

LA ENTREVISTA, UN DIÁLOGO PERMANENTE

Yolanda Puyana V.
Profesora Asociada
Departamento de Trabajo Social,
Universidad Nacional de Colombia

Resumen

El objeto del presente artículo es mostrar tres escenarios sobre la entrevista que son útiles para la docencia y acción profesional de trabajo social. Se busca profundizar sobre la entrevista desde diferentes perspectivas teóricas y metodológicas. En primer término, se tratará el enfoque humanista de Karl Rogers y la mirada etnográfica de Roberta Greene. En segundo término, se esboza el aporte de Sigmund Freud. Finalmente se señala la contribución a la entrevista del modelo sistémico de la Escuela de Terapia Familiar de Milán.

Abstract

The object of this article is to show three scenes on the interview, which are useful for teaching and professional action inside social work. This article is intended to deepen on the interview from different theoretical and methodological perspectives. Firstly, Karl Roger's humanist approach and Roberta Greene's ethnographical insight will be discussed. Secondly, Sigmund Freud's contribution is outlined. Finally, the contribution of the Escuela de Terapia Familiar de Milán systemic model of the interview is indicated.

LA ENTREVISTA, UN DIÁLOGO PERMANENTE

Yolanda Puyana V.

Profesora Asociada

Departamento Trabajo Social

Universidad Nacional de Colombia

La entrevista profunda e interpersonal es una herramienta fundamental para el ejercicio de la profesión de Trabajo Social, ya que mientras desarrollan sus labores, media un diálogo y una relación interindividual, entre este y la persona que solicita su intervención. Así mismo, a las instituciones de bienestar acuden las personas solicitando respuestas a sus condiciones y problemática en medio de situaciones que requieren dirigir una entrevista que permita conocer la particularidad de una persona, sus problemas y sus potencialidades para encontrarse así mismo y encaminar su vida. En unos casos, la entrevista y la relación profesional es un instrumento para comenzar y finalizar la intervención. En otras situaciones, la entrevista inicial constituye el primer enganche para trabajar otros niveles de intervención cuando se decide iniciar una acción con el grupo familiar o con grupos de apoyo. Ocurre también con frecuencia que la entrevista individual constituye un momento de una estrategia más amplia cuando se está trabajando con la familia, el grupo y terapia individual.

En esta perspectiva, la entrevista dirigida por el trabajador social, bien sea individualizada o en grupo, debe ser objeto especial de la docencia y entendida a partir de las diferentes perspectivas teóricas y disciplinarias: El psicoanálisis, la psicología, la teoría de sistémica y el trabajo social tienen mucho que aportar.

Es objeto del presente artículo es mostrar tres escenarios sobre la entrevista que son útiles para la docencia y acción profesional del trabajo social. Se busca profundizar sobre la entrevista desde diferentes perspectivas teóricas y metodológicas. En primer

término, se tratará el enfoque de Karl Rogers, psicólogo humanista y de Roberta Greene, trabajadora social norteamericana quien propone una mirada etnográfica a la entrevista. En segundo lugar, se esboza el aporte del padre de psicoanálisis Sigmund Freud, según el pensamiento de la Greene y finalmente, se señala el aporte del modelo sistémico creado a partir de la Escuela de Terapia Familiar de Milán por los trabajadores sociales, Ana Maria Campanini y Francesco Luppi.¹

En el escrito se introducen reflexiones fruto de la enseñanza de la cátedra de trabajo social individual en el Departamento de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Colombia, así como de la traducción comentada de un excelente artículo al respecto.²

Qué es la entrevista en Trabajo Social

A pesar de los distintos enfoques teóricos acerca de la entrevista en trabajo social, es posible proponer para el debate ciertos rasgos comunes. La entrevista debe propiciar un encuentro entre dos subjetividades, cuya meta es establecer un **diálogo**, palabra que proviene del griego e implica crear un vínculo **día** ante **logos** o conocimientos que se dividen y dispersan. Significa atravesar el espacio y el tiempo del uno y del otro, tomar en su franqueamiento esencial al lenguaje como vínculo. "Diálogo es al mismo tiempo ida y vuelta, es esfuerzo de cada uno a partir de una escucha,

¹ Véase la bibliografía al final del artículo.

