



Foto: Fotolia.com

Propostes metodològiques en la formació de competències dels educadors/es socials

Rayda Guzmán
Gisela Riberas
Àngels Sogas
Berta Boadas

Les habilitats socials i l'entrevista: metodologia per a la intervenció social

Resum

Si diem que els éssers humans només són capaços de viure com a tals mitjançant la reconstrucció narrativa de les seves experiències, estem tenint en compte conceptes que recorden alguns autors contemporanis que defensen la importància d'ésser reconegut com una creació feta de paraules. En la mesura en què són interpretades i contextualitzades pels professionals, la situació dialogal significativa pren importància. Des d'aquesta perspectiva hem plantejat les assignatures *Habilitats socials*, *Tècniques d'entrevista* i *Gestió de situació de crisi*, dissenyades per integrar els models teòrics i les variables que es presenten en la relació comunicativa amb l'usuari i en particular quan aquesta relació es formalitza en la situació d'entrevista. Es mostrarà també la manera com en el nostre procés formatiu, basat en la simulació de situacions, es fomenta el compromís amb el treball en equip i l'autocomprensió.

Paraules clau:

Entrevista, Reconstrucció narrativa, Habilitats socials, Tècniques d'entrevista, Gestió de situació de crisi, Urgència social, Autocomprensió, Maneig del *burn out*

Las habilidades sociales y la entrevista: metodología para la intervención social

Si decimos que los seres humanos sólo son capaces de vivir como tales mediante la reconstrucción narrativa de sus experiencias, estamos teniendo en cuenta conceptos que recuerdan a algunos autores contemporáneos que defienden la importancia de ser reconocido como una creación hecha de palabras. En la medida en que son interpretadas y contextualizadas por los profesionales, la situación dialogal significativa cobra importancia. Desde esta perspectiva hemos planteado las asignaturas Habilidades sociales, Técnicas de entrevista y Gestión de situación de crisis, diseñadas para integrar los modelos teóricos y las variables que se presentan en la relación comunicativa con el usuario y en particular cuando esta relación se formaliza en la situación de entrevista. Se mostrará también el modo cómo en nuestro proceso formativo, basado en la simulación de situaciones, se fomenta el compromiso con el trabajo en equipo y la autocomprensió.

Palabras clave: Entrevista, Reconstrucción narrativa, Habilidades sociales, Técnicas de entrevista, Gestión de situación de crisis, Urgencia social, Autocomprensió, Manejo del burn out

Social Skills and the Interview: a methodology for social intervention

When we say that human beings are only fully able to live as such through the narrative reconstruction of our experiences, we are making use of concepts deployed by a number of contemporary authors who draw attention to the importance of being recognized as a construct made of words. It is insofar as those words are interpreted and contextualized by professionals that the meaningful dialogical situation takes on importance. With this perspective in view we have created the courses in Social Skills, Interview Techniques and Crisis Situation Management, designed to integrate the theoretical models and the variables that present in the rapport with the service user, particularly where this communicative relationship is formalized in the interview situation. We also show how our training process, based on the simulation of situations, fosters commitment to teamwork and self-understanding.

Keywords: Interview, Narrative reconstruction, Social skills, Interviewing techniques, Crisis situation management, Social emergency, Self-understanding, Burnout management

Com citar aquest article:

Guzmán, R.; Riberas, G.; Sogas, A.; Boadas, B. (2013) "Les habilitats socials i l'entrevista: metodologia per a la intervenció social" *Educació social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 53, p.11-24

- ▲ Aquest article té la intenció d'analitzar la connexió entre assignatures que s'imparteixen als alumnes de segon i tercer curs del Grau d'Educació Social de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés de la Universitat Ramon Llull. En concret: *Habilitats socials*, *Tècniques d'entrevista* i *Gestió de situació de crisi*.

