

INVESTIGACION

DESAFIOS COMUNICACIONALES PARA EL ENCUENTRO ASISTENTE SOCIAL-SUJETO DE ATENCION¹

Andrea Sarno O.
Mariela Lepe U.

La comunicación humana es un proceso cotidiano de interacción, en el cual las personas participamos y al mismo tiempo construimos. Desde distintas disciplinas ha sido concebida como inherente al ser humano, ya que los sujetos forman parte de una sociedad en la cual necesitan relacionarse con otros para lograr su desarrollo individual y comunitario. El asistente social en su diario quehacer se comunica con personas que vivencian necesidades y problemas sociales. En la intervención que realiza entrega y recibe información, contribuye al logro de los objetivos propuestos y de la finalidad última de promover el desarrollo de los individuos. El presente artículo muestra los resultados de una investigación centrada en el nivel de Intervención Directa del Trabajo Social, concretamente en la situación de la Entrevista Profesional donde participan el Asistente Social y él o los sujetos de atención, con quienes se establece una relación presencial. En este nivel, con frecuencia existen dificultades comunicacionales, como son la falta de claridad en la expresión de mensajes y el descuido de aspectos relacionales de la comunicación, lo cual lleva a establecer una relación insatisfactoria o negativa. La reflexión en torno a éstos y otros aspectos vinculados al tema, constituyeron los ejes de este estudio.

Al Trabajo Social se le presenta el desafío de desarrollar estilos de comunicación orientados a generar el "encuentro" con el sujeto de atención. Hemos definido encuentro como "una relación que favorece la aceptación, el diálogo y el protagonismo de las per-

sonas". El objetivo general de nuestro estudio consistió en "identificar los desafíos comunicacionales para el encuentro"², en tanto que los objetivos específicos fueron, junto con describir distintos enfoques comunicacionales actualmente en uso; identificar las

¹ Este artículo constituye la síntesis del Seminario de Título de las autoras para optar al título profesional de Asistente Social y al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social de la Universidad Católica Blas Cañas. La conducción de este seminario estuvo a cargo de Vesna Tomić O., académica de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

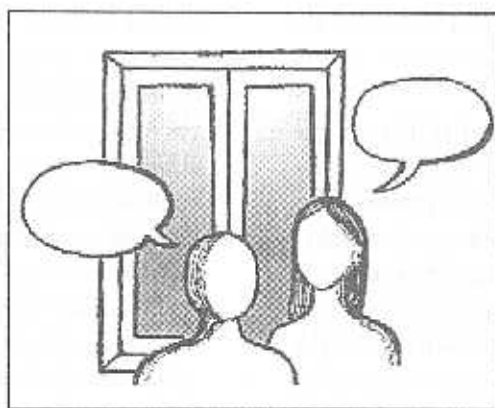
² El encuentro será entendido dentro del contexto relacional de la entrevista profesional, en la que participan el A.S. y él o los sujetos de atención.

elementos verbales y no verbales presentes en la entrevista profesional, describiendo obstáculos y facilitadores, y establecer los requisitos comunicacionales que facilitarían el "encuentro" del asistente social con el sujeto de atención.

La investigación realizada fue de tipo exploratorio-descriptivo y la orientación metodológica, de carácter cualitativo. La muestra fue intencional y estuvo constituida por cinco asistentes sociales en ejercicio, residentes en la Región Metropolitana y que trabajan realizando intervención directa en el escenario de la entrevista profesional. Como técnicas de recolección de información se emplearon el Estudio Bibliográfico, centrado en el tema de la comunicación, considerando el aporte de dos enfoques comunicacionales que describiremos más adelante; la Observación No Participante, gracias a la cual se observaron 7 entrevistas profesionales, en las que participan los asistentes sociales y los sujetos de atención en cada caso. Para recoger la información se utilizó una pauta de observación semi estructurada que contenía los siguientes cinco ítems: *Inicio de la Interacción, Motivo de la Entrevista, Estilo de la Comunicación Verbal, Estilo Relacional y, finalmente, el Contexto Físico y los Factores Cinéticos*. La Entrevista semi estructurada sirvió para conocer la percepción del asistente social y del sujeto de atención acerca de la relación que se establece entre ambos en la entrevista. Se aplicó en forma separada a cada uno de los asistentes sociales y a las personas que participaron en la entrevista profesional.