² The Social Work Interview. Legacy of Carl Rogers and Sigmund Freud. En: Human Behavior Theory. A Diversity Framework. Roberta Greene, Aldine de Gruyter editores en New York U.S.A: 1994.

pero una escucha que significa una selección perpetua del oro, a partir de la escoria de las palabras”.³ Para dialogar debe distinguirse entre el hablar y el conversar, entre oír y escuchar y entre ver y observar, priorizando tres condiciones básicas y complementarias: el conversar, escuchar y observar.

Es condición del diálogo el que las personas implicadas en este proceso, logren, una **actitud dialogante**, no tener las respuestas preestablecidas y estar muy abierto a nuevas preguntas y porque no decirlo, romper el esquematismo profesional que nos condiciona permanentemente a usar siempre los mismos anteojos y mirar los problemas solo con enfoques unidimensionales, de quienes todo lo saben antes de escuchar sin cuestionarse por el significado de las palabras.

La entrevista en trabajo social exige un espacio y un tiempo de interacción, el encuentro de dos **emocionalidades**, un momento y un lugar para la expresión de sentimientos, razonamientos y comportamientos a través del lenguaje verbal y no verbal. Durante este proceso, se establece una relación entre dos personas, en esos momentos cada uno o una proyecta su historia de vida, su cultura, su sentimientos más profundos y sus necesidades. Quién es el otro? Es la respuesta interior que se trata de expresar a través de esta forma de comunicación.

Las subjetividades inmersas en una entrevista reproducen **estereotipos** que evitan o son proclives a un acercamiento, que de manera inconsciente aparecen en la memoria como los sexismos, las homofobias o las discriminaciones raciales o de clase. Influyen en la actitud del entrevistador y del entrevistado las relaciones de género: cuando se encuentran hombres entre sí, mujeres entre sí o del mismo sexo. Los temas tratados pueden generar recuerdos inconscientes de experiencias anteriores: por lo tanto, los rechazos, los temores, los amores y los desamores, que se proyectan en el espacio y el tiempo de la entrevista.

Al mismo tiempo la entrevista implica el encuentro de **dos saberes**, durante el cual cada una o uno plasma en el diálogo sus experiencias anteriores y sus

conocimientos sobre el otro o la otra. Cada particularidad en la entrevista expresa un conocimiento sobre el mundo, una explicación proveniente de su racionalidad que se expresa no solo la historia de vida, sino en la representación que cada uno construye ella, la sociedad y el mundo que le rodea.

Al mismo tiempo en la entrevista se habla **con el cuerpo**, se establece un lenguaje no verbal que se expresa en signos, en los movimientos de corporales, en las miradas, en las expresiones de la cara, en la posición de los pies y de las manos, los gestos, las muletillas, el vestido, los adornos, los silencios y los intervalos, la manera en que se sienta cada cual, en los ademanes y en muchas otras formas.

Según Greene, la entrevista en trabajo social constituye una de las técnicas terapéuticas más comunes y la define como: “un proceso en el cual confluyen habilidades y capacidades, fundamentadas en una teoría”⁴ La habilidades de la entrevista son comportamientos profesionales o técnicas cuyo objeto central es conseguir información para un proceso de valoración e intervención. Las técnicas de la entrevista estructuran una relación entre los llamados “clientes”, durante este proceso las o los trabajadores sociales organizan ejercicios terapéuticos necesarios para llevar un proceso de ayuda”. Destaca Greene, que por un lado, “el psicoanálisis es una de las aproximaciones teóricas que más han ayudado al Trabajo Social a interpretar las personas y llevar una entrevista” y por otra parte, “Carl Roger ha fundamentado la entrevista de Trabajo Social, al plantear el valor intrínseco de la persona, de las necesidades humanas incidiendo en la conformación del código de ética, en el cual la capacidad de autodeterminación de la persona es fundamental”.

El enfoque de la entrevista basado en Karl Rogers

Greene plantea que el modelo de este psicólogo humanista centrado en la persona, aporta importantes principios al trabajo social. “La persona tiene un potencial de entendimiento y de actualización sobre sí misma a lo largo de la vida. Se desarrollan y crecen de una manera positiva si se le provee de un ambiente

³ Valensi Levy-,El diálogo Psicoanalítico. Fondo de Cultura Económica. México 1980, pág.10.

