyo emocional en determinados momentos de tensión, particulares de su ejercicio profesional. A continuación reproduciremos uno de los ejercicios trabajados en clase del mismo modo cómo ha sido propuesto por los profesores.

Ejercicio

Destinatarios: Alumnos de tercer curso del Grado en Educación Social

Lugar: Aula

Tiempo: Una sesión de 3 horas

Objetivos didácticos:

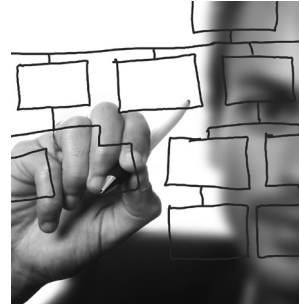
- Integrar los contenidos de las tres asignaturas: *Habilidades sociales, Técnicas de entrevista y Gestión de situación de crisis.*
- Poner en práctica las habilidades de comunicación y de relación que permiten afrontar de manera adecuada tensiones y conflictos interpersonales propios de la educación social a través de la entrevista profesional.

Conceptos:

- Autoconocimiento
- Habilidades sociales
- La eficacia en la comunicación
- Gestión de las emociones
- Proceso metodológico de la entrevista en la acción social
- El proceso relacional y técnico de la entrevista
- Herramientas y habilidades para la conducción de entrevistas
- Estilos de interacción social

Procedimientos:

- Analizar y comprender los contenidos de la asignatura
- Lectura de la bibliografía propuesta
- Análisis de entrevistas
- Realización de los ejercicios de juego de rol
- Afrontar situaciones simuladas de forma activa y creativa
- Participar en situaciones prácticas de discusión y debate sobre estudio de casos
- Fomentar la responsabilidad ética y profesional en la intervención social

Metodología:

FASE 1: Lectura del caso

“A las cuatro de la tarde de un día de octubre se produce un accidente en la carretera de Gavà. Se produce una colisión de dos vehículos. En el accidente muere el conductor de uno de los vehículos, que iba acompañado. La acompañante, que era su mujer, está malherida. Antes de entrar en coma la mujer no deja de repetir que tiene tres hijas pequeñas de 3, 5 y 8 años en la escuela. La policía llama a los servicios sociales del municipio de la pareja y comunica lo ocurrido. Les informan de que a las cinco de la tarde se tendrá que ir a recoger a las niñas a la escuela. La policía está haciendo investigaciones para saber si hay familia extensa fuera del municipio”.

Después de la lectura se indica a los estudiantes que “el destinatario de la intervención” son: el director de la escuela, las niñas y la familia extensa. Se define el rol profesional del trabajador social y el rol profesional del educador social, que atenderán las tres entrevistas.

FASE 2: Análisis

El grupo analiza de forma sistemática la situación planteada en el caso, teniendo en cuenta lo aprendido en la asignatura de gestión de crisis sobre cómo afrontar la hostilidad, la gestión emocional en situaciones adversas, las etapas de los procesos de pérdida y el rol del profesional.

Posteriormente se divide la clase en tres grupos y cada grupo analiza cómo hay que actuar para hacer frente a la situación, y elabora y diseña una estrategia de acción, definiendo qué harían y cómo lo harían.

FASE 3: Consenso

Se pone en común lo que ha trabajado cada grupo y se consensua una estrategia de acción común que conlleva la realización de las tres entrevistas. Se realizará una entrevista al director de la escuela, otra a las niñas y otra a la familia extensa.

Cada grupo prepara su entrevista a partir de la técnica y los conceptos aprendidos, y aplica las habilidades sociales adecuadas.

FASE 4: Otros referentes

Para realizar la entrevista de los niños se deberá tener en cuenta que se han producido unas llamadas de la policía, de la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia y del hospital, que amplían la información que teníamos del caso.

FASE 5: Preparación de las entrevistas

La entrevista al director de la escuela y a la familia extensa se representan en *role playing* y se graban en video. La entrevista que se prepara para las niñas se transcribe en papel.

FASE 6: Revisión y aplicación del guión

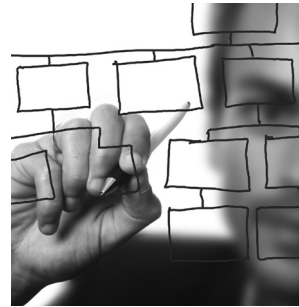
Se realiza el visionado de las grabaciones de las dos entrevistas y se presenta la entrevista de las niñas. Conjuntamente el grupo realiza un análisis de las mismas aplicando una pauta-guión que se facilita a los estudiantes al inicio de la clase.

FASE 7: Evaluación

La evaluación se realizará a través de la elaboración de las conclusiones a partir del análisis realizado por parte del grupo. En estas conclusiones se pone en evidencia que los contenidos trabajados, las competencias adquiridas y las técnicas aprendidas en la asignatura de habilidades sociales y en la asignatura de técnicas de entrevista sirven para afrontar una situación de crisis.