TRABAJO SOCIAL Y COMUNICACION

El Trabajo Social en su teoría y en su práctica lleva en forma implícita el sello de valores y principios orientadores, como son los planteados por Félix Biestek.³ Entre ellos es de fundamental importancia



el principio de *aceptación* que expresa la valoración y respeto a la persona. Para postular este principio y la finalidad de promover el desarrollo de los individuos, se hace necesario que los asistentes sociales reflexionen acerca de los estilos de comunicación que establecen con los sujetos de atención.

El fenómeno de la comunicación ha sido descrito por distintos enfoques teóricos, como son el Direccional y el Interaccional, los que nos entregan distintos aportes en la comprensión de este proceso. De ellos se desprenden características importantes de considerar en la interacción en la que se desenvuelve el asistente social y el sujeto de atención.

El *Enfoque Direccional* responde a una teoría convencional marcada por el modelo clásico de las ciencias exactas en la que subyace la idea de causalidad lineal (estímulo-respuesta). Este enfoque está integrado principalmente por tres teorías: Retórica Aristotélica, Teoría de la Información postulada por Shannon y Weaver y el Modelo de Comunicación Humana de Berlo. En éste, la comunicación es entendida como un proceso lineal donde el Emisor o Fuente de Información, teniendo un objetivo o intención de comunicar, envía un mensaje destinado a los receptores, obteniendo idealmente la respuesta que desea de parte de éstos y alterando la relación original existente. De este modo un emisor manipula o causa un efecto en el receptor. (López et al, 1991).

Este enfoque nos entrega conceptos útiles para describir la entrevista profesional como son: emisor, mensaje, canal, ruidos, receptor, etc. El asistente social y el sujeto de atención poseen objetivos importantes de abordar para que la comunicación sea eficiente y recompensadora. En este proceso es fundamental la retroalimentación, es decir, la respuesta (verbal y no verbal) que permite a los comunicantes constatar si los mensajes entregados han sido bien recibidos o entendidos. También es importante atender a la influencia del contexto físico y social, y una

³ Biestek F., *Las Relaciones de Casework*, Editorial Aguilar, España 1966.

actitud empática para el logro de una comunicación eficiente.

Desde este enfoque, es posible visualizar lo que sucede en la interacción comunicacional asistente social-sujeto de atención situándolos en determinados puntos o cortes del proceso. Sin embargo, para analizarlo de manera más integradora es necesario salir de la concepción de roles o polos rígidos que tienden a generar una relación desigual entre asistente social y sujeto de atención, ya que el asistente social, como profesional que dirige la entrevista, adquiere en el proceso comunicacional un rol principalmente de emisor (activo), en cambio el sujeto de atención un rol de receptor (pasivo).

El Trabajo Social valora la influencia positiva que pueda ejercer el asistente social sobre el sujeto de atención, respetando la autonomía y autodeterminación de éste y renunciando a su control y manipulación.

Por su parte, el *Enfoque Interaccional* surge a partir de nuevos marcos teóricos de orientación circular o interaccional en que la realidad es considerada una construcción a partir de las interacciones que los individuos establecen entre sí y con su medio. En consecuencia, el comportamiento ya no es considerado de manera direccional (causa-efecto).

La comunicación es entendida como un proceso sistémico interaccional en el que los mensajes se intercambian de manera ininterrumpida; sin embargo, las personas que participan de la interacción *ponían* arbitrariamente la *secuencia de los hechos*, percibiendo a uno de los participantes y sus comportamientos como "estímulo" y al otro como "respuesta". Todo comportamiento verbal o no verbal tiene un valor comunicativo aun sin tener la intención de comunicar. Aparecen nuevos focos de atención en la comunicación humana, como es la *relación* entre los comunicantes, y el *contexto* donde éste ocurre, destaca el aspecto *pragmático* de la comunicación, es decir los efectos en el comportamiento de quienes se comunican. (López et al. op. cit.).