⁴ Shulman, citado por Greene, *op. cit.*, pág. 35.

de respeto y este se promueve a través de la terapia y otros tipos de relación. Son cualidades necesarias al proceso de ayuda, influir para que la persona sea auténtica, acepte al otro tal como es y establecer empatía. La entrevista así centrada en la persona, facilita el crecimiento terapéutico del cliente, el respeto a sus experiencias subjetivas, fomenta su libertad, la responsabilidad, la autonomía y provee opciones de vida. El proceso de ayuda a la persona no es autoritario y le brinda capacidades a partir de sus potencialidades y así los consultantes se les facilita descubrir los comportamientos más apropiados. Los trabajadores sociales enfatizan en su comportamiento actual en ese momento, a través de la relación que establecen con el cliente y el contenido de esa relación ayuda a analizar los actos de ella o él en su mundo. Para Rogers, conocerse así mismo, mover al cliente a lograr más independencia e integración constituye la principal meta del tratamiento".⁵

Cuando el trabajador social no puede aplicar dichos principios, debido a las características del consultante y el riesgo que el mismo tiene en torno a la problemática, se produce un dilema ético.⁶ Por ejemplo, cuando media una enfermedad mental, una violación de los derechos humanos hacia un niño o a una niña, cuando es posible un suicidio o cuando se alteraría de manera negativa la vida futura de la persona. Se entiende, por dilema ético, cuando ante un problema la persona se encuentra en un conflicto, implicando grave riesgo para la vida de ella misma o de los demás, o se pueden aplicar principios como la autodeterminación y la confidencialidad. Se llama "dilema", porque no puede resolverse con fórmulas generalizadas, sino que debe ser objeto de un tratamiento especial. De todos modos el criterio de Rogers, compartido por Greene, es el de hacer primar el principio de que la capacidad de decidir por sí mismo potencializa el crecimiento del cliente.

Según Greene, "en el trabajo social individual, son fundamentales los siguientes principios de la entrevista derivados de Rogers: La empatía o el reconocimiento de los sentimientos del consultante y de sus potencialidades positivas, acompañado de

autenticidad, respeto por lo que es. Así como no juzgar sus actitudes, hasta interpretarlas como potencialidades para proveer un cambio".⁷

Lo más valioso del artículo de Greene es la referencia a que todos estos principios de la entrevista están mediados por las diferencias culturales, de clase, de edad o de género, que podrían separar al entrevistador y al entrevistado. De allí el desarrollo que ha tenido en una sociedad multiétnica como los Estados Unidos,⁸ el trabajo social basado en la diversidad, el cual se fortalece a partir de 1968, cuando se institucionalizan las luchas sociales de las mujeres y de la población negra. De esta manera en este mismo artículo, se reseñan varios trabajadores (as) sociales quienes afirman que solo la empatía, a partir de lo valiosa la experiencia de vida del otro, es lo que permite tener capacidad de escucha y abrirse en una posible interacción profesional.

Ante esa diversidad ha sugerido que quienes desean trabajar con otras culturas, deben primero reconocer que hay un poder diferencial entre la trabajadora social y los o las clientes y que esta relación implica un lugar de poder para el primero y una pérdida de poder para la segunda. «Este encuentro significa que ambos traen sus propias experiencias, comportamientos y sentimientos, de acuerdo con la clase, el género, edad y étnia. Esto genera una relación de poder. Se propone la empatía, entendida como el reconocimiento de la diferencia y evitar las aproximaciones universalistas, como actitudes claves para el reconocimiento de dicha asimetría. De esta manera, el enfoque cross-cultural o el reconocimiento de las diferencias culturales, es lo que permite tener diversas estrategias en la entrevista y un acercamiento cultural entre cada uno o una".⁹

El enfoque sobre la multiculturalidad podría aplicarse para el trabajo social, porque aún subsisten

⁷ Kirst, - Ashaman, Karen. Hull, Grafton, Understanging. Nelson - Hall. Publisher/ Chicago, pág. 372-398.

⁸ En el último censo en U.S.A. se acepta que la población del país es fundamentalmente multiétnica y las proyecciones de población para el año 2020 indican que en muchos Estados, primará la población de "color", que incluye los asiáticos, los latinos y los negros.

⁹ Greene, *Ibid*, pág. 41.

