

# LA PRIMERA ENTREVISTA EN LA RELACION DE AYUDA DEL TRABAJO SOCIAL INDIVIDUALIZADO

ANTONIO JOSE BELLIDO ALONSO

Profesor de Trabajo Social. EUTSA

## 1. PRESUPUESTOS BASICOS

**L**a entrevista constituye una de las técnicas básicas del Trabajo Social. En él, efectivamente, adquiere una relevancia singular que comparte con otras disciplinas humanas o sociales, como la sociología, la pedagogía o la psicología, en cuanto ciencias o saberes que, de una forma u otra, afrontan problemas relativos a la intercomunicación e interacción humana.

El presente estudio pretende poner de manifiesto la importancia de la primera entrevista como medio de establecer un contacto inicial positivo con la persona que solicita ayuda y como elemento fundamental del proceso posterior de la relación que entonces se establece entre ella y el Trabajador Social, y cuyas fases analizamos en los diversos apartados que estructuran nuestra exposición.

Esos apartados se refieren sucesivamente a los presupuestos básicos; a la diferenciación de las fases de actuación del Trabajador Social y a los criterios metodológicos que la orientan; por último, a las consecuencias prácticas que se derivan de nuestro planteamiento y a la supervisión y evaluación del proceso que se ha expuesto.

La convicción previa de que partimos aquí coincide sustancialmente con la idea que manifiesta Isca Salzberger cuando aborda el análisis de la relación de ayuda llamando la atención sobre el hecho de que «el conocimiento de teorías acerca del ser humano no proporciona una clave para entender a las personas, a menos que haya llegado a formar parte de la experiencia viva... Los entrevistados no son mera personificación de una teoría, sino seres humanos, cada uno de los cuales tiene una personalidad única y compleja, aunque sus pautas básicas de relaciones sean similares a las de otros».

Esta idea coincide, en el fondo, con el pensamiento expresado por el Profesor Adler cuando observaba irónicamente que hay pocos se-

res humanos que, aunque no hayan realizado ninguna clase de estudios, no se consideren expertos en la ciencia del conocimiento del hombre.

Más en particular, esta lección se enmarca en el contexto de la llamada «corriente humanística» de la psicología que, más allá de los matices que aportan las diversas tendencias que le representan, afirma vigorosamente la actividad original de la persona. En efecto, el hombre no es únicamente un ser que reacciona frente a los estímulos ambientales, tal como le conciben las varias formas de positivismo que prevalecieron en otras épocas. Tampoco es el resultado de un inconsciente anónimo, sino que es un ser en marcha hacia la realización de un proyecto de sí mismo, es decir, es el resultado original de un desarrollo que tiene una historia individual.

En este sentido, entiendo que es ejemplar el esfuerzo realizado por Gordon Allport, entre otros, para desvelar los dinamismos centrales de la personalidad y subrayar su carácter único e irrepetible.

Muchas de las teorías que se empeñan en imitar a la llamada **ciencia nomotética** (esto es, la que sirve de conceptos que son aplicables a todos del mismo modo), consideran que los deseos e intenciones de los individuos son simplemente cambios repetidos sobre diversos temas uniformes que pueden llamarse «impulsos», «instintos», «necesidades», «deseos» o «vectores», entre otras cosas. Pero sea cual sea su nombre, la inferencia es siempre la misma: si se pueden clasificar correctamente los motivos se podrá explicar la conducta de cada hombre. El impulso sexual, el instinto de agresión, el ansia de triunfar, el deseo de seguridad y la aspiración a la independencia son variables a las que pueden estar subordinadas todas las personalidades.

Ahora bien, Allport entiende que para ciertos objetivos este planteamiento puede ser defendible y a menudo es conveniente comparar las personalidades de acuerdo con este tipo de categorías comunes. Pero subraya también con fuerza el hecho de que «las teorías que se satisfacen totalmente con la explicación de motivos abstractos, de personalidades abstractas, no crean una base suficientemente sólida para sostener el peso de una personalidad concreta».

Otra idea que está presente en el desarrollo de este trabajo es que el proceso de autorrealización de la persona y de su comunicación con los demás no puede desligarse del entorno concreto en que vive cada individuo. La existencia de cada persona aparece siempre como una libertad condicionada por las circunstancias y modos de vida que le son propios: su propio pasado, el ámbito familiar y profesional, el medio físico y social, la formación cultural, los problemas económicos.