Les tres assignatures es treballen transversalment al segon curs –*Habilitats socials* i *Tècniques d'entrevista*– i al tercer –*Gestió de situació de crisi*. La intenció és poder portar a la pràctica els continguts que s'han après i s'han assajat en el marc de les assignatures que estan dissenyades com a classes teòrico-pràctiques, en les quals l'alumne pot exercitar i practicar les habilitats socials mitjançant una dinàmica de taller. L'assignatura *Habilitats socials* ha posat èmfasi en el domini de les tècniques d'interacció implicades en les relacions professionals amb els usuaris. Aquest aprenentatge facilita la focalització metodològica en les seves diferents fases i procediments, necessària per a desplegar el contingut de *Tècniques d'entrevista*.

De manera transversal, totes dues matèries formen part de la caixa d'eines amb les quals comptarà l'educador/a social en la realització de les seves intervencions amb el destinatari de la seva acció social.

En referència a l'assignatura *Gestió de situació de crisi* hem de destacar que es posen en acció les diferents fases de l'entrevista i que s'utilitzen les habilitats socials apreses, amb la finalitat d'oferir una millora en la resolució de la situació de crisi i d'establir una relació d'ajuda de qualitat.

Les competències

L'educador/a social ha d'acreditar capacitats, competències, habilitats i coneixements polivalents i diversos

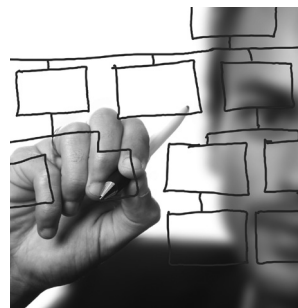
Estem convençuts que la identitat de l'educador/a social ha d'acreditar capacitats, competències, habilitats i coneixements polivalents i diversos, amb els quals pugui interpretar i projectar, en tota la seva complexitat i diversitat, l'acció-intervenció socioeducativa.

Per això, es plantegen quatre competències bàsiques que apareixen en les tres assignatures esmentades. La primera és desenvolupar habilitats cognitives, estratègies de gestió de les emocions i habilitats de comunicació que permetin afrontar adequadament tensions i conflictes interpersonals propis de l'educació social i de la relació d'ajuda. La segona, desenvolupar habilitats per dissenyar suports documentals i documentar els processos d'intervenció social, entre les quals les d'elaborar, presentar i compartir històries i informes complets, fidels, accessibles i actualitzats. La tercera, conèixer les maneres d'intervenir amb persones i grups per potenciar la presa de decisions i promoure la participació dels usuaris en els processos socioeducatius. I la quarta, manifestar capacitat de contenció emocional en moments de tensió, en l'exercici de la pràctica professional.

Les competències que cal atendre

Competències bàsiques

<p>Habilitats cognitives, estratègiques de gestió de les emocions i habilitats de comunicació que permetin afrontar adequadament tensions i conflictes en la relació d'ajuda.</p>	<p>Habilitats per dissenyar suports documentals i documentar els processos d'intervenció social.</p>	<p>Mètodes d'intervenció amb persones i grups per realitzar la presa de decisions i promoure la participació dels usuaris en els processos.</p>	<p>Desenvolupar la capacitat de contenció emocional en moments de tensió en l'exercici de la pràctica professional.</p>
---	--	---	---



Si a la vida quotidiana les habilitats socials són elements determinants de la salut social i del benestar de les persones, per als professionals de l'acció social són eines imprescindibles de la relació d'ajuda i contribueixen a desenvolupar-nos com a professionals tècnicament competents i èticament respectuosos amb les necessitats del altres i amb les nostres.

La nostra activitat professional es produeix en interacció amb les altres. Això posa a prova la nostra capacitat d'escoltar de manera empàtica, la nostra capacitat de comunicar-nos assertivament, de demanar i donar, i moltes vegades de contenir. Som conscients que no totes les formes d'interactuar tenen els mateixos efectes sobre les situacions, sobre les altres persones o sobre nosaltres mateixos. Les habilitats socials són totes aquelles capacitats que ens ajuden en les nostres relacions amb la resta de persones.