Entre sus exponentes están D. Jackson, V. Satir, P. Watzlawick y G. Bateson. Este último introduce el concepto de *metacomunicación*, refiriéndose a la "co-

municación acerca de la comunicación". Distingue dos niveles de la comunicación, uno de ellos es el *nivel de contenido* que transmite la información a través de la codificación de los fenómenos, y el otro es el *nivel de relación* que entrega mensajes explícitos u implícitos acerca de la relación que se establece entre los comunicantes. Este último es un aspecto metacomunicacional ya que se refiere a cómo debe ser entendido el mensaje, en términos de la relación que se impone entre los comunicantes. El contexto también es un nivel de abstracción metacomunicativo, donde se intercambian los mensajes e influye en cómo éstos van a ser interpretados. (Watzlawick, P.: 1971).

En las interacciones se pueden presentar distintos patrones de comportamiento, sin embargo éstos son variables: la *interacción simétrica* (intercambio de un mismo tipo de comportamiento) y la *interacción complementaria* (intercambio de distinto tipo de comportamiento). (López et al. op. cit.)

Desde este enfoque, la interacción asistente social-sujeto de atención es un proceso continuo donde ambos comunicantes van construyendo la relación. A pesar de que ambos tienen objetivos y expectativas que pueden ser diferentes en el encuentro, éstos se van expresando y dando a conocer mutuamente, influyendo y reelaborando la relación. Lo que ellos digan o hagan de manera no intencional también afecta el proceso de comunicación.

El concepto de comunicantes otorga un rol más participativo tanto al asistente social como al sujeto de atención en la entrevista profesional, lo cual facilita un *diálogo* más igualitario entre las personas. Ya que "todo comportamiento es comunicación", el asistente social afecta constantemente con su conducta verbal y no verbal, el profesional, entonces, debe ser coherente en los distintos niveles de la comunicación para evitar malentendidos y problemas en la relación.

REQUISITOS Y HABILIDADES COMUNICACIONALES

Recogiendo el aporte de los principales enfoques comunicacionales hemos visualizado la complejidad

existente en el proceso de la comunicación. En la relación que se establece en la entrevista profesional, se hace necesario que el asistente social desarrolle los siguientes requisitos comunicacionales:

Claridad: Significa que los comunicantes comprenden el sentido de la relación, es decir, los motivos y objetivos presentes en ella. También significa que existe entendimiento entre ellos.

Empatía: Es una capacidad y habilidad de captar el mundo interno del otro, lo que está sintiendo y pensando. Es ponerse en el lugar del otro, pero sin perder la propia identidad. Esta es una habilidad susceptible de entrenamiento.

Asertividad: Es la capacidad para expresar lo que se siente y piensa, de defender con decisión y firmeza los propios derechos, sin atropellar los derechos que tienen los otros para hacer lo mismo, atendiendo además al contexto social y en el momento oportuno.

Barker R.⁴ ha señalado habilidades comunicacionales en la entrevista que facilitan los requisitos mencionados, éstas son: interrogatorio, continuación verbal, comentarios facilitativos, gestos de refuerzo, factores cinéticos, paráfrasis, resumen de sentimientos, reflejo de sentimientos, interpretación y comunicación a nivel del cliente.

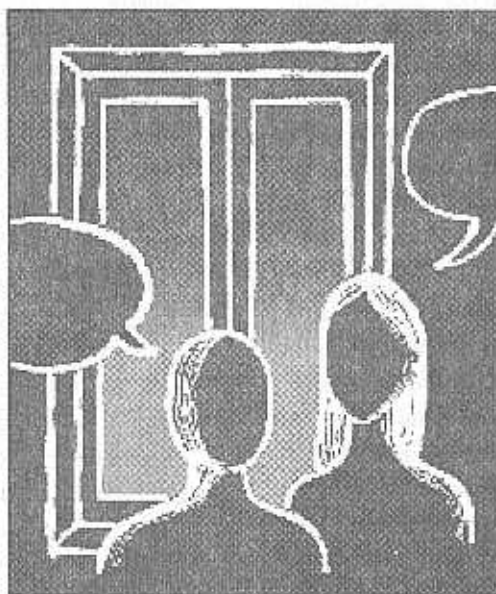
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de la información se realizó en base a las observaciones de las distintas entrevistas profesionales, y en base a las entrevistas realizadas a los asistentes sociales y sujetos de atención de cada caso. Para ello nos centramos en los cinco ítems de interés

presentes en la pauta de observación y que fueron descritos anteriormente.