Esta realidad externa e interna es su situación, que es siempre cambiante y cuyos elementos son percibidos de diverso modo según la significación que le vaya dando y las actitudes y valoraciones que

estén a la base de su comportamiento, esto es, de su forma de ajustarse a la realidad. En uno de los capítulos de su obra «Dialéctica de la persona, dialéctica de 1.<sup>a</sup> situación», el Profesor Castilla del Pino, al referirse a este problema ha llamado la atención sobre la importancia que tiene en psicoterapia y en cualquier forma de relación que se oriente a la ayuda de otra persona, la capacidad de tomar conciencia de que la persona que recurre al experto lo hace precisamente porque vive su situación de forma conflictiva. No es posible, por tanto, actuar eficazmente si antes no hay una comprensión de esa situación, de la realidad concreta en la que el paciente está inmerso y de los factores reales que inciden en ella. En el caso del Trabajador Social esta convicción constituye una de las claves evidentes de su labor específica.

Finalmente, se intentan sacar las consecuencias fundamentales del hecho de que la realización de uno mismo acontece necesariamente en la comunicación humana, en la relación interpersonal, esto es, en la afirmación del otro, y en la aceptación de uno mismo por él. No se trata sólo de una afirmación metafísica o abstracta sino de una realidad existencial e inmediata que tiene repercusiones profundas de cada uno. En la medida en que esa relación sea efectiva, o bien quede frustrada, se hará posible la vida personal auténtica o su fracaso.

Desde estos supuestos teóricos es posible entender en qué consiste la calidad auténtica de las interacciones Trabajador Social-Cliente. Este encuentro será tanto más intenso y profundo en la primera entrevista y en otras posteriores que la prolongan y completan, cuanto más explícita sea la conciencia que tiene el profesional de la naturaleza de la comunicación que se establece y se vive en la relación de ayuda que está prestando.

## 2. OBSERVACIONES PRELIMINARES SOBRE LA ENTREVISTA

En el Seminario sobre la entrevista en Trabajo Social que se celebró en Madrid en 1988, se recordaron algunas definiciones o descripciones que han venido haciendo diversos autores. A modo de ilustración, recordamos aquí las siguientes:

Según Sullivan, es una situación de comunicación que se establece entre dos con el propósito de elucidar modelos característicos de vivir del sujeto llamado cliente, que experimente tales modelos bien como perturbadores o como especialmente valiosos y que espera un beneficio del hecho de revelarlos.

Bleger la describe como una relación entre dos o más personas en la que éstas intervienen como tales. Es decir, es una relación humana

en la cual uno de sus integrantes (el técnico) debe tratar de saber lo que está pasando en la misma y debe actuar según ese conocimiento.

Es conocida también la posición de Rogers, para quien la entrevista es un artificio destinado a estimular el intercambio emocional en el que el consultor auxilia al cliente a descubrir y dominar sus propios sentimientos.

Es evidente que una entrevista será distinta a otra en la medida en que varíe su forma, duración, profundidad, modo de información, comunicación y tipo de cliente, lo cual nos lleva a afirmar que no existe un modelo exclusivo de entrevista, rígida e invariable.

Puede hablarse también de diferentes clases de entrevista, según el contexto en el que se desarrolla, o atendiendo a otros criterios como el grado de libertad de los interlocutores, el nivel de profundidad de la información a recoger, el tipo de objetivos a alcanzar o, como hace, Madeleine Grawitz, según el modo de conducirla, distinguiéndose así entre entrevista clínica, profunda, de respuesta libre, de respuesta cerrada o de preguntas cerradas y abiertas.

En la entrevista del Trabajador Social, como en otro tipo de entrevistas con finalidades diferentes, hay que tener presentes una serie de variables, que condicionan el tipo de relación que se establece y el resultado final de ésta.

A este propósito, es ilustrativo el esquema desarrollado en el citado curso de 1988. Teniendo presente la forma de preguntar, se distingue la entrevista *abierta* (que facilita la expresión y ayuda a localizar los intereses del entrevistado y su motivación), de la entrevista *cerrada* (caracterizada por su mayor rigidez y que, por ello, hace posible una mayor concreción y matización, clarificando situaciones ambiguas y contribuyendo a mantener viva la atención).

Atendiendo al estilo de conducción, se habla de entrevista *suave* (que propicia un clima de confianza y que es aconsejable principalmente en el caso de personas de mucha sensibilidad); de entrevista *acentuada* (esto es, que se relaciona con una actitud directiva) y de entrevista *brusca* (en cuanto que introduce temas no afrontados directamente por el sujeto y busca la eficacia inmediata de los datos).