⁵ *Ibid*, pág. 36

⁶ *Ibid*, pág. 38.

múltiples diferencias entre regiones y debido a que en los procesos migratorios en las grandes ciudades confluyen distintas culturas, las cuales van a incidir en las formas de comunicación entre los o las profesionales y las personas. Una investigación recientemente realizada acerca de las mujeres en la región Cundiboyacense,¹⁰ mostró que entre los adultos, se considera falta de respeto no tratarse de don o de doña, así sean hermanos. Posiblemente ellos y ellas espera un estilo muy respetuoso de la relación entre los trabajadores sociales y las personas que atienden. En el caso de Cali se destaca la enorme multiculturalidad de los usuarios en las zonas de Bienestar Familiar.¹¹

De esta manera trabajadores sociales Norteamericanos como Duncan, (1992) "sostienen que la empatía, es una mirada incondicional sobre los comportamientos, las percepciones y las representaciones de la gente. Se dirige a la expresión de los significados culturales del sistema cliente, Bachelor (1991), afirma que esta actitud no es una construcción universal y que el T.S tiene que adaptarse a una variedad muy amplia de estilos de interacción interpersonal y de sistemas de significados".¹²

"Si esta es la característica de la empatía, dónde queda la idea de que hay una tendencia universal al crecimiento de las personas hacia el cambio? Sin embargo, varios teóricos han presentado el punto de vista de que el trabajo social con un enfoque de la diversidad, se dirige a prestar un servicio a partir de identificar las barreras que permitan mejorar la entrevista y lograr una comunicación adecuada. Implica por ejemplo, percibir las historias de discriminación. Así mismo Greene ha propuesto al trabajador social, una cuidadosa escucha etnográfica, dirigida a comprender lo que los clientes saben, los conocimientos que usan para las actividades cotidianas, permitiendo además abordar una cultura

específica, conocer su estructura y comportamientos más allá de juicios sobre como llevar a los demás".¹³

El objeto de la entrevista etnográfica, es evitar el etnocentrismo e incrementar la sensibilidad bicultural. Es orientar las entrevistas e interpretar como ellos organizan su mundo y como es organizado para lograr sus propia perspectiva.

Gibs (1985) ha propuesto un modelo en el cual se integra una evaluación que el cliente hace al trabajador social, mientras este por su parte trata de valorar y estudiar sus problemas. Ofrece a la vez elementos para las entrevistas iniciales, le genera fuerza al tratamiento y al mismo tiempo, aplica los principios de la entrevista esbozados por Rogers".

El etnocentrismo, es la creencia de que su propia cultura es la única válida, o sea que es la cultura universal. La propuesta de Greene y de Rogers no esta ajena a problemas que deban ser objeto de una discusión especial. El trabajo social labora a partir de Derechos Humanos universales consagrados por su Código de Etica y por las Naciones Unidas cuando ciertas respuestas de las familias ante problemáticas específicas corresponden a su propio código cultural y a los principios consagrados por el Código de Ética de trabajo social, qué hacer?. Muchos ejemplos son parte de este cuestionamiento en el mundo: en Colombia a partir de la prescripción de los W³a de matar a los niños gemelos o desformes o el maltrato a las mujeres en comunidades indígenas, por sus compañeros, en el caso de Estados Unidos, la resistencia de las familias asiáticas a someterse a los tratamientos contra el cáncer de la medicina occidental y muchos otros. En todos estos casos, la propuesta de tratar las situaciones a partir de la particularidad y como un dilema Etico puede constituir una salida a dichos retos.¹⁴

¹⁰ Puyana, Yolanda. Que mis hijos no sufran lo que yo sufrí. En Mujeres Hombres y Cambio Social. CES Universidad Nacional 1997.

¹¹ Maldonado, Maria C. Algunos factores socioculturales que influyen en el rol de trabajo social. Revista colombiana de Trabajo Social No. 3, CONETS, FECTS, Cali, 1989.

¹² Greene, *Ibid*, 44.

¹³ Duncan, 1992 y Bachelor 1.991. citados por Greene, *ibid*, 45.

¹⁴ El objeto de este artículo no es profundizar en este problema sino dejarlo esbozado.

CARACTERÍSTICAS DEL MODELO

“Estadios de la Evaluación del consultante

1. Valoración inicial. (los clientes miden las apreciaciones del T.S. sobre él o ella.)
2. Investigación (hecha por el cliente al T.S.)
3. Cuando el cliente entiende que el T.S. es capaz de reconocer las diferencias
4. Implica un compromiso y acción, de acción”

Respuestas del Trabajador Social

1. Autenticidad
2. Es un desafío para el T.S. en torno a su posición ética.
3. Se da mutuamente una Identificación
4. Ejecución. Cuando ambos se involucran en un plan de acción”

Tomado de Gibbs, (1985) “Treatment relation with black clients. Interpersonals Vs. Instrumental strategies. In : Advances in clinical Social Work practice. N.A.S.W.