La evaluación final de este ejercicio consiste en ver si las competencias adquiridas en las diferentes asignaturas han servido para analizar posibles alternativas y si el profesional ha sabido emplear elementos suficientes para la toma de decisiones y la resolución de la situación de urgencia. Se ha de poner especial atención en el marco institucional, el contexto, el usuario y el rol ejercido por el profesional en las diferentes fases de la entrevista y en la ejecución y adecuación de las habilidades sociales y comunicativas que han permitido llegar a una resolución ética y correcta para las partes.

La evaluación de este ejercicio se centra en el procedimiento y las estrategias que se han usado para facilitar la toma de decisiones. Por eso se ha elaborado un guión, que se reparte a los estudiantes con el fin de orientarles de forma flexible. El caso, por otra parte, sugiere tener en cuenta las tres situaciones que requieren de una metodología común pero de unas estrategias focalizadas y adaptadas a las edades y situaciones personales de cada interlocutor. Esto implica emplear las habilidades sociales y comunicativas que se adecuarán al contexto de la entrevista y que han de facilitar la resolución de la situación de urgencia social. Así mismo, estas habilidades acompañarán en la relación de ayuda a las niñas y a los familiares, lo que requerirá a la vez emplear los mecanismos de contención y autocontrol.



Conclusiones

Después de lo expuesto y teniendo en cuenta el eje que vincula a las tres asignaturas mencionadas, podemos decir que su finalidad es capacitar a nuestros estudiantes con herramientas y competencias útiles para lograr una comunicación fluida y productiva con los usuarios en la resolución de las situaciones de intervención profesional.

Si partimos del hecho de que la relación comunicativa de calidad y el acompañamiento responsable con los destinatarios de nuestra intervención es fundamental, hemos asumido que nuestra propuesta no se reduce sólo a qué hacer sino a cómo hacerlo. En este sentido consideramos imprescindible que el estudiante muestre de manera práctica su capacidad de integrar los diferentes modelos teóricos y las variables que se presentan en la relación comunicativa con el usuario en general, y en particular en la situación de entrevista.

Todo proceso de integración social y de autocomprensión pasa por la palabra. Los seres humanos sólo son capaces de vivir como tales mediante la reconstrucción narrativa de sus experiencias, tal como sostienen algunos pensadores contemporáneos como Gadamer (1996) o Ricoeur (2006), y éstas cobran sentido en la medida en que son interpretadas, traducidas, contextualizadas y ordenadas. Solo si tenemos en cuenta esto, entenderemos la importancia de la entrevista como situación dialogal significativa.

Todo proceso de integración social y de autocomprensión pasa por la palabra

Nuestros estudiantes son estimulados a reflexionar sobre este hecho. Como resultado aprenden lo necesario para una correcta conducción de la entrevista que no sólo repare en la aplicación de tales o cuales técnicas, sino que implique, a la vez, la gestión adecuada de los contenidos relevantes y significativos, el tiempo necesario, el proceso en el cual adquiere su sentido, además de la relación que inevitablemente se establece entre el usuario y el profesional.

En este sentido, hay que insistir en la necesidad de tener siempre presente al Otro. Este concepto, procedente de algunos planteamientos filosóficos contemporáneos (Husserl 2009), llama la atención sobre el hecho de que la construcción de las situaciones dialógicas que originan ámbitos de comprensión-interpretación son posibles si los implicados reconocen al Yo como Otro. Es decir, en la situación dialogal, el profesional y el usuario intercambian informaciones que van tejiendo una trama de sentido común entre ambos y en la que no prevalece necesariamente el punto de vista preconcebido del profesional ni el del usuario. La reflexión sobre este aspecto pretende que el estudiante esté atento a todas las informaciones surgidas en la entrevista y que las trate como material sensible de ser negociado, revisado y analizado.

Desde esta óptica, que aspira a borrar las posturas autoritarias y en consecuencia a fomentar la autonomía de ambas partes, se hace posible la identificación de los procesos de intercambio entre los educadores sociales y los entrevistados.

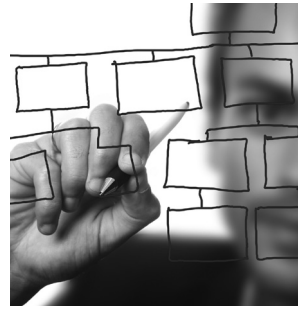
No obstante, en este ámbito teórico también se hace necesario dotar al estudiante con herramientas prácticas que le ayuden en su cotidianidad. Debe estar capacitado para recoger la información obtenida en el desarrollo de la entrevista y organizarla documentalmente. Para ello se enseñan técnicas de documentación que se practican y se corrigen en los sesiones.