Totes aquestes competències condueixen l'estudiant a plantejar-se el seu exercici professional sobre la base del que convé saber i fins on ha d'arribar. Per això, després d'haver treballat les habilitats socials i de comunicació sembla obvi que per a ésser bons professionals cal anar més enllà, cal saber-ne més. Per tant, cal, en primer lloc, aprofundir en una eina tan específica com és l'entrevista, i, en segon lloc, poder aplicar el que s'ha après en casos reals analitzats a classe.

Atès que l'educador social treballa en diversos contextos i amb diferents persones i famílies, molt sovint comparteix el seu treball amb professionals d'altres disciplines. La seva especificitat professional els situa molt a prop de la vida quotidiana de les persones, i el domini d'habilitats i tècniques relacionades i específicament de l'entrevista poden esdevenir una aportació molt valuosa en aquest context d'interdisciplinarietat.

Tot seguit ens centrarem en aquest aspecte, atès que el resultat final de la proposta és aconseguir que els nostres estudiants dominin l'art de comunicar-se, d'atendre mitjançant la paraula ben escoltada i ben interpretada.

L'entrevista

L'entrevista constitueix un espai de treball no improvisat i carregat de contingut relacional i tècnic

La trobada entre el professional i l'usuari/client en el marc de les professions socials es desenvolupa en un entorn en què les relacions interpersonals són la base de qualsevol acció. L'entrevista constitueix un espai de treball no improvisat i carregat de contingut relacional i tècnic, que pot adquirir aparenances diverses, però sense deixar de tenir uns objectius i una preparació prèvia. Fins i tot en aquelles situacions en què la trobada pot ser inesperada, el professional ha de tenir les eines per enquadrar-ho.

Si ens situem metodològicament en l'entrevista, veiem que aquesta transcorre en obediència a unes fases que són les que permeten realitzar un treball ordenat i sistemàtic, i alhora faciliten que la persona entrevistada compregui com estan esdevenint les coses i pugui, fins i tot, anticipar el que ha de passar a continuació.

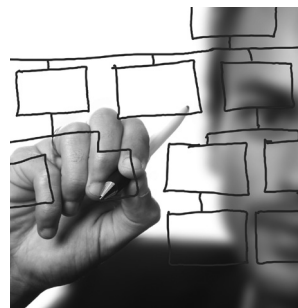
Sigui quin sigui el motiu de l'entrevista i la informació que es té prèviament, o tant si es tracta o no d'una primera trobada, el procés es manté i les habilitats requerides seran també comunes encara que la manera d'aplicar-les pugui variar en funció de les característiques de l'entrevistador i de les respostes de l'entrevistat. Cada entrevista constitueix un moment únic i diferenciat i, per tant, és una oportunitat que s'ha de gestionar de manera eficaç tenint en compte els objectius a aconseguir. En determinades situacions de crisi o urgència adquireix una connotació especial també l'eficiència, o sigui la limitació de temps i recursos que requereix el domini del conjunt de variables que conflueixen en aquesta situació per part del professional.

Si ens centrem en les fases de l'entrevista podem destacar tres grans moments: la fase inicial o social, com l'anomena Rossell (1987), la fase de desenvolupament i la de finalització i tancament. S'esdevenen en aquest ordre, i una entrevista ben feta no pot (ni ho ha de fer) passar per alt cap d'aquestes fases.

A continuació farem un breu comentari de cada una de les fases.

- a) **Fase inicial:** entrevistador i entrevistat es presenten o, si ja es coneixen, poden iniciar la comunicació amb missatges relacionats amb la vida quotidiana o relatius a la trobada anterior. El principal objectiu ha de ser l'acollida i la transició cap al contingut que ha motivat l'entrevista. La

congruència entre la comunicació verbal i la no verbal és indispensable, especialment en les situacions d'urgència o crisi per allò que és desconegut i l'expectació que pot generar en l'entrevistat la trobada amb el professional. En aquesta fase es fan servir habilitats de recepció també de contacte físic, com pot ser un encaixada de mans, o altres formes en funció del coneixement previ, la tensió del moment o la necessitat de contenció a l'inici de l'entrevista. A més, l'observació és clau des del moment inicial per interpretar com es presenta la persona, la seva actitud, el seu aspecte físic i la seva disposició. La intuïció –habilitat que s'adquireix a partir fonamentalment de l'experiència però que també pot ser el resultat d'un impuls no provat (Trevithick 2002)– orienta també aquest primer moment. El to de veu pot ser més suau i tranquil·litzador o més determinant en funció de cada cas i com a mostra de la capacitat empàtica davant de la persona i la seva situació.