En conclusión, el énfasis de los trabajadores sociales con relación a la diversidad aporta elementos importantes para lograr una empatía con las personas que los profesionales ayudan. En primer lugar, para evitar su etnocentrismo, aceptar la diferencia significa no imponer su propio modelo de familia, ni de sexualidad, tratar de introducirse en los imaginarios de la otra persona, ponerse en el lugar del otro o la otra. Por otra lado, de parte del consultante implica esperar un reconocimiento del otro tal como es y propiciar un tiempo, un espacio o una posible discusión también sobre los múltiples prejuicios de clase, género o étnica que la relación con el Trabajador Social produce para la persona que solicita ayuda.

Aporte de Sigmund Freud a la entrevista de Trabajo Social

“Tradicionalmente el Trabajo Social ha tenido una gran influencia del psicoanálisis al entender que la conducta humana es determinada, organizada de una manera y que además, puede ser explicada. Del psicoanálisis se ha retomado la interpretación del aparato psíquico, la autorreflexión o -insight- el cual implica que la persona aprenda a ver así misma la influencia de su historia intrapsíquica, en su actuar. La interpretación analítica permite descubrir las discrepancias entre las expresiones, el discurso, los silencios, las repeticiones o las omisiones, todas estas claves para interpretar la persona y su problemática. Interpretar con los clientes la información presentada en la entrevista

es el más importante elemento del proceso de ayuda, cuando la meta es colaborarle para que este reflexione sobre sí mismo y desarrolle su propia conciencia e interpretación».¹⁵

Muchos trabajadores sociales, especialmente en la década del 50 y del 60 en Estados Unidos utilizaron el psicoanálisis para construir un modelo de intervención profesional: Hamilton (1958) Kadusin (1972) Perlman (1957)”. Según Greene son guías para el enfoque psicodinámico las siguientes premisas:

- “a- Aceptar que todo comportamiento humano puede ser explicado .
- b- Comprometerse con una escucha activa, del discurso que el cliente produce.
- c- Evaluar los estadios de evolución sicossexual y observar los comportamientos que de él se derivan.
- d- Estudiar el uso de los patrones de defensa del ego.
- e- Poner atención a sus propias motivaciones y sentimientos.
- f- Permitir que los clientes reflejen sus propios sentimientos, pensamientos y comportamientos sin obstruirse.

¹⁵ *Ibid*, pág. 47.

g- Proveer interpretación de sus sentimientos fantasías o eventos descritos. Permitir un feedback o devolver sus propias interpretaciones”¹⁶

Destaca Greene, que el trabajo social deriva de Freud, los conceptos de transferencia y de contratransferencia los cuales facilitan entender la relación de este con el consultante: la transferencia, referida a la forma como la persona trae su propias experiencias y sentimientos del pasado a la experiencia clínica y la contratransferencia, que comprende la reacción del consultante basada en eventos pasados y sentimientos que pueden interferir en un trabajo terapéutico.

“El aporte de Freud se dirige a recordar la necesidad de revivir sentimientos pasados que se expresan en la práctica del Trabajo Social. Estos más las actitudes y patrones de respuesta son transferidos de cada historia de vida a las personas. Al mismo tiempo ayuda a ser consciente de como el mismo pasado de la trabajadora social incide en que se trasladen actitudes emocionales hacia el cliente. Ambas, transferencia y contratransferencia son distorsiones de la realidad y la práctica profesional y este debe ser consciente de como estos fenómenos son obstáculos al proceso de ayuda”.

Desde 1970, el Trabajo Social de Casos (Social Case Work) en Estados Unidos ha disminuido su importancia, encontrándose hoy muy poca literatura al respecto. Dicha situación es causada entre otros, por los siguientes factores: Una visión más social sobre la persona en relación con su interacción social, si se compara con el enfoque sobre el individuo y la capacidad del yo, propuesta por autores como Perlman o Hamilton. Estos nuevos modelos implican definir la relación de la persona con el medio social y la movilización del sistema de bienestar como las metas de la ayuda profesional. Por otra parte, el desarrollo de la teoría sistémica que centra en la “valoración”¹⁷ profesional en la persona dentro del sistema social y no en el yo. Por último, la propuesta de una

¹⁶ *Ibid*, pág. 48.

