

Guia d'aprenentatge  
*Tècniques d'entrevista*  
(6 ECTS)

***Any acadèmic 2011-2012***

Semestre: 2n Curs 2n

**Grau en Treball Social**

**Mòdul B: El Treball Social: conceptes, mètodes, teories i aplicació.**

**Matèria 2: Mètodes, models i tècniques de Treball Social**

**Grau en Educació Social**

**Mòdul F: Tècniques, mitjans i recursos en la intervenció socioeducativa**

**Matèria: Tècniques d'entrevista**

***Professorat: Berta Boadas, Rayda Guzman, Gisela Riberas, Àngels Sogas***

## **1.- Presentació de l'assignatura**

Tots sabem el que és una entrevista i possiblement podríem definir-ho sense equivocar-nos massa. Qui fa entrevistes? És el mateix una entrevista que una conversa? Una entrevista és sempre de dues persones? Els professionals de l'acció social, en concret els treballadors socials i els educadors socials, per què fem entrevistes? Què pretenem, quins són els nostres objectius?

Després d'haver treballat les habilitats socials i de comunicació sembla obvi que per ser bons professionals cal anar més enllà, cal saber-ne més, es fa necessari aprofundir en aquesta eina tan específica que és l'entrevista.

El treballador social i l'educador social treballen en contextos propers encara que diferents i amb persones i famílies diverses. Són moltes les ocasions en que es troben fent un treball interdisciplinari i complementari, cadascú des de la seva especificitat, amb encàrrecs i rols diferenciats. Ambdós però han de dominar i practicar l'entrevista com a tècnica instrumental i relacional per establir espais de treball professional de qualitat.

I si bé estem parlant d'una assignatura que requereix de la pràctica i l'entrenament també hem de deixar constància que hi ha una base teòrica i de coneixements que sustenten aquesta praxi i que li donen sentit i coherència. Diferents autors de referència i de diverses perspectives (sistèmica, psicodinàmica, conductual-cognitiva,...) ens ajudaran a configurar un bagatge útil i indispensable per a la reflexió, i l'aplicació a l'exercici professional.

Aquesta assignatura està dissenyada per abordar-se des d'una dinàmica de "taller" en el qual anirem treballant teoria i pràctica en un progrés de menys a més complexitat, amb treball individual i "entrenament" grupal a l'aula. Utilitzarem recursos audiovisuals per a assegurar-nos del màxim aprofitament i arribarem a familiaritzar-nos amb la tècnica de joc de rol que serà una metodologia gairebé quotidiana.

## **2.- Competències a desenvolupar**

**Competència 1** : Desenvolupar habilitats cognitives, de comunicació i de relació que permetin afrontar de manera adequada les tensions i conflictes interpersonals propis del treball social i l'educació social.

**Competència 2**: Comprendre els conceptes i eixos fonamentals de l'entrevista dins el procés metodològic i en el marc disciplinar del treball social i l'educació social.

**Competència 3**: Conèixer i assolir tècniques per a conduir l'entrevista vers els objectius professionals.

**Competència 4:** Gestionar el risc cap a un mateix a través d'accions que afavoreixin l'autoconeixement, la gestió de les emocions i limitin l'estrés professional.

**Competència 5:** Posar en pràctica principis i valors del treball i d'educació social, manifestant una actitud respectuosa vers els destinataris i vers els diferents professionals.

**Competència 6:** Desenvolupar habilitats per documentar processos d'intervenció social garantint la protecció de dades i el tractament de la informació.

### **3.- Continguts**

#### **Mòdul 1. *L'entrevista en el procés metodològic de la intervenció social***

- 1.1. L'entrevista: Concepte i característiques
- 1.2. Estudi del context: La institució, el professional i l'usuari/client
- 1.3. Finalitats de l'entrevista
- 1.4. Els límits i la derivació
- 1.5. El treballador social/educador social i l'usuari

#### **Mòdul 2. *El procés relacional i tècnic de l'entrevista***

- 2.1. Actituds bàsiques de l'entrevista com a relació
- 2.2. Enquadrament de l'entrevista. Factors que el configuren
- 2.3. Preparació de l'entrevista
- 2.4. Fases de l'entrevista

#### **Mòdul 3. *Eines i habilitats per a la conducció d'entrevistes***

- 3.1. Habilitats de competència bàsica
- 3.2. Habilitats de comunicació
- 3.3. Habilitats d'intervenció

#### **Mòdul 4. *Alguns models d'entrevista***

- 4.1. Entrevistes d'acció tutorial
- 4.2. Entrevista motivacional
- 4.3. Counselling
- 4.4. Entrevista familiar
- 4.5. Visita a domicili
- 4.6. Altres