Finalmente, si la variable a considerar son los objetivos buscados, el tipo de relación inicial es de importancia capital para el desarrollo de su proceso posterior y determina la naturaleza y el contexto del conflicto; la llamada relación de identificación de problemas se orienta también a esclarecer la índole de los conflictos que aquejan al sujeto, facilitando su valoración y diagnóstico.

Otro tipo de relaciones serían las que se vinculan, de un modo u otro, con la búsqueda de orientación y la eliminación de falsas expectativas, con la clarificación de lo que el sujeto ha venido diciendo de sí y la manifestación de las causas que subyacen a la crisis que está viviendo.

Estas breves consideraciones permiten ya entrever la importancia que tiene para el Trabajador Social el conocimiento de la diversidad de las entrevistas y de las claves que subyacen a cada una de ellas. El recurso a un determinado tipo de entrevista estará condicionado por la naturaleza del problema que se plantee, por el tipo de información que se necesite y por las características de la persona que solicita ayuda.

En este sentido, tiene una relevancia singular la primera entrevista con el cliente, cuyos momentos fundamentales vamos a exponer a continuación.

### 3. LA ACTUACION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS DIVERSAS FASES DE LA ENTREVISTA

#### 3.1. *El contacto preparatorio con el cliente*

Normalmente, la primera entrevista debería estar precedida por un contacto inicial que permitiera contextualizar el problema de la persona y su modo de afrontar el conflicto en que se encuentra.

No es indiferente, ante todo, el hecho de que se trate de alguien que voluntariamente decide acudir en demanda de ayuda o que el propio Trabajador Social tome la iniciativa para poner remedio a una determinada situación-problema, ya que las dificultades que han de afrontarse no serán, por supuesto las mismas. En cualquier caso, hay elementos comunes y criterios de actuación a que deberá atenerse en el desarrollo de su labor específica.

Ante todo, es importante conocer el medio físico y social en que desarrolla habitualmente su vida el cliente. No es lo mismo, por ejemplo, un marco rural que un marco urbano. Y dentro de la ciudad, es muy distinto vivir en un barrio periférico o en un suburbio con estructuras materiales deficientes, o en una zona industrializada y socialmente conflictiva, que en otro marco de vida que ofrezca mayores posibilidades de atención en el ámbito del trabajo, la sanidad, la educación, el ocio y la vida de relación.

Estudios recientes han puesto de manifiesto hasta qué punto la percepción del entorno vital condiciona la imagen de sí mismo, favorece u obstaculiza el desarrollo de la personalidad, la capacidad de comunicación, la espontaneidad o agresividad en las actitudes, la adhesión a valores o ideas diferentes, constituyendo así uno de los elementos fundamentales a tener en cuenta cuando se habla de la calidad de vida.

Además de los factores y elementos del entorno que son comunes a las diferentes personas y que, de un modo u otro influyen en su comportamiento, hay otros que deberán tenerse en cuenta cuando se

trata de diferentes sectores de población que, por diversas circunstancias, ven agravada su situación personal. Piénsese, por ejemplo, en el caso de los minusválidos, de los inmigrantes, o de otros grupos humanos similares.

En este contacto inicial, previo a la entrevista propiamente tal, el Trabajador Social puede obtener ya una información básica que le permita hacerse cargo de los aspectos más relevantes —familiares, culturales, ambientales, profesionales...— que inciden en la situación personal del cliente y en su modo de percibir el conflicto o el problema que está viviendo.

Por su parte, el cliente puede también entrever qué tipo de ayuda se le ofrece desde la institución, y qué posibilidad existe de encontrar un apoyo real en aquella relación interpersonal que ha comenzado a desarrollarse entre él y el Trabajador Social.

### 3.2. *El proceso de relación interpersonal y la metodología que está a su base*

La primera entrevista, pues, debería comenzar en el momento en que ese clima previo fuera propicio para la existencia de una interacción efectiva y no se considerara preciso escuchar a otros profesionales, o aplazar la decisión de seguir adelante hasta que se hubieran llevado a cabo otros encuentros.

En principio, entiendo que en esta nueva fase puede y debe combinarse, de forma flexible, el recurso a los criterios que inspiran al llamado **método no directivo** con una participación más directa y activa del Trabajador Social, cuando éste entienda que así lo exige el proceso de la relación que se ha iniciado.

