

RESEÑA DE LIBRO/ BOOK REVIEW

Rossel Poch, T. y Rodríguez Molinte, P. (2017). *La entrevista en el Trabajo Social*. Madrid: HERDER

256 págs. / ISBN 978-84-254-3944-5

Por Antonio J. Guerra-Márquez ¹

TRABAJO SOCIAL GLOBAL- GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 8, nº 14, enero-junio 2018

¹ Universidad de Cádiz (España).
Contacto: antonioj.guerra.marquez@gmail.com

La entrevista es una de las herramientas básicas en el campo de las ciencias sociales. Los sociólogos, los asistentes sociales y los psicólogos hacen un uso constante de ella, pero a menudo se olvidan de los elementos que hacen referencia a los intercambios afectivos entre entrevistado y entrevistador. Esta temática ha sido muy tratada en el marco de la psicología, pero apenas ha recibido atención en otras disciplinas como el trabajo social.

Esta obra de Rossel y Rodríguez, una segunda edición del libro que se publicó en 1989, ahora totalmente revisada y actualizada, presenta la entrevista a partir de nuevas tendencias y conceptos del psicoanálisis, como el psicoanálisis relacional y la perspectiva intersubjetivista, que se centra en la comunicación bidireccional entre los sujetos. Se ofrece una visión de la entrevista desde la perspectiva del psicoanálisis relacional, en la cual se pone en valor la eficacia de la comunicación como técnica de investigación social (las autoras hacen referencia a la correlación que surge entre el terapeuta y el paciente para destacar la importancia de la relación que se establece en el momento del encuentro, es decir, el contexto global de la relación entre profesional y usuario).

De esta manera, el libro tiene por objeto poner a disposición de los profesionales un material que resulte de utilidad en la praxis, y que ha sido elaborado a partir de los estudios y la experiencia de las autoras, para todos aquellos que deseen abordar el trabajo social desde una perspectiva científica. Un trabajo que está estructurado en siete capítulos que, de manera ejemplar, recoge los contenidos de una forma ordenada y organizada, manteniendo en todo momento un excelente hilo conductor, que conecta la importancia de la teoría con la práctica de este instrumento.

Así, el libro comienza con un capítulo en el cual se analiza y describe el escenario histórico-social donde se desarrolla la "acción social" (servicios sociales actuales). En estas páginas se hace un recorrido por los orígenes del trabajo social (ante la necesidad de dar respuesta a los problemas sociales emergentes, a partir de las transformaciones acaecidas en las sociedades durante el periodo de industrialización) hasta su consolidación en la actualidad, destacando figuras tan relevantes como M. Richmond o J. Adams.

El segundo capítulo identifica los elementos conceptuales y teóricos que conforman el trabajo social, destacando la importancia de esta disciplina a la hora de dar respuesta a los grandes problemas derivados de la industrialización. Se muestra la evolución de la profesión, desde su carácter utópico y experimental en sus inicios, hasta alcanzar una dimensión científica con la

recogida y análisis de datos y posteriores resultados transformando, así, la experiencia profesional en conocimiento empírico.

En este punto, se hace mención a la obra de Richmond, *Social Diagnosis*, en la cual se destaca la importancia del contacto entre personas, a fin de obtener un buen diagnóstico y pronóstico de la situación, que permita establecer una intervención más acertada.

Para concluir este apartado las autoras señalan, por un lado, las nuevas tendencias de las teorías psicodinámicas que producen un rápido y extenso desarrollo teórico y práctico de la profesión y, por otro lado, las familias como el pilar fundamental para la comunicación y la relación entre personas.

El tercer capítulo se centra en los elementos básicos que conforman la entrevista, mostrando especial atención a la perspectiva técnica de los profesionales, donde se incluyen características como la confianza, la destreza de la comunicación, la escucha activa y el respeto hacia el individuo. Las autoras, además, señalan otros elementos a tener presente en la entrevista, como son la comunicación verbal empleada, la ideología, la cultura y la raza del entrevistado, ya que su análisis puede facilitar el desarrollo de posteriores conclusiones.