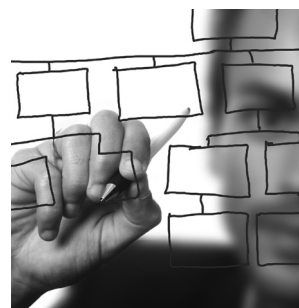
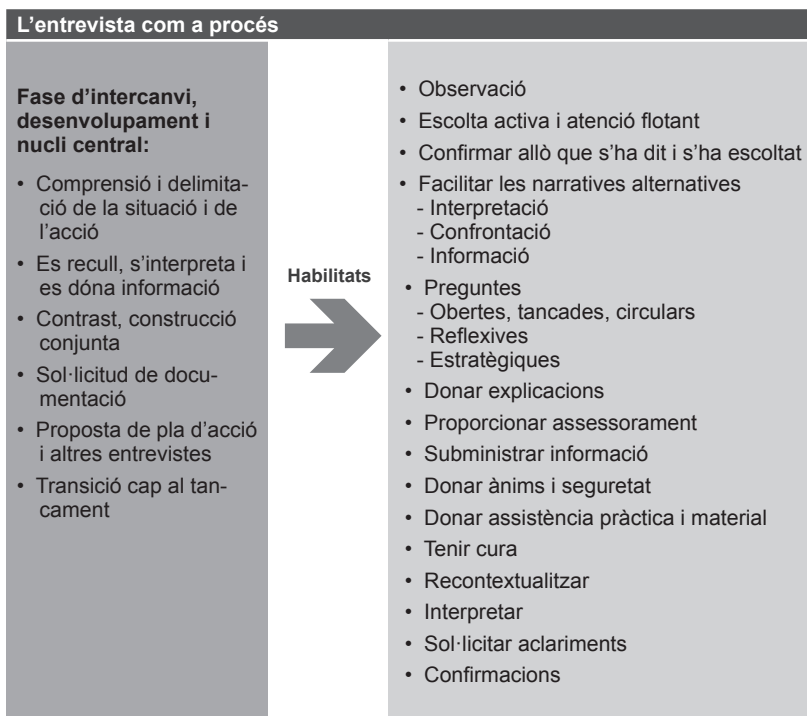


L'entrevista com a procés		
<p>Fase inicial i exploració:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acollida i necessitat de contenció • Transició cap a la demanda motivada • Habilitats de recepció • Coneixement previ • Anàlisi • Informació sobre la situació de l'usuari, context, institució • Delimitació del problema • Valoració de recursos • Solucions, alternatives? 	<p>Habilitats</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observació i comunicació no verbal • Escolta activa i capacitat empàtica • Tranquil·litzar • Facilitar l'activat narrativa <ul style="list-style-type: none"> - To de veu - Paràfrasi - Clarificació - Ús dels silencis - Recapitular - Resumir - Induir - Sondejar - Ser franc • Preguntes <ul style="list-style-type: none"> - Obertes, tancades, circulars - Per àrees temàtiques • Proporcionar assessorament • Subministrar informació • Persuasió i orientació • Proporcionar recolzament i contacte físic

b) Fase de desenvolupament: és el nucli central de l'entrevista perquè la major densitat del contingut a tractar es produeix en aquest moment. Es recull, s'interpreta i es dona informació, se sol·liciten aclariments i confirmacions, i finalitza amb la transició cap al tancament. L'entrevistador ha de “controlar” tant el temps com la successió d'informacions que es produeixen i els elements relacionals de la interacció que poden bene-


ficiar o perjudicar la trobada. La preparació hauria d'haver previst alternatives en funció de la resposta dels participants. Les habilitats que l'entrevistador ha de conèixer i sap fer servir en aquesta fase les podem identificar amb les que Fernández A. i Rodríguez B. (2002) anomenen habilitats bàsiques, i s'agrupen en:

