

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

Any acadèmic 2017-2018

Semestre: 2n Curs: 2n

Grau en Treball Social

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

Matèria: Habilitats socials i de comunicació per al treball social

Grau en Educació Social

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

Matèria: Tècniques d'entrevista

Professorat: Berta Boadas, Lisette Navarro, Núria Oliver .

1.- Presentació de la matèria o 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

- 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.
- 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.
- Conèixer i assolir tècniques per a conduir l'entrevista vers els objectius professionals
- Gestionar el risc cap a un mateix a través d'accions que afavoreixin l'autoconeixement, la gestió de les emocions i limitin l'estrès professional

- Posar en pràctica principis i valors del treball social i d'educació social, manifestant una actitud respectuosa vers els destinataris i vers els diferents professionals.
- 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. Genograma familiar. Eco-mapa
- 1.4. Finalitats de l'entrevista
- 1.5. Els límits i la derivació
- 1.6. 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
- 2.5. Registre de l'entrevista
- 2.6. Proposta de pla de treball
- 2.7. Documentació: registre, informes...

Mòdul 3. *Habilitats per a la conducció d'entrevistes*

- 3.1. Habilitats de competència bàsica
- 3.2. Habilitats de comunicació específiques

Mòdul 4. *Alguns models i contextos d'entrevista*

- 4.1. Entrevista motivacional
- 4.2. Entrevista familiar i visita a domicili
- 4.3. Entrevista en servei especialitzat: EAIA

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 els fòrums
- 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
- Llegir la bibliografia proposada
- Realitzar els treballs que es proposin i dels materials d'avaluació

Treball a l'aula	63 hores	2'4 ECTS
Treball tutoritzat	62 hores	2'4 ECTS
Treball autònom	25 hores	1'2 ECTS

6.- Sistema d'avaluació

6.1.- Activitats o instruments d'avaluació

- Assistència a les sessions presencials amb un mínim del 80%.
- Treballs dels mòduls d'acord amb el guió i els terminis de lliurament que proposi la professora.

6.2.- Criteris d'avaluació

Degut al caràcter procedimental d'aquesta assignatura **només hi ha una opció d'avaluació: la continuada.**

Per la mateixa lògica, és necessari que l'avaluació continuada es pugui anar fent al llarg de tot el semestre, per això, **per poder optar a l'avaluació de l'assignatura cal una assistència**

regular, com a mínim al 80% de les sessions. Qui no compleixi aquest mínim, no podrà ser avaluat (ni al febrer ni al juliol) i haurà de repetir l'assignatura. Les faltes que es puguin justificar es tindran en compte per a l'avaluació de l'actitud general a classe però sumaran igual que les no justificades al percentatge de no assistència.

Les sessions es comptabilitzen en 1'5 hores. Per motius de l'organització dues sessions poden estar juntes (en classes de 3 hores) per tant, cal pensar que si es falta a una sessió sencera, en realitat s'està faltant a dues.

Només en cas de cursar l'assignatura, lògicament en avaluació continuada, i suspendre-la hi ha l'opció de la segona convocatòria (juliol). En aquest cas l'alumne serà avaluat amb un examen teòric-pràctic on pugui demostrar que és capaç d'aplicar els coneixements procedimentals. La nota final, en aquests casos, serà exclusivament l'obtinguda al juliol.

Les activitats no es poden lliurar fora de termini. Només si hi ha una causa major justificable s'acceptarà l'activitat, però aquesta tindrà una penalització a la nota (màxim un aprovat).

Si una activitat lliurada està suspesa no es podrà recuperar. Aquesta farà la mitjana corresponent amb la resta d'activitats.

Per optar a l'avaluació continuada **caldrà lliurar totes les activitats d'avaluació i dins del termini establert per a cada una d'elles**. La nota final serà la mitjana ponderada de cada activitat d'avaluació continuada.

Recorda que només hi ha avaluació continuada, i per ser avaluat/da cal que assisteixis al 80% de les sessions.

Les activitats ponderen de la següent manera:

- Activitat 1: corresponent als continguts dels mòduls 1 i 2 tindrà un valor del 25% sobre la nota final (lliurar la setmana del **19 al 23 de febrer, segons grup classe**).
- Activitat 2: corresponent als continguts dels mòduls 3 i 4 tindrà un valor del 25% sobre la nota final (lliurar la setmana del **19 al 23 de març, segons grup classe**).
- Activitat 3: realitza un treball final que tindrà un valor del 50% (lliurar la setmana del **16 al 20 d'abril, segons grup classe**).

7.-Resum del procés formatiu per competències.

Veure quadre annex.

8.-Vies de comunicació amb les docents

A més de l'atenció en els dos espais habituals de comunicació (aula i campus virtual) el professorat pot comunicar-se amb l'estudiant a través de tutories i del correu electrònic.