En otras palabras, las orientaciones básicas que han venido proponiéndose en la terapia, en la pedagogía y en otros ámbitos de interrelación humana, sustituyendo a modos de proceder que no se consideran ya idóneos, constituyen también una referencia valiosa para el Trabajador Social y su modo de afrontar la relación de ayuda individualizada.

En caso de que los datos recogidos en la fase inicial de la entrevista, o en la etapa previa de contextualización, aconsejen seguir una metodología no directiva, deberá hacerse así, conociendo a fondo los supuestos en que se asienta la misma y el fin concreto a que se orienta.

La clave última consiste siempre en centrar la labor de asesoramiento y apoyo, no en los problemas mismos, sino *en la persona del cliente*, en la actualización de las posibilidades latentes en ella y en su capacidad de afrontar la situación de conflicto y encontrar la respuesta adecuada a ella.

En este sentido, considero que puede ser muy esclarecedor para nosotros recordar el modo en que procedió Rogers en su reflexión te-

órica y en su actuación práctica. Cuando en 1946 somete a crítica el **Counseling** directivo, observa que la pregunta, la alabanza, la crítica, la amonestación, la sugerencia o la persuasión eran las técnicas básicas de que se servía el asesor o consejero, que en ningún caso dejaba de lado sus interpretaciones y valoraciones para tratar de entrar en el mundo personal del otro. El sabe desde el principio lo que éste necesita y le conduce, sin concesiones, hacia el fin preconcebido.

La orientación centrada en el cliente se opone abiertamente a un planteamiento de esa naturaleza, que no sólo es una barrera para la comunicación sino que pone toda la responsabilidad de la entrevista en manos del terapeuta o asesor y fomenta, por consiguiente, la tendencia del cliente a la dependencia. Esta persona no se experimenta a sí misma como sujeto activo sino como alguien que está sometido a la decisión del experto, al control del especialista.

Como contrapunto a esa forma de proceder, Rogers entiende que lo fundamental consiste en crear ciertas condiciones en la comunicación interpersonal que hagan posible una relación de ayuda diferente.

La primera de ellas consiste en *ser una persona real con el cliente*, esto es, una persona congruente en su relación. La segunda condición es que al asesor, al consejero o al terapeuta le importe realmente el cliente y que éste tenga conciencia de ello. Finalmente, es preciso que a través de una corriente de empatía hacia ese cliente, sea capaz de sentir y conocer lo que pasa dentro del mundo de esa persona. Todo ello supone un modo de escuchar muy activo y una participación intensa en la marcha del proceso que se está viviendo.

Ya en la época de su madurez, Rogers estaba convencido de que la misión del terapeuta con el cliente consistía fundamentalmente en comprender el mundo de éste tal como él mismo lo ve. Pero en el término final de su vida encuentra una fórmula nueva más abarcadora de actuación que consiste en combinar la capacidad de adentrarse en el mundo perceptivo interno del cliente con la de saber ofrecerle su propio mundo perceptivo, pero sin intentar imponérselo.

En este sentido, el terapeuta sin dejar de ser él mismo, otorga esta misma posibilidad al cliente: le ofrece algo que puede ayudarle a ampliar su campo perceptivo, pero no se le impone.

De forma similar, entiendo que a partir de un planteamiento de esta naturaleza queda justificado el recurso a un método ecléctico como el más apto para realizar la labor específica del Trabajador Social. En efecto, en él se combinan aspectos complementarios del método directivo y del no directivo que hacen posible una aproximación más realista a las situaciones concretas que viven las personas con quienes profesionalmente nos relacionamos.

En la práctica, el uso de este método ecléctico aconseja comenzar el proceso interviniendo de una forma más activa. El Trabajador Social podrá hacer preguntas o reflexiones tendentes a motivar al clien-

te, a facilitarle la manifestación de sus sentimientos o vencer posibles resistencias, sin que ello signifique imponerle una fórmula concreta o única de actuación.

En la media en que él vaya adquiriendo una mayor capacidad de autoconocimiento y de autodeterminación, la actuación del Trabajador Social irá también evolucionando en un sentido más claramente no directivo.

La convicción básica de que debe partirse, como observa Isca Salzberger, es que al constituir una experiencia nueva para el entrevistador y el entrevistado, «la actitud de cada uno de ellos con respecto a la situación influirá en alto grado en su relación, y especialmente en su contacto inicial».

