



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación

Convocatoria 2023/2024

Nº de proyecto 309

Aprender de forma activa: La entrevista en Trabajo Social a través de casos prácticos

Responsable del Proyecto:

David González Casas

Facultad de Trabajo Social

Departamento de Trabajo Social y Servicios
Sociales

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

El objetivo del presente proyecto es que el estudiantado vea representados los elementos básicos que configuran la entrevista en Trabajo Social (tipos de entrevistas, etapas de estas, actitudes profesionales, técnicas de comunicación a utilizar en el marco de las entrevistas, tipología de preguntas y sus objetivos, etc.) de modo que, adquiriendo estos conocimientos, consigan mayores destrezas y mayor seguridad en su manejo. A partir de visionar las diferentes entrevistas el alumnado deberá elaborar los diferentes documentos referenciales utilizados en Trabajo Social, como son: la historia social, diagnóstico, genograma, ecomapa y proyecto. Además, durante las entrevistas se mostrarán diferentes conflictos éticos que el alumnado deberá resolver en base a los modelos teórico-científicos presentes y el código deontológico de la profesión.

De manera específica se centrará la atención en tres factores fundamentales de la docencia universitaria como son las

a) herramientas y/o metodologías docentes; b) las capacidades y habilidades desarrolladas; y c) la elaboración de materiales innovadores en la Educación Superior.

Este trabajo pretende (Objetivo General):

OG: Que el estudiantado de Trabajo Social pueda adquirir competencias profesionales en el uso y el manejo de la entrevista para el trabajo con personas en los procesos de intervención social.

Más concretamente busca (Objetivos Específicos):

OE1. Entrenar al alumnado en la correcta utilización de la entrevista y otras herramientas de intervención social en la diversidad de situaciones y personas que atienden los(as) profesionales del Trabajo Social para la creación de la relación profesional y el proceso de intervención social.

OE2. Fomentar el desarrollo de competencias profesionales en el conocimiento de las diferentes perspectivas teóricas- metodológicas en el trabajo con sujetos mediante el uso adecuado de los valores y principios éticos de la práctica profesional.

OE3. Consolidar la capacidad de integrar y discriminar los aspectos teóricos, operativos o metodológicos y personales en la elaboración del diagnóstico, el diseño de la intervención y el proceso de esta mediante el uso de un lenguaje técnico tanto oralmente como por escrito.

Es por ello que el presente proyecto contribuirá al acceso y conocimiento de la diferente documentación técnica que utilizan los(as) trabajadores(as), ya que la documentación en Trabajo Social es considerada como un medio de tratamiento social dentro de las relaciones de ayuda, pues supone la aplicación de las medidas y técnicas utilizadas por el profesional. Las personas a las que atenderá el estudiantado del Grado de Trabajo Social en su futura actividad profesional, se encontrarán en situaciones de vulnerabilidad y fragilidad personal y social, producto tanto de factores macroestructurales como de trayectorias vitales caracterizadas por problemas que les obstaculizan su autonomía y les generan enormes cotas de malestar (ausencia de red de apoyo, dificultades materiales, déficit educativos, enfermedades, procesos de socialización marcados por la violencia o el abandono, escasas habilidades de afrontamiento de problemas, etc.). Esto supone una enorme responsabilidad y un reto como profesionales, ya que el contenido de la actividad profesional exigirá de unos niveles de calidad en el trato con el otro que deberán trabajarse y entrenarse ya desde los primeros cursos del Grado.

La entrevista, como técnica que posibilita esa relación de ayuda, debe ser conocida, analizada y entrenada, ya que de su adecuado uso dependerá que los futuros profesionales respondan adecuadamente a los requerimientos que las entidades que les emplean y la sociedad espera de ellos. La complejidad de esta técnica hace inviable un abordaje integral de la misma, por lo que mediante este proyecto se pretende generar un material pedagógico que introduzca al alumno/a en las cuestiones esenciales, resaltando la relevancia de dotar a los procesos de enseñanza-aprendizaje un enfoque virtual que permita implementar procesos educativos bajo cualquier circunstancia.

2. Objetivos alcanzados

En base a los objetivos propuestos inicialmente, el proyecto ha tenido un desarrollo completo que ha permitido cumplir con todos los objetivos establecidos. Para ello, se programaron, diseñaron y grabaron 4 entrevistas (entrevista de acogida, de contextualización, de derivación y de seguimiento), las cuáles fueron editadas y almacenadas en varios PENDRIVE y DVD con el objetivo de poder ser utilizadas en varias asignaturas de cuarto curso durante el segundo cuatrimestre. Además de las propias entrevistas, en los PENDRIVE y DVD se añadió la información relativa al marco teórico de la entrevista en Trabajo Social, la historia social del caso, el diagnóstico social y la valoración social del caso.