Correus electrònics del professorat:

bboadas@peretarres.org

lnavarro@peretarres.org

noliver@peretarres.org

Horari d'atenció: Berta Boadas, cal concertar entrevista.

Horari d'atenció: Lisette Navarro, cal concertar entrevista.

Horari d'atenció: Núria Oliver, cal concertar entrevista.

9.- Bibliografia i recursos

Text base

Muñoz, J. (2014). *Sabiduría emocional y social*. Madrid: JM Bosch.

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

Lectures complementàries

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.

Guzman, R., Riberas, G., Sogas, A., i Boadas, B. (2012). *Entrevista y urgencia social: un reto para las competencias profesionales del Educador Social*. Comunicación presentada en el VI Congreso Estatal de la Educación Social. Valencia

Howe, D. (1997). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del Trabajo social*. Barcelona: Paidós.

Kadushin, A. (1997). *The Social Work Interview: A Guide for Human Service Professionals*. Columbia. University Press,

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

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

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

Riberas, G., Rosa, G. (Coord.) (2015). *Inteligencia profesional. Ética, emociones y técnica en la acción socioeducativa*. Barcelona: Claret.

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

Rossell, T; Rodríguez, P. (2017). *La entrevista en trabajo social*. Barcelona: Herder.

ANNEX: QUADRE RESUM DEL PROCÉS FORMATIU PER COMPETÈNCIES

Competències	Activitats formatives	Resultats d'aprenentatge	Activitats d'avaluació
C1.-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	Exposició de fonaments teòrics Visionat de vídeos Elaboració de rubriques Participació en rol playing Conduir dinàmiques de les sessions Orientar els treballs Anàlisis d'entrevistes Resolució de cas pràctic a partir de les aportacions dels alumnes Visionat d'audiovisual	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	Realització i anàlisi d'una entrevista professional (veure Pauta d'activitat d'avaluació 3)
C2.- 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	Exposició de fonaments teòrics Visionat de vídeos Lectura comprensiva de la bibliografia de referència Realització Mapa Conceptual Recerca d'informació documental	Serà capaç d'integrar de forma dinàmica els diferents models teòrics i les variables que es presenten en la relació d'entrevista	Anàlisi de l'entrevista de la pel·lícula "Secretos y mentiras" (veure Pauta d'activitat d'avaluació 1)
C3.- Conèixer i assolir tècniques per a conduir l'entrevista vers els objectius professionals	Lectura comprensiva de la bibliografia de referència Resolució de cas pràctic a partir de les aportacions dels alumnes Anàlisi d'entrevistes Visionat de vídeos Conferència educador/treballador social	Serà capaç de conduir una entrevista gestionant adequadament els continguts, els temps, el procés i la relació	Anàlisi de les habilitats en la conducció d'una entrevista (veure Pauta d'activitat d'avaluació 2) Realització i anàlisi d'una entrevista professional (veure Pauta d'activitat d'avaluació 3)
C4.-Gestionar el risc cap a un mateix a través d'accions que afavoreixin l'autoconeixement, la gestió de les emocions i limitin l'estrès professional	Exposició de fonaments teòrics Visionat de vídeos Elaboració de rubriques Participació en rol playing Conduir dinàmiques de les sessions Orientar els treballs Anàlisi d'entrevistes	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	Realització i anàlisi d'una entrevista professional (veure Pauta d'activitat d'avaluació 3)

	Resolució de cas pràctic a partir de les aportacions dels alumnes Visionat d'audiovisual	Serà capaç de conduir una entrevista gestionant adequadament els continguts, els temps, el procés i la relació	
C5.-Posar en pràctica principis i valors del treball i d'educació social, manifestant una actitud respectuosa vers els destinataris i vers els diferents professionals	Anàlisi d'entrevistes Resolució de cas pràctic a partir de les aportacions dels alumnes Visionat de vídeos Conferència educador/treballador social	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	Anàlisi de les habilitats en la conducció d'una entrevista (veure Pauta d'activitat d'avaluació 2) Realització i anàlisi d'una entrevista professional (veure Pauta d'activitat d'avaluació 3)
C6.-Desenvolupar habilitats per documentar processos d'intervenció social garantint la protecció de dades i el tractament de la informació	Anàlisi d'entrevistes Resolució de cas pràctic a partir de les aportacions dels alumnes Visionat de vídeos Conferència educador/treballador social	Serà capaç de recollir la informació obtinguda en el desenvolupament de l'entrevista i organitzar-la documentalment	Anàlisi de les habilitats en la conducció d'una entrevista (veure Pauta d'activitat d'avaluació 2) Realització i anàlisi d'una entrevista professional (veure Pauta d'activitat d'avaluació 3)