Puesto que el eje principal de este bloque de asignaturas está centrado en el modelo comunicativo, cabe tener en cuenta las situaciones que originan mayor inseguridad y problema. Una de ellas es la transmisión de informaciones inesperadas –entendiendo por inesperadas el duelo, la pérdida y el cambio negativo–, en las cuales tanto el usuario como el profesional tendrán que poder formar una unidad que sepa gestionar adecuadamente esta información. Para este tipo de situaciones es importante la contención, pero también el acompañamiento.

También en este ámbito hemos de enseñar a gestionar las situaciones emocionales que surgen como resultado de la relación que se establece con el usuario. El estudiante debe poder aplicar las habilidades cognitivas y sociales trabajadas en las situaciones de simulación para gestionar adecuadamente las emociones surgidas en las mencionadas situaciones dialogales, pues existen algunas que el profesional puede aprovechar para fortalecer los lazos y llegar a una resolución satisfactoria (por ejemplo: comprensión, compasión y solidaridad, entre otras). En estas situaciones emocionales cabe destacar las conflictivas.

Así, debe tener conocimiento y destrezas para saber resolver este tipo de situaciones. Esto quiere decir que el conflicto debe ser tratado como “parte” del proceso y no como el centro de la atención. Es importante capacitar al estudiante con habilidades y técnicas que le ayuden a identificar las variables y a superar situaciones de urgencia social. Si posee esta capacidad de entender las diferencias y de explicarlas a los afectados, si puede contemplar las consecuencias morales y éticas, entonces será capaz de promover el entendimiento sobre la base de la opción más beneficiosa para todos.

Por todo lo dicho, resulta imprescindible capacitar al estudiante con criterios claros que le ayuden a actuar ante situaciones moral o éticamente complicadas. En la práctica social cotidiana, se estila la aplicación de reglas de sentido común o de aceptación mayoritaria. Esto garantiza un éxito más o menos aceptable, pero lo que sucede es que ni siquiera el profesional puede dar cuenta argumentalmente del porqué. En una época de marcados cambios en las costumbres resulta imprescindible que el educador pueda orientar las decisiones bajo un prisma de amplitud ética y moral, en el que se sientan incluidos todos los usuarios sin importar diferencias de género, hábitos, religión, clase social, procedencia, etcétera. Esta tarea no es fácil ya que requiere un entrenamiento en la objetivización de normas y leyes, así como en la relativización de las creencias en relación con éstas.



Por último, consideramos que uno de los ejes más importantes de la asignatura es fomentar la autoconciencia, ya que el profesional debe conocerse a sí mismo, ser capaz de identificar las características y el estilo personal no sólo para llevar adelante una práctica proactiva y de la cual esté satisfecho, sino que esto le servirá a la vez para controlar el propio estrés y evitar así el *burn out* profesional.

**El profesional
debe conocerse a
sí mismo**

Habiendo explicado, a modo de conclusión, las competencias que buscamos desarrollar a través las asignaturas *Habilidades sociales*, *Técnicas de entrevista* y *Gestión de situación de crisis*, estamos convencidas de que la clave del éxito de nuestro proceso formativo, basado en la simulación de situaciones, está en el fomento del compromiso con el trabajo en equipo tanto del profesor como de los estudiantes, quienes comparten el proceso de aprendizaje de manera horizontal. Esto ayuda a valorar de forma positiva la contribución de cada uno a la tarea colectiva, la construcción conjunta del clima de trabajo y de las relaciones humanas, así como del afrontamiento de las posibles tensiones surgidas como producto del ejercicio profesional.

Rayda Guzmán González
Investigadora Independiente & Consultora
raydaguzman@gmail.com

Gisela Riberas Bargallo
Directora del Grado de Educación Social de la Facultad de Educación
Social y Trabajo Social Pere Tarrés (URL)
giberas@peretarres.org

Àngels Sogas i Perales
Profesora asociada de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social
Pere Tarrés (URL)
asogas@peretarres.org

Berta Boadas i Mir
Profesora asociada de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social
Pere Tarrés (URL)
bboadas@peretarres.org

Bibliografía

- Fernández, A.; Rodríguez, B.** (2002). *Habilidades de entrevista para psicoterapeutas*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Husserl, E.** (2009). “Valor de la vida. Valor del mundo moralidad y felicidad”. En: *Acta fenomenológica latinoamericana*. Volumen III (Documentos), p. 789-82. Círculo Latinoamericano de Fenomenología Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; Morelia (México): Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Gadamer, H. G.** (1996). *El estado oculto de la salud*. Barcelona: Gedisa
- Ricoeur, Paul** (2006). *La vida: un relato en busca de narrador*. Ágora, vol. 25, núm. 2, p. 9-22.
- Rosell, T.** (2010). “L’entrevista d’intervenció i l’entrevista de supervisió en el treball social”. En: *Revista de Treball Social*, 189, p. 65-85. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.
- Rosell, T.** (1987). *L’entrevista en el treball social*. Barcelona: Llar del llibre.
- Trevithick, P.** (2002). *Habilidades de comunicación en intervención social*. Madrid: Narcea.