• Inicio de la Interacción

El saludo, la presentación del Asistente Social (y de la institución) y del sujeto de atención, marcan el inicio de la entrevista, es el punto de partida de la interacción, por lo tanto, es importante que se realice en forma cálida y acogedora. En los casos en que se daban estas condiciones, los sujetos se desenvolvieron de un modo más espontáneo y participativo. Se observó que frecuentemente los sujetos asisten a la entrevista con un sentimiento de inferioridad y de inseguridad que se relaciona con un estado de carencia o necesidad que vivencian, como se expresa en la siguiente opinión "... soy una persona adulta, pero yo no sé qué hacer...". Por esto, es indispensable que el Asistente Social mediante una actitud cálida y empática, favorezca desde el inicio de la relación la confianza del sujeto en sí mismo y en el profesional, asentando así las bases del encuentro. Esto ayudará a las personas a sentirse aceptadas y seguras, de modo que puedan expresarse en forma abierta y sincera, contribuyendo además a que se sientan partícipes de la interacción.



• Motivo de la Entrevista

La entrevista profesional, a diferencia de la conversación cotidiana entre las personas, posee objetivos predeterminados y otros que se van formulando durante su desarrollo. Cuando el asistente social, desde el inicio, expresa los motivos y objetivos que subyacen a la entrevista, y facilita que el sujeto de atención manifieste verbalmente estos aspectos, contribuye a otorgarle dirección a la entrevista y a generar una relación más horizontal con el sujeto, donde

⁴ Barker R. "La Escala de Calificación para Entrevistar", Revista de Trabajo Social, Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, N° 42.

ambos comunicantes construyen un sentido compartido de la interacción.

En base a las observaciones realizadas, se pudo constatar que la comprensión de los objetivos por parte del sujeto de atención, y su participación en la elaboración de los mismos, permite un mayor involucramiento de las personas en la relación y una mayor satisfacción con ella.

• Estilo de la Comunicación Verbal

El asistente social durante la entrevista emplea diversas modalidades para transmitir sus mensajes verbales y para obtener información del sujeto de atención, como son la utilización de preguntas, explicaciones y ejemplificaciones. Los asistentes sociales generalmente van dando continuidad verbal a la entrevista durante su realización, es decir, facilitan el desarrollo de temas útiles a los objetivos de ésta mediante una intervención verbal activa.

Los asistentes sociales observados utilizaron mayor cantidad de preguntas cerradas que de otro tipo, lo cual se relaciona con que la casi totalidad de los casos eran primeras entrevistas, y dentro de sus objetivos se requería el conocimiento de datos específicos como son: identificación del entrevistado, composición familiar, situación socioeconómica, etc. Ej: "*¿En qué año se casaron?*". En este sentido se puede afirmar que las preguntas cerradas son una herramienta positiva para recoger este tipo de información.

En algunos casos las preguntas cerradas fueron utilizadas para obtener información respecto a pensamientos, percepciones o intenciones de los sujetos, lo cual fue perjudicial, ya que limitó la posibilidad de respuesta de éstos, conduciendo a obtener respuestas dicotomizadas. Estas preguntas parten de un supuesto acerca de cuáles son los pensamientos e intenciones de las personas, ej: "*¿Todavía sus intenciones son que vuelva con Ud.?*"

En los casos observados, las preguntas abiertas fueron utilizadas para conocer pensamientos y sentimientos del sujeto de atención. Estas preguntas permiten adentrarse en las percepciones de los sujetos

respecto a situaciones que han vivido, y conocer sus expectativas y proyecciones futuras, ej: "*¿Cómo crees tú que va a ser la vida con tu familia cuando vuelvas a tu casa?*".

Dentro de este tipo de preguntas, algunas apuntaban a conocer el significado que le da la persona a las palabras expresadas por los sujetos de atención. Estas preguntas permiten al asistente social clarificar o comprender los mensajes que le entrega el sujeto de atención.