Por otro lado, se fomenta la técnica de supervisión de la entrevista por terceros como un espacio para facilitar reflexiones sobre las actuaciones realizadas, con el fin de mejorar las capacidades profesionales, e incluso potenciar la formación (por ejemplo, del alumnado de trabajo social), mediante la transcripción de las sesiones.

Los elementos que intervienen en los primeros contactos entre usuarios de los servicios sociales y el trabajo social para el buen desarrollo de la entrevista se muestran en el capítulo cuarto, con el fin de señalar los tres elementos esenciales de la entrevista: el marco institucional (que garantiza la buena práctica en relación con la defensa de los intereses de los usuarios); las características personales, económicas, laborales de los usuarios y las características y formación de los profesionales.

La diversidad, la multiplicidad y la complejidad son las dificultades más significativas que pueden encontrar los profesionales a la hora de realizar una entrevista. Estos elementos, junto con la escasez de recursos, pueden originar contextos conflictivos en los cuales los profesionales tendrán que mostrar sus habilidades para su gestión. Por otro lado, la formación del profesional y las habilidades de este se configuran como un medio que facilita las propuestas, ya que le capacitan para detectar las necesidades reales de las demandas de los

usuarios y orientar su esfuerzo hacia las expectativas de los interesados, todo ello fundamentado en las teorías de la intervención social.

En el capítulo quinto, la obra se centra en la sistematización de la entrevista como el estudio de las necesidades. El trabajo social se presenta como un proceso metodológico y clínico, el cual pone atención en las necesidades de las personas.

Por otra parte, Rossel y Rodríguez señalan como destrezas profesionales las capacidades de captar, relacionar y sintetizar la información que les facilitan los usuarios, otorgándonos una perspectiva que se centra más en los detalles y nos permite acercarnos a la realidad de la situación o conflicto.

En cuanto a los casos personales y/o familiares complejos, en el capítulo sexto se describe cómo realizar el diagnóstico psicosocial. En cada entrevista, los profesionales realizan un análisis e interpretación de la información a partir de la recogida de los datos que les permitirá adaptar su planificación para las sucesivas sesiones. Así, se podrá obtener un diagnóstico que permitirá el planteamiento de soluciones para los problemas del usuario.

En el último capítulo, se presentan varias intervenciones reales de trabajadores sociales, en las cuales se pueden observar los elementos de la entrevista descritos durante la obra. Por otro lado, en este mismo apartado se muestra una concepción de trabajo social vinculada al concepto de salud, como un elemento que permite alcanzar el bienestar de las personas. Además, la salud hace referencia a todas aquellas necesidades fisiológicas o sociales (como los intereses intelectuales o los factores afectivos que estructuran la personalidad de los participantes en la entrevista) las cuales nos pueden facilitar información acerca de la situación psico-social de los interesados, ofreciendo al profesional un medio útil para discutir y explicar la situación de estos, que le permite establecer una intervención más próxima a las necesidades reales de los usuarios.

Las autoras en este libro señalan de una forma merecida y bien argumentada al trabajo social como una disciplina científica, basada en los resultados de importantes investigaciones y de una práctica social que ha originado un cuerpo metodológico que define los procesos de análisis, diagnóstico e intervención.

En general, la obra muestra que la entrevista es un mecanismo en el cual todos los elementos y etapas del proceso están interrelacionados entre sí y mantienen, a su vez, una estrecha relación con la dinámica de la observación y la intervención. Así, las autoras concluyen su

excelente publicación, posicionando la comunicación como el elemento clave de la intervención.

En definitiva, nos encontramos ante una completa guía que reúne la experiencia asistencial y docente de las autoras, en la cual los lectores encontrarán un completo análisis de una nueva visión de la entrevista, junto con los ejemplos prácticos que se detallan conformando, así, un exhaustivo y riguroso estudio científico de la entrevista en el trabajo social.

Antonio Juan GUERRA MÁRQUEZ