- L'actitud de l'entrevistador vers l'escolta “suposa una disposició a rebre la comunicació provinent del pacient i es tradueix en manifestacions físiques, en forma de postures, gestos, moviments, mirades, expressions facials, to, volum i ritme de la veu...”, i li hauran de permetre atendre tant allò explícit com les omissions.
- Les facilitadores de l'activitat narrativa com la paràfrasi, el reflex empàtic per centrar l'atenció en els sentiments, la recapitulació per mantenir el nucli del discurs, la clarificació que permet un major nivell de concreció i, molt important, el maneig de silencis tant de l'entrevistat com del mateix professional i la seva interpretació.
- Les facilitadores de la generació de narratives alternatives com la interpretació, la confrontació, la informació sobre les diferents alternatives de què es disposa.
- La formulació de preguntes constitueix també un instrument fonamental en la conducció d'aquesta fase de l'entrevista. El professional escull en cada moment si proposa preguntes obertes (que conviden a narrar), tancades (que requereixen una resposta concisa i breu), circulars (que incorporen una perspectiva externa a la relació), reflexives (que introdueixen elements sobre els quals l'entrevistat haurà de posicionar-se) o estratègiques (que permeten reconduir el tema per obtenir la informació que precisa en el marc de la relació que es va generant).



c) **Fase de finalització** de l'entrevista. Aquest moment es coneix des que es va començar. La trobada és temporal i això ho saben tant l'entrevistat com el professional. No es pot ni s'ha de produir de manera ràpida. S'ha d'anunciar amb missatges verbals i no verbals. Els verbals poden consistir a recuperar l'inici i la presentació dels motius de l'entrevista per evidenciar la consecució dels objectius, resumir el que s'ha estat parlant, establir acords explícits i compromisos mutus i/o programar trobades posteriors. En funció de la gravetat o urgència de la situació es pot produir una prolongació d'aquesta fase i que l'entrevistat es mostri insegur i/o ansiós davant de la sortida del marc de l'entrevista i la tornada a la vida quotidiana. El professional també es pot percebre insegur en aquest moment. En aquest sentit, l'autoconeixement és una habilitat que ha de permetre identificar aquesta dificultat perquè no sigui transmesa a l'entrevistat. El professional ha de fer servir aquí, de nou, habilitats per a la contenció emocional i l'empatia. Els missatges no verbals per a la finalització de la relació poden ser tant de recollida dels elements de treball (paper i llapis de la taula, tancament de l'expedient) com de canvi de posició (aixecar-se i adreçar-se cap a la porta). Alhora, el contacte físic amb la finalitat d'acompanyar i acomiadar suggereix una nova transició, aquesta vegada cap a la porta.

El professional ha de fer servir aquí, de nou, habilitats per a la contenció emocional i l'empatia

L'entrevista com a procés		
Fase de finalització: <ul style="list-style-type: none"> • Preparar el final de l'entrevista • Resumir el contingut • Establir condicions de continuïtat • Encarregar tasques • Recordar elements de l'enquadrament • Programar trobades posteriors 	Habilitats 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconnectar i acabar • Recuperar elements de l'inici • Resumir • Establir acords • Elements de comunicació no verbal • Contacte físic • Tranquil·litzar • Recontextualitzar • Fer adaptacions • Contenir i reparar • Contenció emocional i empatia

Treball a la pràctica: analitzant un cas real

Els estudiants han d'aplicar els continguts i les habilitats apresos a través de l'entrevista professional

A partir de l'anàlisi d'un cas real, els estudiants han d'aplicar els continguts i les habilitats apresos a través de l'entrevista professional. Per això, han d'analitzar la situació i ser capaços de conduir una entrevista gestionant adequadament els continguts, el temps, el procés i la relació. Així mateix, han de manifestar una capacitat de contenció i recolzament emocional en alguns moments de tensió, particulars del seu exercici professional. A continuació reproduïrem un dels exercicis treballats a classe de la mateixa manera en què ha estat proposat pels professors.