Yendo al fondo de la cuestión, una de las claves de la comunicación en profundidad con la persona que solicita ayuda es la capacidad real del Trabajador Social para llegar a una comprensión empática con ella. Se trata de un tipo de comprensión que va más allá de la actitud de simple simpatía, en cuanto significa un esfuerzo para participar en la experiencia total del otro, no sólo en sus aspectos emotivos o cognoscitivos, intentando adoptar su punto de vista, pensar en su marco de referencia y razonar de acuerdo con sus premisas.

Este grado de comprensión empática es posible para el Trabajador Social, como para el educador o el psicoterapeuta, en la medida en que exista una auténtica madurez personal y la correspondiente capacidad de contacto.

Una prueba de esa madurez e inteligencia práctica y operativa es el modo de entrar en relación con el otro, de aproximarse a su mundo interior y ofrecerle la disposición personal apropiada. J. Rattner ha observado que «es asombroso lo poco que dominan las personas el arte de la conversación», llamando la atención, entre otras cosas, sobre la importancia que tiene saber escuchar, adaptarse al ritmo del interlocutor y a sus modos de expresión, no adelantarse al curso de su pensamiento, ni interrumpirlo o desviarlo con preguntas o consideraciones inoportunas.

A la hora de aplicar esta actitud básica en la entrevista, y como orientación general que deberá luego ajustarse a las condiciones de cada persona, pueden establecerse algunos criterios prácticos más precisos.

- En primer lugar, el Trabajador Social deberá mostrar interés activo por el que habla, controlando su propio deseo de intervenir, respetando los silencios y facilitando con su disponibilidad la manifestación de los sentimientos e ideas que él intenta expresar. De este modo puede ir haciéndose cargo de cómo ve el propio cliente su situación y afronta su problema, lo cual va a permitirle, por una parte, ponerse luego a su nivel y, por otra, evitar actuar apoyándose en opiniones preconcebidas.

- En segundo lugar, este interés del Trabajador Social hacia la persona de su entrevistado debe encaminarse a que la actitud receptiva y abierta que él está manifestando haga posible cuanto antes que exista una auténtica relación positiva, esto es, que se cree un clima en que esa persona se sienta segura y recupere o refuerce la confianza en sí misma. Por otra parte, por tratarse, en principio, de una relación profesional, este proceso se verá facilitado en la medida en que en el encuentro previo que antecede a la entrevista se haya clarificado el objeto de la misma y se hayan examinado los datos, decidiendo el cliente libremente utilizar ese recurso en busca de apoyo y ayuda.
- Finalmente, todo este esfuerzo de escucha atenta la observación del modo de expresarse el entrevistado y de las diferentes actitudes que va manifestando, así como la creación del clima propicio para que la relación sea positiva, hacen que el Trabajador Social vaya formulando mentalmente preguntas y observaciones que, en su momento y en la forma debida, habrá de hacerle de forma explícita. Si tales preguntas se plantean en una situación real de diálogo y cooperación, podrán obtenerse respuestas satisfactorias que hagan avanzar el proceso iniciado, sin encontrar resistencias abiertas o provocar actitudes de defensa en el entrevistado, que podrían inducirle a silenciar aspectos importantes de su situación o incluso a recurrir al engaño para enmascararlos.

### 3.3. *La relación transferencial o transfert: su ambivalencia*

Una vez más y como referencia esclarecedora del proceso que se está viviendo en una relación interpersonal de esta naturaleza conviene hacer referencia a los procesos conscientes e inconscientes que le acompañan y que pueden tener un significado negativo o liberador, según los casos.

En ellos, en efecto, como en la relación pedagógica, se produce con frecuencia lo que se denomina *relación transferencial* o *transfert*, y que se refiere a los sentimientos experimentados por una persona hacia su interlocutor o confidente, proyectando en él anteriores actitudes o prototipos.

La reacción que esto suscita es la llamada *contratransferencia*, cuya naturaleza y significación será positiva o negativa según sea el yo profundo de la persona y su madurez afectiva. Si el Trabajador Social, por limitarnos a nuestro campo, no ha conseguido una personalidad madura, capaz de libertad e independencia personal, su relación contratransferencial manifestará síntomas negativos como insatisfac-

ción personal, inseguridad, duda, soledad, etc., que pueden derivar en una situación de angustia o perplejidad que le incapacite para su labor profesional, o bien desencadenar mecanismos de defensa del yo en forma de evasión, de protección, de compensaciones o de huida.