## **Mòdul 5. Eines per a documentar i organitzar la informació.**

- 5.1. Genograma familiar. Eco-mapa
- 5.2. Registre de l'entrevista
- 5.3. Acord/contracte i pla de treball

### **4.- Resultats de l'aprenentatge**

Al final del procés l'estudiant mostrarà les següents evidències de les competències desenvolupades:

- Serà capaç d'integrar de forma dinàmica els diferents models teòrics i les variables que es presenten en la relació d'entrevista.
- Serà capaç de conduir una entrevista gestionant adequadament els continguts, els temps, el procés i la relació.
- Serà capaç de reflexionar entorn la dinàmica relacional subjacent en la relació que s'estableix amb l'altre i identificar els processos d'intercanvi entre els treballadors socials / educadors social i els entrevistats.
- Serà capaç de recollir la informació obtinguda en el desenvolupament de l'entrevista i organitzar-la documentalment.

### **5.- Metodologia**

#### **5.1.- Activitats del professor:**

- Presentar els continguts de l'assignatura
- Proposar articles, materials i situacions per l'anàlisi
- Orientar en els treballs i en el fóruns
- Conduir les dinàmiques de les sessions presencials

#### **5.2.- Activitats dels estudiants:**

- Analitzar i comprendre els continguts de l'assignatura
- Responsabilitzar-se dels treballs a realitzar
- Assistir a les classes i participar activament dels exercicis de joc de rol i anàlisi d'entrevistes proposats al taller
- Llegir la bibliografia proposada
- Realitzar els treballs que es proposin i dels materials d'avaluació

## 6.- Bibliografia i recursos

### Text base

Trevithick, Pamela (2002). *Habilidades de Comunicación en intervención social*. Madrid: Narcea.

### Lectures complementàries

Aramburu, L. (1989). *El treball social individual. A: Treball Social. Concepte i eines bàsiques*. Barcelona: E.U.T.S. de l'ICESB.

Besson, C.; Greay, J. (2000) *Profession travailler social. Savoir évaluer, oser s'impliquer*. París: Gaëtan Morin.

Cáceres, L. Oblitas, B. Parra. L. (2000). *La entrevista en Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.

Campanini, A.; Luppi, F. (1987) *Servicio Social y Modelo Sistémico*. Buenos Aires: Paidós.

Escartin, M.J. Palomar, M. Suarez, R. (1997). *Introducción al Trabajo Social*. Alicante: Aguaclara.

Escartin, M.J. (1998). *Manual de Trabajo Social*, Alicante: Aguaclara.

Darder, M., Vazquez, C. (1998) La relación en la atención personal. *Revista de Intervención Socioeducativa*. Barcelona: Fundació Pere Tarrés.

Howe, D. (1997) *La teoria del vinculo afectivo para la pràctica del Trabajo social*. Barcelona: Paidós.

McGoldrich, M. (1996) *Genogramas en la evaluación familiar*. Barcelona: Gedisa.

Miller, WR; Rollnick, S. (1991) *La entrevista motivacional*. Barcelona: Paidós.

Mustiles, D. (2007) *La entrevista psicosocial. Proceso y procedimientos*. Madrid: Grupo 5

Nardone, G, Salvini, A. (2006) *El diálogo estratégico*. Barcelona: RBA.

Puig C. (2008) La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vinculo. *Revista de Servicios sociales y política social*, 82. Madrid: Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social.

Robertis, C. (1988). *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Buenos aires: El Ateneo.

Rosell, T. (1987). *L'entrevista en el treball social*. Barcelona: Llar del llibre.

Rosell, T. (2010). L'entrevista d'intervenció i l'entrevista de supervisió en el treball social. *Revista de Treball Social*, 189, 65-85. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.

## **7.- Sistema d'avaluació**

### **7.1.- Activitats o instruments d'avaluació**

- Assistència a les sessions presencials amb un mínim del 80%.
- Realització dels exercicis proposats a l'aula.
- Treballs dels mòduls d'acord amb el guió i els terminis de lliurament que proposi la professor.
- Treball final : Realització d'una entrevista o examen. Data de lliurament marcada dins del calendari d'exàmens.

### **7.2.- Criteris d'avaluació**

L'assignatura es cursarà en procés d'avaluació continuada i els criteris són:

- Haver assistit a un 80% de les sessions.
- Presentar els treballs escrits sobre els mòduls de contingut:
  - Mòduls 1 i 2 tindran un valor del 25% sobre la nota final (lliurar el 21 de març)
  - Mòduls 3 i 4 tindran un valor del 25% sobre la nota final (lliurar el 25 d'abril)
- Realitzar el treball final que tindrà un valor del 50%. Lliurar el dia d'examen final.

Per superar l'assignatura caldrà aprovar d'una banda el conjunt dels treballs dels mòduls i de l'altra el treball final.