El principal objetivo alcanzado con el presente proyecto ha sido lograr que el estudiantado de Trabajo Social (en concreto, un porcentaje de estudiantes de la asignatura de Practicum en Trabajo Social de cuarto curso) pueda adquirir competencias profesionales en el uso y el manejo de la entrevista para el trabajo con personas en los procesos de intervención social.

Gracias a la elaboración de los citados materiales, el proyecto ha logrado:

- 1) Que la totalidad del estudiantado que ha visionado el material identificará la necesidad real que los sujetos plantean dentro del contexto del Trabajo Social.
- 2) Fomentar el desarrollo de competencias profesionales en el conocimiento de las diferentes perspectivas teóricas- metodológicas en el trabajo con sujetos mediante el uso adecuado de los valores y principios éticos de la práctica profesional.
- 3) Consolidar la capacidad de integrar y discriminar los aspectos teóricos, operativos o metodológicos y personales en la elaboración del diagnóstico, el diseño de la intervención y el proceso de esta mediante el uso de un lenguaje técnico tanto oralmente como por escrito.

Además de lo señalado, la consecución de los citados objetivos ha conseguido que el estudiantado:

- 1) Aplique de forma adecuada las herramientas de intervención social.
- 2) Formule distintos tipos de preguntas dentro de la entrevista manejando habilidades de relación de transferencia y contratransferencia profesional. Además, identifique de forma correcta los dilemas éticos planteados en el caso.
- 3) Realice un diagnóstico social utilizando un lenguaje técnico y diseñe proyecto de intervención social adecuado a los problemas detectados.

3. Metodología empleada en el proyecto

La metodología utilizada para conseguir los objetivos previstos en el presente proyecto fue el estudio de casos. En el ámbito del Trabajo Social con el Estudio de Casos se pretende capacitar al alumnado para tomar decisiones adecuadas con relación al diagnóstico de la situación y las acciones posteriores a seguir.

La entrevista, como técnica, requiere un conocimiento preciso de los elementos que confluyen en la interacción y de las habilidades y destrezas necesarias para el mantenimiento de la situación comunicacional. Ésta a su vez, está condicionada por otros elementos tales como: (1) comunicación no verbal, (2) la expresión de sentimientos, (3) la demanda, (4) la congruencia y autenticidad y (5) ambiente y acogida. Se diseñaron y realizaron cuatro entrevistas:

-Primera entrevista: DE ACOGIDA en la que el (la) usuario (a) acude por primera vez a Servicios Sociales, y en la que se plantea la demanda y recogen los datos necesarios para contextualizar el problema y la creación del vínculo profesional.

-Segunda entrevista: DE CONTEXTUALIZACIÓN en la que se amplifica la recogida de información personal, social y familiar para poder realizar un diagnóstico social certero que ofrezca los recursos y el acompañamiento social necesario para revertir la situación. En la segunda entrevista se trabajan habilidades de identificación y clarificación de problemas, para conocer los tipos de preguntas y saber interpretar las respuestas dado que la ayuda que requiere el/la cliente/a se encuentra condicionada por estos aspectos.

- La tercera entrevista, DE DERIVACIÓN y coordinación entre el personal de los Servicios Sociales Públicos y una entidad del Tercer Sector con el fin de prestar información sobre el caso, además de trasladar la historia social del/la usuario/a.

-La cuarta entrevista, DE SEGUIMIENTO se realiza en los Servicios Sociales para comprobar la situación actual del/la usuario/a y poder adaptar, si así se requiere, el proyecto individual de intervención.

Además de las cuatro entrevistas señaladas, durante el transcurso de estas, se presentan diferentes dilemas éticos para que el/la alumno/a pueda analizarlos y resolverlos conforme a los diferentes modelos existentes y aplicables en Trabajo Social. Por último, se elaboró la historia social del caso, el diagnóstico social, el diseño de la intervención social, así como material teórico relativo a la entrevista en Trabajo Social.