¹⁷ El término diagnóstico se ha sustituido por el de “valoración”, el primero hace referencia al modelo médico, el segundo al análisis de la persona en su contexto social y por lo tanto implica reflexionar sobre la capacidad de los recursos institucionales y sociales más cercanos para tratar dicha problemática, *Ibid*. 49.

metodología integrada de trabajo social que conlleva a que una problema se trabaje a través de una secuencia única: por ejemplo, aunque un caso como el de maltrato intrafamiliar, no puede ser atendido individualmente, se enfoca en relación a los subsistemas más cercanos: el grupo familiar, grupos de apoyo y redes comunitarias de prevención de este tipo de violencia.¹⁸

Sin embargo, según Greene, en la década del 80 se ha aumentado de nuevo la literatura del trabajo social acerca del modelo de intervención basado en el psicoanálisis. Por ejemplo, Dunkel y Hatfield (1986), quienes hacen énfasis en el trabajo social enfocado hacia la salud, han identificado hechos de contratransferencia con personas con Sida que pueden ser objeto de entendimientos para los procesos de tratamiento:

1. Temor a que sean desconocidas formas de contagio.
2. Temor al contagio.
3. Temor a la muerte y a la agonía.
4. Temor a la homosexualidad.
5. Sobre identificación con los mismos clientes y pérdida de cierta objetividad.
6. Culpabilización inconsciente a la víctima.
7. Necesidad de omnipotencia y de no respetar en los consultantes sus propios derechos, dignidad y determinación.

Por otra parte, aunque no se este muy consciente de la contratransferencia, cuando el trabajo social se reta con la diversidad, este concepto se revitaliza y es más fuerte. (Palombo 1985)¹⁹

La controversia sobre el uso del enfoque psicodinámico en trabajo social de Caso como se llama la aplicación del psicoanálisis a la intervención profesional es muy amplia. “Unos argumentan que

¹⁸ Al respecto consúltese el texto *Understanding Generalist Practice*. De Karen Kirst- Ashman y Grafton Hull. Editado. Nelson Hall Publishers Chicago. 1993. El cual constituye uno de los libros básicos para la enseñanza del Trabajo Social en gran parte de la universidades de Estados Unidos.

¹⁹ *Ibid*. 49.

solo es aplicable para la clase media anglosajona cuyos problemas son mas intrapsíquicos, siendo muy limitada su utilización para las clases mas pobres. (Kadushin 1972) Por otro lado, se cuestiona su uso para otras culturas. Por ejemplo, Ryan (1985), plantea que entre los Chinos no es posible entender la asociación libre, porque para ellos la verbalización es una disciplina y el lenguaje tiene que ser usado con mucha precisión. Para ellos es inaceptable expresar un conflicto íntimo. Otro trabajador social (Edwards, 1980), plantea que los consultantes aborígenes americanos, son capaces de ir del pasado al presente y además explicar sus problemas, pero se resisten a establecer una alianza terapéutica. Por otra parte, Sotomayor plantea que toda relación terapéutica tiene que tener en cuenta el significado intrapsíquico del sentido étnico de identificación y la utilización de signos culturales y las variadas funciones del lenguaje". En últimas, interrogante que surge se refiere a hacer una valoración - assesment- de los consultantes, a partir de las categorías de género, étnia y clase, porque existen predisposiciones a partir de dichas características.

Los trabajadores sociales miembros de las escuelas psicosociales y diagnóstica influenciados por la escuela de Freud, basadas en el modelo médico de Freud, enfatizan en el diagnóstico, tratamiento y curación. (Hamilton 1958, Hollis 1964 y Perlman 1957) Perlman, incluye la entrevista diagnóstica a partir de un balance del ego, del superego y la fuerza vital. En ese sentido el objeto de la entrevista en trabajo social, sería obtener un estudio que profiera dicho balance. Kadushin, (1972) plantea que también el propósito de la entrevista es el de propiciar una información que enfoque a la persona a revelarse a si mismo (a) (Franklin 1985) El role del trabajador social es ayudar al consultante a interpretar efectivamente su propia información, ser mas conscientes de sus propios sentimientos y buscar un cambio terapéutico a través de la relación que se establece.²⁰

"Muchos de los trabajo sociales contemporáneos hacen énfasis en el estudio o valoración de las personas, basadas en la intervención. (Franklin 1985) Sin embargo, continua estando vigente la pregunta acerca de que si el diagnóstico o la intervención está permeada por una actitud etnocéntrica, si debe construirse un tratamiento

²⁰ *Ibid*, pág 51.