Reacciones contratransferenciales típicas, que han sido estudiadas en otros campos y son también indicativas para nosotros, serían, por ejemplo, las actitudes que describe el Profesor Le Du al analizar tres formas de comportamiento que él denomina *el personaje*, *el salvador* y *el maestro*.

En efecto, la persona que acude a otra en busca de apoyo, consejo o asesoramiento, le plantea demandas muy distintas, de acuerdo con su manera de ser, y ella reacciona a esa demanda, ya sea de forma inmadura y dependiente, o bien de manera auténtica o liberada, dando una respuesta positiva al transfert de la persona que se comunica con ella.

La figura del personaje aparece, por ejemplo, cuando el asesor se comporta de modo que aparece ante el otro como una persona ejemplar en la que se proyectan sus deseos conscientes o inconscientes de seguridad, protección y guía que contribuyen a crear una profunda relación de dependencia.

Esto hace que en la realización de su tarea, el profesional se considere como un salvador de las deficiencias o limitaciones del otro, o como un guía y maestro indiscutible, alentando en sí mismo sentimientos de superioridad y actitudes autoritarias que anulan en el otro la libertad y creatividad, haciendo inviable una auténtica relación.

Erich Fromm, desde su específico punto de vista, aporta algunas interpretaciones de los comportamientos autoritarios que pueden ayudarnos a comprender mejor actitudes de esta naturaleza. Según él, los deseos paternalistas o salvadores que intentan identificar al cliente con el psicoterapeuta, por ejemplo, responden a la incapacidad de éste para resistir a la soledad de su propio yo individual. En esta situación surge lo que él denomina el **auxiliador mágico**, de quien se espera obtener todo lo que se desea en la vida, en vez de conseguirlo como resultado de las propias acciones y decisiones. Cuando una persona responsable de otros consiente en constituirse como tal auxiliador, se convierte en un manipulador de la libertad ajena, enmascarando su actitud bajo el pretexto de un encuentro con el otro.

### 3.4. *El insight experiencial y la comprensión empática*

Este modo de proceder es común a cualquier entrevista, pero tiene una relevancia singular en la primera, esto es, en el momento mismo en el que se inicia la relación y se pone en marcha un proceso de intercomunicación que deberá proseguirse en ulteriores encuentros.

La meta última a que apunta ese proceso iniciado es llegar a conseguir, en su momento, un verdadero *insight*, esto es, una percepción de nuevo contenido en las experiencias de la persona entrevistada, siendo capaz de ver nuevas relaciones de causa y de efecto y adquiriendo una mejor comprensión de los síntomas del comportamiento y de los modelos a que éste se ajusta realmente.

Cuando se habla de *insight* en el ámbito del Trabajo Social, y más en concreto dentro de la entrevista, se está haciendo un uso analógico de lo que ocurre en los procesos que tienen lugar en el psicoanálisis o la psicoterapia. A este propósito conviene tener presente que, como ha expuesto recientemente el Profesor Tizón, en la literatura psicodinámica se encuentran al menos tres conceptos de *insight*:

- En unos casos, es entendido como autoaceptación o reconocimiento del propio inconsciente y está fundamentado en la captación intelectual o comprensión racional de las significaciones de nuestra conducta.
- En otras ocasiones, se da más importancia a sus aspectos emocionales, hablándose de un contacto vívido con lo inconsciente y subrayando que si no hay una emoción profunda que acompañe a ese proceso no puede haber *insight* y no hay, por tanto, ningún cambio efectivo.
- Finalmente, otros autores mantienen una posición sintética. El *insight* sería una experiencia profunda de la persona, con aspectos intelectuales y emocionales, a través de la cual llegaría a tomar conciencia del comportamiento sintomático y de los procesos emocionales subyacentes a ellos. En expresión de Hatcher, se trataría de un *insight* experiencial que exige una integración equilibrada de contacto emocional y de comprensión intelectual, que hacen posible entender la significación de un conflicto inconsciente.

En el caso del Trabajo Social, cuando hablamos de *insight* hacemos referencia fundamentalmente a esta experiencia original y a esa nueva forma de percepción de sí mismo y de los demás que acompaña al proceso de intercomunicación que se vive en la relación de ayuda cuando ésta no se reduce a ser meramente una actividad mecánica o administrativa.