La elaboración de estos materiales en formato PENDRIVE o DVD ha permitido al alumnado, por una parte, visualizar aspectos relacionados con la técnica (fases, tipos, estructura, etc.), y por otra, presentar el contenido tratado en la misma (características del colectivo, dilemas éticos, etc.) ya que se presentan situaciones en las que el estudiante puede analizar los siguientes contenidos:

- Diferencia entre demanda explícita y necesidad real.
- Recursos de intervención asociados a situaciones determinadas en la práctica profesional.
- Red de recursos de atención multidisciplinar para la atención integral de las personas a las que va dirigida la intervención social.
- Mecanismos de defensa/resistencia ante la intervención.
- Detección y análisis de los axiomas de la comunicación humana en las entrevistas.
- Resolución de conflictos y técnicas comunicativas de contención.
- Resolución de conflictos éticos.
- Tipología de preguntas y modo de formularlas para conseguir determinados objetivos (obtener de información, matizar, motivar, aclarar, concienciar, pautar y limitar, bloquear respuestas disfuncionales, confrontar ante ocultaciones de información o mentiras, etc.)
- Lenguaje y comentarios: emplear un léxico acorde con la cultura y conocimiento de la persona. Uso de los silencios.
- Actitudes profesionales: las relaciones entre el entrevistador y el entrevistado deben ser cordiales, representadas por la paciencia, el interés, la firmeza, la contención y el respeto.
- Resolución a través de pautas científico-profesionales de los dilemas éticos surgidos durante las entrevistas.
- Realización de la historia, el diagnóstico y el diseño de la intervención social.

4. Recursos humanos

Profesorado UCM

David González Casas

María José Barahona Gomáriz

Arturo Lahera Sánchez

Luis Mariano García Vicente

Julio César Lorente Moreno

Estudiantes UCM

Rubén Morales Gil

Pablo Sánchez Felipe

PTGAS UCM

Roberto Sánchez Méndez

Profesorado externo UCM

María Sidalina Almeida

Isabel de Sousa

Marcelo Gallo

Vicenta Rodríguez Martín

Pedro de la Paz Élez

Profesionales externos UCM

Raúl Espada Menor

Carla Varona Valdivieso

5. Desarrollo de las actividades

El desarrollo de las actividades se vertebró a través de dos fases secuenciales:

FASE I

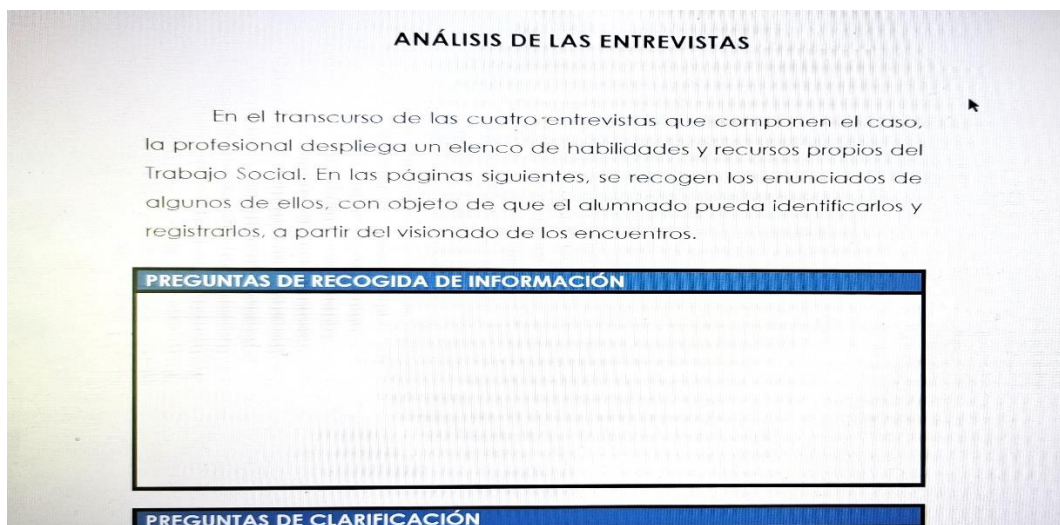
Actividad 1: En primer lugar, se desarrolló una reunión con todos los participantes del proyecto, en el que cada profesor propuso una situación-problema para desarrollar el caso; tras lo citado, se eligió la que se consideró más adecuada en base a los objetivos del proyecto.

Actividad 2: Se realizó el reparto de tareas en función del contenido, estructura y problemática a abordar en las entrevistas entre los participantes.

Actividad 3: Se elaboraron los cuatro guiones de las entrevistas.