Las preguntas abiertas son una herramienta que permite obtener información relevante, de modo amplio y además su utilización favorece la expresión "abierta" y no limitada de las personas. De este modo, estas preguntas posibilitan un mayor involucramiento de los sujetos de atención en la interacción comunicativa.

En varios casos los asistentes sociales emplearon preguntas dobles, es decir, realizaron dos preguntas al mismo tiempo, éstas se presentaron confusas para los sujetos: "*¿Qué es lo que te gustaría que pasara contigo, te gustaría volver a la calle?*". En estos casos las preguntas comenzaban siendo de tipo abierta, pero terminaban con otras de tipo cerrada, condicionando la respuesta. Este tipo de preguntas es perjudicial, ya que dificulta la comunicación y restringe la posibilidad de obtener mayor información. Los asistentes sociales cuando utilizan estas preguntas asumen un rol directivo que no permite la libre expresión de los sujetos.

En la mayoría de los casos los asistentes sociales utilizaron explicaciones y ejemplificaciones, lo cual facilitó que el sujeto de atención comprendiera los mensajes verbales:

- "*No es necesario que sea delincuente para que esté acá*"

- "*En qué circunstancias, por ej., en circunstancias en que se le dijo un no, bueno ahí ojo con Uds. porque a lo mejor la niña los está manipulando...*"

En general, los asistentes sociales utilizan un lenguaje a nivel del Sujeto, es decir, claro y comprensivo.

ble para la persona. Este lenguaje es positivo para la comunicación, es aquel que no utiliza jerga académica, es claro y expresivo y no imita el lenguaje del cliente.

• Estilo Relacional

En este ítem observamos el estilo de relación que se da en la entrevista. En ella los asistentes sociales utilizan diversas modalidades que contribuyen a una relación positiva con el sujeto de atención: comentarios facilitativos, gestos de refuerzo, interpretación, paráfrasis, resumen de sentimientos del sujeto, expresión de sentimientos y opiniones del asistente social. Sin embargo, éstos por sí solos no favorecen la relación, lo importante es cómo los emplea el profesional en el contexto de la entrevista.

Cuando el asistente social presenta una actitud cálida y cercana, los sujetos responden con sentimientos recíprocos. Se sienten aceptados y demuestran una actitud de confianza hacia el profesional y hacia sí mismos, mostrándose menos inseguros e intranquilos.

Una actitud lejana e impersonal repercute en un sentimiento de tensión y en una actitud más bien pasiva de los sujetos, ya que se sienten marginados (también en el plano afectivo o emocional) a participar activamente en la interacción.

En los casos en que el asistente social facilita la expresión de los pensamientos y sentimientos de las personas, y además, da respuesta mediante su conducta verbal y no verbal a estos aspectos de la relación, los sujetos de atención participan en el diálogo con mayor apertura y autonomía. Así también, cuando el asistente social expresa sus sentimientos y opiniones, se muestra involucrado en la relación, las personas perciben su intención de ayudar. En el siguiente caso la falta de habilidades comunicacionales del asistente social afectó la relación con el sujeto de modo negativo: *"El no hace nada, él escucha no más, yo no encuentro en él un apoyo"*.

En los casos en que los asistentes sociales intervinieron activamente y utilizaron las habilidades señaladas, los sujetos percibieron una relación positiva

con éste y señalan como facilitadores ciertos requisitos o cualidades comunicacionales del profesional:

(relación) *"Buena, porque me está ayudando..."*
"abierta, sincera"

(facilitador) *"El carácter de la asistente. Lo fácil de expresarse que tiene. Llega muy bien a las personas"*
"Me da confianza"

• Contexto Físico y Factores Cinéticos

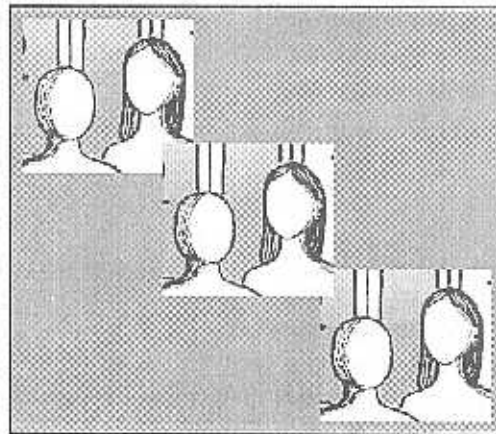
Este ítem recoge la descripción del contexto físico y de los factores cinéticos del asistente social, observados en la entrevista. Estos afectan como elementos no verbales en la comunicación, sin embargo los asistentes sociales entrevistados, en muy pocas ocasiones se refieren a dichos aspectos.