El autoconocimiento y la comprensión del otro que se hace patente en el *insight* se refiere tanto al cliente como al propio Trabajador Social y está condicionado por el grado de empatía existente entre ellos, como ya observamos anteriormente.

Puede ser ilustrativa a este propósito una referencia a un caso concreto que se plantea con frecuencia en las entrevistas cuando se ha establecido una auténtica relación empática.

Una persona se siente indecisa frente a una resolución importante

a tomar. Nadie mejor que ella tiene en su mano todos los elementos a considerar, sobre todo cuando ha consultado a personas competentes que le han podido valorar los datos y exponerle las consecuencias de su elección. Sin embargo, no percibe aún la dirección a que se orienta realmente su dinamismo íntimo. En esta situación el encuentro con otra persona y la relación de empatía que se establece entre ellas, puede ser la oportunidad para clarificar definitivamente la situación y dar el paso hacia adelante. La persona se ha comprendido a sí misma, porque alguien ha reflejado lo que es ella en realidad y ha puesto en movimiento un proceso interior nuevo.

En situaciones de esta naturaleza se hace patente hasta qué punto estaba en lo cierto Unamuno cuando afirmaba que en cada uno de nosotros hay cabos sueltos espirituales, rincones y espacios inexplorados de la conciencia que se mantienen velados a nuestra mirada porque no hay otras personas que los adivinen y que, en una experiencia de intimidad compartida, nos los revelen.

#### 4. ALGUNAS PROPUESTAS BASICAS QUE SE DERIVAN DE NUESTRO PLANTEAMIENTO

El planteamiento general que acabamos de exponer a propósito de las características y elementos fundamentales de un proceso de interacción de esta naturaleza, así como de los cambios y alternativas que pueden darse a lo largo de él, permiten ya establecer algunos criterios concretos que, resumiendo las aportaciones que han venido haciéndose por parte de diversos autores y especialistas hemos resumido en las propuestas básicas siguientes:

1. *Sintonizar con la necesidad* que experimenta el cliente de sentirse reconocido y tratado como una persona individual, no como un caso más dentro de una serie amorfa, al cual se presta sólo una atención genérica e indiscriminada.

2. *Favorecer la libre expresión* de vivencias y sentimientos del cliente, evitando juicios de valor o manifestaciones externas de discrepancia, de censura o de condena, que no contribuirían a aliviar la tensión y harían más difícil la comprensión del problema y la espontaneidad de la relación.

3. *Mostrarse sensible y receptivo* hacia esos sentimientos e ideas que se van poniendo de manifiesto, intentando desvelar su significado preciso e ir perfilando el tipo de respuesta que esa participación emocional controlada va sugiriendo como más apropiado o conveniente.

4. *Ponerse en el lugar del cliente* y seguir su ritmo, con el fin de facilitar que experimente un sentimiento de seguridad y pueda otorgar su confianza al interlocutor, a medida que se sabe comprendido y aceptado.

Esta aceptación, que constituye una clave fundamental en el desarrollo de la entrevista, será tanto más efectiva cuanto mayor sea la capacidad del Trabajador Social para ir más allá de planteamientos simplistas, o de prejuicios, guiándose en su actuación por un conocimiento profundo de la conducta humana y manteniéndose igualmente distante de posiciones rígidas, o de una actitud artificial de benevolencia, que revelan últimamente inseguridad personal e incapacidad de afrontar con lucidez los hechos.

5. *Evitar* que el cliente, a causa del modo de proceder del Trabajador Social, tenga la impresión de que está siendo juzgado, de que se le considera culpable o inocente. En una situación de esta naturaleza, se activarían sus mecanismos de defensa, haciéndose imposible una relación auténtica de comunicación.

6. *Determinar* con claridad el uso que va hacerse de la información que se obtenga en la entrevista, quién va a tener acceso a ella y con qué fines, dándole la seguridad de que el criterio que prevalecerá, en todo caso, será la ayuda que pueda prestársele y la reserva que exige una interrelación de esta naturaleza.

7. Finalmente, y como conclusión de esta interacción dinámica y de la aplicación práctica de los criterios expuestos, hacer posible que el cliente sea consciente del protagonismo insustituible que le corresponde en el afrontamiento y solución de sus problemas, de que él mismo puede y debe tomar las decisiones.

Cuando la comunicación con el cliente se establece sobre los criterios que acabamos de exponer, tanto el asesor y consejero como el propio cliente están propiciando lo que Eliane A. Lévy-Valensi llama «ascenso al universo moral».