Actividad 4: Se elaboraron los diferentes documentos teóricos-prácticos (entrevista y ética en Trabajo Social) y que fueron de acceso abierto para el alumnado y profesorado (para el alumnado se desarrolló un material de consulta sin respuestas; para el profesorado se elaboró el mismo material con las respuestas incorporadas).

Se muestra un ejemplo del material preparado para el alumnado dentro de la Actividad 4



Actividad 5: Se expusieron los guiones de las entrevistas al grupo de trabajo.

Actividad 6: Una vez aprobados dichos guiones, se asignaron los papeles a interpretar por

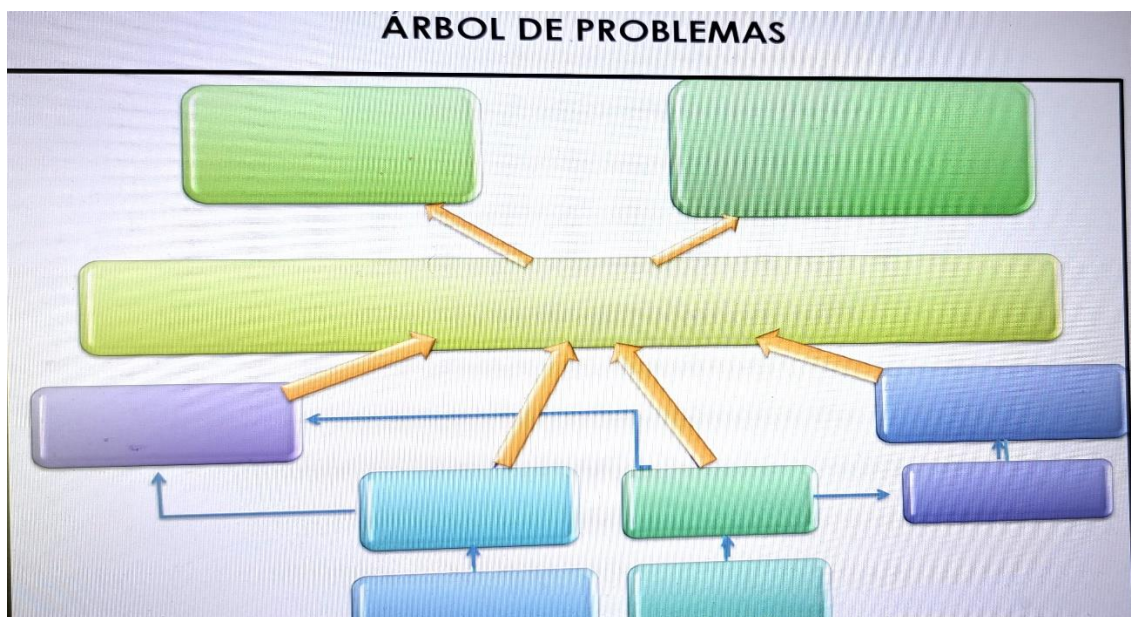
parte de los participantes.

Actividad 7: Se realizaron 3 ensayos por cada entrevista.

Actividad 8: Se realizó la grabación de las 4 entrevistas.

Actividad 9: Tras la grabación de las entrevistas, el grupo de trabajo procedió a su visionado con el fin de elaborar los diferentes documentos técnicos cómo la historia social, el diagnóstico, el proyecto de intervención individual, genograma y ecomapa, con la resolución del caso.

Se muestra un ejemplo del material preparado para el alumnado dentro de la Actividad 9:



Actividad 10: Se incorporó el material a 5 PENDRIVE y 4 DVD para que el alumnado y el profesorado pueda consultar la propuesta de solución que hace el equipo de profesores.

FASE II

Actividad 1: Pese a que en un primer momento no estaba estipulado poder utilizar el material desarrollado en el curso 2023/2024, el trabajo realizado por el equipo posibilitó su utilización en la asignatura de Prácticum en Trabajo Social (donde miembros del equipo eran docentes durante el segundo cuatrimestre del citado curso académico)

Pese a lo citado, y tal y como se señala en la formulación del proyecto, el material que se ha desarrollado está diseñado fundamentalmente para los/as estudiantes de Trabajo Social, más concretamente para el alumnado de 1º curso que cursen la asignatura de Bases metodológicas para el Trabajo Social y para los alumnos de 2º curso en la asignatura de Trabajo Social con individuos (segundo curso), además del alumnado que curse asignaturas análogas en el Grado impartido en la UCLM y los centros participantes con sede en Portugal. Para esto último, en la actualidad el subtítulo de las entrevistas al portugués aún se encuentra en proceso de elaboración.