El contexto físico afectó la comunicación proporcionando las condiciones físicas necesarias para la realización de la entrevista y generalmente facilitando la comodidad de los participantes. En un caso en que el lugar físico era muy descuidado, ello contribuyó a un ambiente poco acogedor tanto para los Asistentes Sociales como para los sujetos de atención.

En la mayoría de los casos, se presentaron ruidos en el contexto en que se realizó la entrevista, es decir, distorsiones no deseadas que interfirieron la comunicación, como fueron, llamadas telefónicas y el ingreso de personas ajenas a la entrevista. Estas afectaron de modo negativo ya que interrumpieron el diálogo del asistente social con el sujeto de atención: *"Interrupciones cada 5 minutos... acá no tienes un personal bien preparado... vienen a cada rato a interrumpirte"*.

El contexto actúa a un nivel metacomunicacional, es decir, expresa un mensaje respecto de cómo debe entenderse la relación. Debido a lo señalado anteriormente, es importante que el asistente social sitúe la entrevista en un contexto favorable a la comunica-

ción, es decir, donde las personas se sientan cómodas, donde no ocurran ruidos que la interfieran y que permita la confidencialidad. Requiere considerar equipamiento necesario, espacio, luz y temperatura adecuada, limpieza, orden y estética, de modo de expresar el mensaje implícito que en aquel lugar se realizará un encuentro que merece respeto y consideración.



Los factores cinéticos fueron un elemento importante en los casos observados, ya que la postura corporal, tono de voz, expresión facial (sonreír, seriedad, etc.) de los asistentes sociales actuaron como mensajes no verbales en la entrevista, afectando la retroalimentación con el sujeto, promoviendo la expresión de actitudes empáticas o una relación más tensa y distante, según el caso.

En los casos en que los asistentes sociales utilizaron gestos de refuerzo y su expresión física era coherente con sus palabras, los sujetos de atención manifestaron sentirse bien y cómodos.

CONCLUSIONES

Podemos concluir que ambos enfoques estudiados nos entregan pautas importantes para comprender el fenómeno de la comunicación, sin embargo dado la complejidad observada en la comunicación humana, consideramos necesario conocer nuevos enfoques teóricos en que las personas y las relaciones que establecen, sean comprendidas de manera más integral. Ello requiere ampliar conceptos tales como "información", "fuente de información", etc. Queremos destacar el aporte que nos entregó el Enfoque Interaccional, para analizar la entrevista profesional. Desde el concepto de comunicantes, el asistente social y el sujeto de atención construyen la interacción y se afectan mutuamente, teniendo entonces un carácter participativo y cooperativo en las relaciones que establecen.

Siguiendo la línea del Enfoque Interaccional consideramos que la "intencionalidad" y que ocurra la "respuesta esperada" no son condiciones para que se produzca la comunicación, pero sí son aspectos importantes de considerar dentro de ésta. En este enfoque "toda conducta es comunicación", lo cual como asistentes sociales nos invita a estar atentos a todas las conductas (verbales y no verbales) que

asumimos en la entrevista, ya que afectan la comunicación o relación con el sujeto.

El asistente social como agente comunicacional, realiza una influencia intencionada, es decir, influye constantemente mediante su conducta, pero además tiene intenciones particulares que lo llevan a asumir determinados tipos de comportamiento. Es importante que tome conciencia de la influencia que ejerce su conducta de modo que ésta sea coherente con la finalidad y los objetivos planteados, tanto en el nivel de contenido como en el de relación.