o un diagnóstico diferencial según sean las características étnicas de la población .En esta perspectiva, Sue y Zane (1987) han sugerido, que la valoración desde una perspectiva cultural implica hacer énfasis en:

1. El problema social que se defina debe ser consistente con las creencias del sistema cliente.
2. La expectativas de cambio también deben ser consistentes con los valores culturales de la persona atendida.
3. Las metas de tratamiento deben ser compatibles con que el cliente plantea como tales.²¹

Con relación a lo planteado por Greene respecto a la relación terapéutica basada en el modelo psicoanalítico, vale la pena preguntarse, si los aportes de Freud no van más allá de el uso de modelo psicodinámico centrado en el yo, como el propuesto por Perlman. Es decir, no será que cualquier trabajador social requiere el aporte de las categorías básicas que el psicoanálisis realiza acerca de la construcción de la subjetividad y el proceso de socialización?. Categorías como el inconsciente, la formación del superyo, la dinámica de los impulsos sexuales, los mecanismos de defensa, son centrales a la atención de problemas individuales o familiares, cualquiera que sea el modelo que el trabajador social seleccione. La respuesta a todas estas preguntas deben ser objeto de investigación cuidadosa en trabajo social.²²

4. La entrevista como meta- comunicación. (Campanini, Luppi 1995). Los autores se fundamentan en la teoría sistémica, en los aportes de la teoría de la comunicación y en la escuela de terapia de familia de Milán. Proponen entender la comunicación entre el trabajador social y el usuario de los servicios, como un proceso fundamentado en la interacción humana interpretada más allá del triángulo emisor, mensaje y receptor. El modelo se basa en los axiomas de la comunicación humana propuestos por (Watzlawick 1974), muy útiles para el proceso relacional de la entrevista que un o una trabajadora social realiza. Se

²¹ *Ibid*, pág. 52.

²² En este sentido, el artículo de Yolanda López, Metodologías de intervención en los problemas familiares constituye un ejemplo de la aplicación del enfoque teórico del Psicoanálisis de la escucha y el diálogo ante las necesidades de las personas.

propone en primera instancia, que es imposible no comunicarse, cualquier mensaje incluso el mismo silencio entre dos personas es un proceso comunicacional. En segundo término, todo mensaje intercambiado entre las personas implica a la vez una interacción y puede generar un cambio relacional, de la misma manera que toda interacción humana es comunicativa y es susceptible a variaciones.

De esta manera la comunicación no solo transmite información sino que impone conductas, contiene aspectos referenciales, por ello toda comunicación al mismo tiempo que contiene un mensaje implica una relación. Así mismo, las relaciones que se establecen con la comunicación no se definen en la conciencia, ni son deliberadas.

Lo importante es estudiar las conexiones entre el aspecto cognitivo como el relacional. Una comunicación contiene una serie ininterrumpida de intercambios, entre las personas, quienes son las únicas que utilizan la comunicación **analógica y digital**. La primera acompaña el habla permanentemente, es más primitiva, es la forma de expresión espontánea de la interacción humana, mientras que el mensaje digital contiene una sintaxis compleja de símbolos y es de mayor versatilidad y abstracción que el material analógico. En el lenguaje analógico, se expresan las interacciones sociales muchas veces invisibilizadas por el mismo discurso.

“A partir de estas premisas comunicativas la práctica del trabajo social, se enfoca hacia las interacciones de las personas y los sistemas en su ambiente social: El problema no es fruto ni de la persona, ni de la subjetividad solamente, es el resultado de esa interacción, entre persona y lo social. Al aplicar la óptica sistémica se deja espacio al sujeto y a sus relaciones, no limitándose a lo que el usuario²³ le da, más bien leyendo entre líneas lo que dice y haciendo preguntas que permitan pensar al respecto”.²⁴

En esta perspectiva se propone definir la relación entre el trabajador social y los o las usuarios como un sistema interactivo de comunicación. El proceso

metodológico comprende tres elementos: el ambiente social o el espacio, la institución o el espacio donde se desarrolla el servicio y el usuario, con sus interacciones más cercanas: el individuo, la familia, la escuela o el trabajo. El(la) trabajador(a) social, interpreta a partir de sí y de los objetivos institucionales. En este modelo el proceso metodológico también depende de una **valoración, de la hipótesis y del contrato**. Por la **valoración** se entiende el conocimiento de la interacción entre la persona y el ambiente social, comprender la solicitud del usuario, explicarla como síntoma de otra problemática. La **hipótesis** que contiene dos características centrales: es sistémica, es decir dirigida a aspectos relacionales y es un instrumento que conduce la acción. Finalmente, el **contrato** que implica un acuerdo entre el usuario y el trabajador social para transformar los aspectos específicos de la interacción que se han determinado.