Al proceder de este modo, el Trabajador Social asume y hace propios en su práctica profesional los postulados de carácter universal que han venido imponiéndose como presupuestos antropológicos y éticos básicos.

El primero y más radical de ellos es el que expone el artículo 10 de nuestra Constitución al referirse a «la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad y el respeto al derecho de los demás», como fundamento de la convivencia social y política.

En segundo lugar, la persona individual, que es única e irrepetible, constituye también una realidad abierta, esto es, se autorrealiza en el tiempo y se va perfeccionando a lo largo de un proceso en el que se desarrollan sus posibilidades, a través de las decisiones libres y afrontando los condicionamientos que le impone su vinculación a la naturaleza física, a un marco vital determinado, a unas estructuras sociales y a una cultura, en un movimiento permanente de personalización.

Finalmente, la persona es más que una pura individualidad que se afirma a sí misma. La comunicación con los demás constituye una exigencia fundamental de su vida, puesto que la sociedad es mucho más que la mera yuxtaposición de seres independientes y aislados. La realización efectiva de la capacidad que tiene la persona de trascenderse hacia el otro y de establecer vínculos profundos de relación y de encuentro, o bien su frustración, constituyen una de las claves de la maduración de la persona y de su efectiva autorrealización, o de su fracaso en ese empeño.

Estos postulados básicos constituyen el fundamento de las normas y principios que inspiran la práctica profesional del Trabajador Social, en el ámbito concreto de la relación de ayuda individualizada, cuya dinámica concreta hemos resumido ya anteriormente en unas propuestas explícitas básicas.

## BIBLIOGRAFIA

- Adler, A.: *Conocimiento del Hombre*. Espasa-Calpe, Madrid, 1962.
- Allport, W.: *La personalidad, su configuración y desarrollo*. Herder, Barcelona, 1965.
- Béjar, H.: *Autonomía y dependencia: La tensión de la intimidad*. REIS.
- Bleger, J.: *Temas de psicología (entrevista y grupo)*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1971.
- Castilla del Pino, C.: *La incomunicación*. Edic. 62, Barcelona, 1973.
- Colomer, M.: *Método Básico del Trabajo Social*. FIISS, Euramérica, Madrid, 1972.
- : «Método Básico del Trabajo Social». *Revista de Trabajo Social*, 1974.
- Coordinamento Nazionale Docenti di Servizio Sociale: *Il servizio sociale come processo d'aiuto*. Angeli, Milán, 1987.
- Davison, E. H.: *Trabajo social de caso*. CECSA, México, 1973.
- Day, P.: *Social Work and Social Control*. Tavistock Publications Ltd., Londres, 1981.
- Fedeli, M.: *Temperamenti, caratteri, personalità*. Paoline, Milán, 1992.
- Friedlander, W. A.: *Dinámica del trabajo social*. Pax, México, 1969.
- Ingrassia, G. y Sicilia, O. I.: *Su alcuni aspetti della personalità*. Celup, Palermo, 1980.
- Kadushin, A.: *Supervision in Social Work*. Columbia Univ. Press, New York, 1985.
- Kam, R. L. y Cannel, C. F.: *La dinamica dell'intervista*. Marilio, Verona, 1976.
- Le Du, J.: *Cette impossible pédagogie*. Fayard-Home, París, 1971.
- Rattner, J.: *La personalidad del hombre*. Mensajero, Bilbao, 1973.
- Rodríguez, M. y De la Fuente, J. B.: *Psicología de las relaciones humanas*. Marova, Madrid, 1975.
- Rogers, C.: *Psicoterapia centrada en el cliente*. Paidós, Buenos Aires, 1966.
- Rogers, C. y Kinget, C.: *Psicoterapia y relaciones humanas*. Alfaguara, Madrid, 1967.

- Rossell, T.: **La Entrevista en Trabajo Social**. EUGE, Barcelona, 1989.
- Sainsbury, E. *Social Diagnosis in Casework*. Routledge y Kegan Paul, Londres, 1970.
- Salzberger-Wittenberg, I.: *La relación asistencial*. Amorrortu, Buenos Aires, 1970.
- Segal, H.: *Introducción a la obra de Melanie Klein*. Paidós, Buenos Aires, 1971.
- Timms, N.: *Perspectives in Social Work*. Routledge y Kegan Paul, Londres, 1977.
- Tizón, J.: *Apuntes para una psicología basada en la relación*. Hogar del Libro, Barcelona, 1988.