Una buena comunicación es deseable en distintos ámbitos de las relaciones humanas, pero consideramos que especialmente en el área del Trabajo Social, ya que la intervención profesional tiene lugar con personas. Podemos visualizar que toda solicitud de ayuda, todo problema social o económico tiene un carácter psicosocial, por lo tanto también una dimensión personal y emocional para quienes lo vivencian. La entrevista profesional tiene no sólo objetivos y aspectos "cognitivos" sino también "relacionales", por lo tanto, creemos que el encuentro es la base sobre la cual puede realizarse una intervención adecuada en el Trabajo Social.

Las actitudes y comportamientos positivos del asistente social repercuten en la interacción, promoviendo actitudes y comportamientos positivos de los sujetos de atención, como es la mayor participación o protagonismo.

Los principios orientadores de la disciplina del Trabajo Social que subyacen a su intervención profesio-

nal, requieren estilos de interacción favorables al cumplimiento de éstos. Por lo tanto, al asistente social, como agente comunicacional, se le presenta el desafío de desarrollar habilidades comunicacionales que contribuyan a generar una comunicación adecuada con el sujeto de atención, que hemos denominado *encuentro*.

El "encuentro" tiene como premisa que la comunicación es un proceso construido entre "personas" y con el aporte de cada uno de los comunicantes. El encuentro lleva implícito el principio de aceptación, que significa reconocer el valor de la persona humana. Esto implica que el asistente social facilite una relación de diálogo donde se considere a todas las personas como sujetos capaces de comunicarse, afectar al otro y construir relaciones positivas, sintiéndose en diálogo "con" el sujeto más que "hacia" el sujeto. Esto permite que el sujeto de atención asuma un rol activo en la entrevista, siendo protagonista de las relaciones que establece.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, proponemos que los asistentes sociales, desarrollen los requisitos comunicacionales ya señalados, con el fin de facilitar el "encuentro" con el sujeto de atención, asumiendo las siguientes consideraciones:

Claridad

El asistente social requiere estar consciente de los principios orientadores que subyacen a la intervención profesional, así como también de todo tipo de objetivos presentes en la entrevista, de modo que pueda seleccionar los mensajes y estilos de relación más adecuados para influir de modo significativo en el logro de éstos.

El asistente social requiere explicitar los motivos y objetivos de la entrevista, expresándolos verbalmente y facilitando su expresión en los sujetos de atención. Puede contribuir a elaborar objetivos preguntando a las personas por sus motivaciones, intenciones y expectativas. Esto otorga claridad a los comunicantes acerca de la dirección de la entrevista y un sentimiento compartido respecto de su sentido.

Para que el Asistente Social influya intencionalmente en la entrevista profesional, es necesario que

utilice su conducta (o mensaje) verbal de modo que ésta facilite los objetivos del encuentro. Para ello, el asistente social debe intervenir activamente de modo verbal en la entrevista, utilizando las habilidades comunicacionales necesarias (lenguaje a nivel del sujeto, explicaciones, ejemplificaciones, interrogatorio), incentivando además la participación de los sujetos en ésta.

Empatía

Para facilitar el encuentro, es fundamental que el asistente social se preocupe del nivel relacional de la comunicación, desarrollando conductas (verbales y no verbales) empáticas, que faciliten o definan una relación profesional con el sujeto. De este modo, en la relación que establecen el asistente social y el sujeto de atención, se expresa la aceptación, el respeto y la confianza.

Para que el sujeto se sienta aceptado y acogido, es necesario que el asistente social desde el inicio de la interacción, demuestre interés por la persona y la relación. Para esto es preciso que inicie la entrevista presentándose y saludando a los sujetos en forma cálida.

El logro de la empatía requiere que el asistente social retroalimente al sujeto en la relación, enviándole mensajes que revelen que está siendo escuchado y acogido. También, que lo incentive a expresarse. Para ello el asistente social puede utilizar comentarios facilitativos, gestos de refuerzo, interpretación, paráfrasis, u otros que apunten hacia esos objetivos.

Es importante que el asistente social considere el contexto físico donde se realiza la entrevista, como un elemento no verbal que afecta la relación, de modo que procure las condiciones necesarias para realizar el encuentro.