A través de este artículo se ha visto una panorámica general de la entrevista en trabajo social cuya característica general es el establecimiento de una relación dialógica de Rogers. Cada uno de estos enfoques aportan elementos esenciales para el actuar profesional: el remite a la necesidad de respetar a la persona tal como es, a partir de su capacidad de autodeterminación, por otra parte Freud, aporta conceptos cruciales para comprender el enorme papel de la emocionalidad en la entrevista y Campanini, el enfoque interactivo y comunicacional. Todos estos elementos finalmente, fortalecen la propuesta de construir un trabajo social fundamentado en el reconocimiento de la diversidad.

Como puede observarse al revisar la bibliografía tanto del contexto profesional norteamericano y el italiano, un significativo número de trabajadores sociales se encuentran investigando al respecto. En Colombia el proceso de investigación teórica metodológica apenas se inicia y se requiere de un esfuerzo permanente de los profesionales para brindarle un fundamento al trabajo social a partir de nuestra compleja diversidad cultural.

²³ Del italiano usuario quiere decir lo mismo que cliente en Inglés.

²⁴ Campanini, Ana María. Luppi, Fancesca. Servicio social sistémico. Editorial Paidós. 1995. Barcelona, pág. 85-86.

Bibliografía

- Campanini, Annamaria. Luppi, Francesca. *Servicio Social Sistémico*. Editorial Paidós. 1995. Barcelona.
- Greene, Roberta. *Human Behavior. A Diversity Framework*. Editorial Aldine de Gruyter. New York. USA. 1994.
- Levy-Valensi 1980. *El Diálogo Psiconalítico*. Fondo de Cultura Económica. México. 1980.
- López, Yolanda. "Diálogo y Principios de la Intervención en las Relaciones Familiares", en *Reflexiones para la Intervención en la Problemática Familiar*. Consejería Presidencial para la Política Social. Santa Fe de Bogotá, 1995.
- Maldonado, María Cristina. *Revista Colombiana de Trabajo Social*. No. 5, CONETS, FECTS, Cali, Colombia.
- Puyana, Yolanda. *Mujeres, Hombres y Cambio Social*. CES, Universidad Nacional. Bogotá, 1997.
- Watzlawick, Paul, Jacjkon, D. *Teoría de la Comunicación Humana*. Herder Barcelona 1993. Biblioteca de Psicología # 100.
- Citados por Roberta Greene :
- Bachelor, A. (1991). "Comparasion and relationship to outcome of diverse dimensions of the helping allience as seen by client an therapist".
- Gibbs, J.T. "Treatment relationships with black clients: Interpersonal U.S. instrumental strategies. In *Advances in clinical social work practice*. Silver Srping. National Association of Social Workers. 1985.
- Sotomayor, M. (1971) Mexican- American interaction with social systems". *Social Case work*. 58.
- Edwards, E.D. & Edwards, M.E. "American Indians: working with individuals and groups", *Social Casework*, 63.
- Buckingham , S. L. & Van Gorp, W. G. "Essential known about AIDS dementia". *Social Work*, 32.
- Greene, R.R. Carl Rogers, and the person - centered Approach. In *Human Theory ando Social Work Practice*. Hawthone N.Y. Hamilton, G. (1958) *Theory and practice of social casework*. N.Y. Columbia University Press.
- Kaplan, A. (1990) "Empathy an its vicissitudes" Wesley, MA: Stone Center of Chicago.
- Hamilton, G. (1958) "Theory of personality: Freud's contribution to social work". In H.J. *Parad Ego psychology and case work theory*. N.Y. Family service in America.
- Perlman, H.H. *Social Case Work: A problem solving process*. Chicago. University press. 1957
- Rogers, C.R. *On becoming a person*. Boston Houghton Mifflin.
- Psychotherapy and personality change*. Chicago: University of Chigago Press.
- Kadusin (1.972). *The social work intervix*. New York. Columbia University Press.
- Sotomayor, M. (1971) Mexican- American interaction wiht social systems. *Social Case work*. 58.
- Ryan, 1985. *Cultural factors in social work with cines* - *social Case work*. Americans. ❖