Asertividad

Para generar el encuentro es necesario que el profesional desarrolle conductas asertivas, que expresen sus pensamientos, sentimientos y opiniones a los sujetos, en forma franca, directa y pertinente a los objetivos y contexto relacional de la entrevista. De este

modo, el asistente social expresa a los sujetos que están siendo afectados en la comunicación y que están participando y contribuyendo al logro de los objetivos.

El asistente social requiere facilitar la expresión asertiva de los sujetos de atención, mediante el empleo de habilidades comunicacionales, como es el uso de preguntas abiertas, que permiten acceder a significados, pensamientos y sentimientos de las personas.

Como todo comportamiento afecta al otro, es necesario que el asistente social utilice su expresión física o factores cinéticos de un modo coherente con sus mensajes verbales. Al mismo tiempo, es importante que esté atento a la conducta no verbal de los sujetos de atención para comprender sus mensajes.

SUGERENCIAS AL TRABAJO SOCIAL

Dada la importancia de la comunicación dentro de nuestro quehacer, se nos presenta el desafío de generar espacios de difusión y discusión del tema, en los cuales los asistentes sociales puedan conocer aportes teóricos que facilitan la comprensión del proceso de comunicación, así como también generar conocimientos a partir de su propia experiencia profesional.

Sugerimos que las universidades que imparten la carrera de "Trabajo Social", integren en su malla

curricular, cursos que desarrollen el tema de la "Comunicación", en los que se dé énfasis tanto a aspectos teóricos (contextualizados en la disciplina del Trabajo Social), como prácticos (talleres, ejercicios prácticos, etc.).

En el ámbito académico, consideramos importante la realización de actividades como Seminarios y Foros, que promuevan el estudio de la comunicación y su vinculación con el Trabajo Social, de manera de generar conciencia en los profesionales de la importancia de su rol como agentes comunicacionales.

Debido al escaso aporte teórico del tema de la comunicación desde la disciplina del Trabajo Social, se presenta como una necesidad que los asistentes sociales sistematicen en base a su experiencia profesional, aspectos vinculados con esta problemática.

Dada la relevancia de la comunicación (incluyendo sus niveles de contenido y relación) en la intervención que realiza el asistente social, es importante que éstos se supervisen, en cuanto a los estilos de comunicación que establecen con los sujetos de atención. De esta manera podrán potencializar sus habilidades comunicacionales y corregir aspectos que entorpecen el desarrollo de dicho proceso.

Finalmente, proponemos que las instituciones o lugares donde se realiza la intervención faciliten condiciones adecuadas como son: aspectos físicos del lugar, materiales, tiempo y privacidad para la realización de la entrevista. •

Bibliografía

- Alvarado, Miguel; Barros, Gerardo; Chiang, Hilda; Díaz, María Luisa y Godoy, Wendy: "Licenciatura en Trabajo Social UCBC. Fundamentos de una Propuesta", en Revista **Perspectivas: Notas Sobre Intervención y Acción Social**, N° 1, 1995.
- Barker, R., "La Escala de Calificación para Entrevistar", **Revista de Trabajo Social**, N°42, Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Bateson, G., **Pasos Hacia Una Ecología de la Mente**, Ed. Planeta, Buenos Aires, 1991.

- Berlo, D., **El Proceso de la Comunicación**, Editorial Ateneo, Buenos Aires, 1990.
- Colegio de Asistentes Sociales, **Código de Ética del Servicio Social**.
- Escartín, M. José, **Manual de Trabajo Social**, Ed. Aguaclara, España, 1992.
- Haley, J., **Terapia Para Resolver Problemas**, Ed. Amorrortu, Buenos Aires, 1980.
- López, A., Parada y Simonetti: **Introducción a la Psicología de la Comunicación**, Ed. U. Católica de Chile, 1991.
- Mambriani, S., **La Comunicación en las Relaciones de Ayuda**, Ed. San Pablo, Madrid, 1993.
- Satir, V. **Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar**, Ed. Pax, México, 1978.
- Shannon y Weaver, **La Teoría de la Comunicación**, Ed. Nueva Visión, Buenos Aires, 1972.
- Watzlawick, P., **Teoría de la Comunicación Humana**, Ed. Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires, 1971.