Exercici

Destinatari: Alumnes de tercer curs del Grau en Educació Social

Lloc: Aula

Temps: Una sessió de 3 hores

Objectius didàctics:

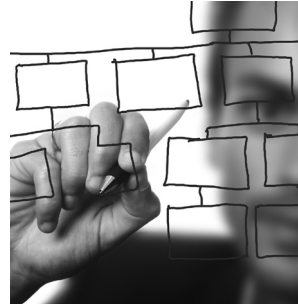
- Integrar els continguts de les tres assignatures: *Habilitats socials*, *Tècniques d'entrevista* i *Gestió de situació de crisi*.
- Posar en pràctica les habilitats de comunicació i de relació que permeten afrontar de manera adequada tensions i conflictes interpersonals propis de l'educació social a través de l'entrevista professional.

Conceptes:

- Autoconeixement
- Habilitats socials
- L'eficàcia en la comunicació
- Gestió de les emocions
- Procés metodològic de l'entrevista en l'acció social
- El procés relacional i tècnic de l'entrevista
- Eines i habilitats per a la conducció d'entrevistes
- Estils d'interacció social

Procediments:

- Analitzar i comprendre els continguts de l'assignatura
- Lectura de la bibliografia proposada
- Anàlisi d'entrevistes
- Realització dels exercicis de joc de rol
- Afrontar situacions simulades de manera activa i creativa
- Participar en situacions pràctiques de discussió i debat sobre estudi de casos
- Fomentar la responsabilitat ètica i professional en la intervenció social

Metodologia:

FASE 1: Lectura del cas

“A les quatre de la tarda d’un dia d’octubre es produeix un accident a la carretera de Gavà. Es produeix una col·lisió de dos vehicles. A l’accident mor el conductor d’un dels vehicles, que anava acompanyat. L’acompanyant, que era la seva dona, està ferida greu. Abans d’entrar en coma, la dona no deixa de repetir que té tres filles petites de 3, 5 i 8 anys a l’escola. La policia fa una trucada als serveis socials del municipi de la parella i comunica el que ha passat. Els informen que a les cinc de la tarda s’hauran de recollir les nenes a l’escola. La policia està fent investigacions per saber si hi ha família extensa fora del municipi”.

Després de la lectura s’indica als estudiants que “el destinatari de la intervenció” són el director de l’escola, les nenes i la família extensa. Es defineix el rol professional del treballador social i el rol professional de l’educador social, que atendran les tres entrevistes.

FASE 2: Anàlisi

El grup analitza de manera sistemàtica la situació plantejada en el cas, tenint en compte el que s’ha après a l’assignatura de gestió de crisi sobre com afrontar l’hostilitat, la gestió emocional en situacions adverses, les etapes dels processos de pèrdua i el rol del professional.

Posteriorment es divideix la classe en tres grups i cada grup analitza com s’ha d’actuar per fer front a la situació, i elabora i dissenya una estratègia d’acció, definint què farien i com ho farien.

FASE 3: Consens

Es posa en comú el que ha treballat cada grup i es consensua una estratègia d’acció comuna que comporta la realització de les tres entrevistes. Es realitzarà una entrevista al director de l’escola, una altra a les nenes i una altra a la família extensa.

Cada grup prepara la seva entrevista a partir de la tècnica i els conceptes apresos i hi aplica les habilitats socials adequades.

FASE 4: Altres referents

Per realitzar l'entrevista dels nens s'haurà de tenir en compte que s'han produït unes trucades de la policia, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència i de l'hospital, que amplien la informació que teníem del cas.

FASE 5: Preparació de les entrevistes

L'entrevista al director de l'escola i a la família extensa es representen en *role playing* i es graven en vídeo. L'entrevista que es prepara per a les nenes es transcriu en paper.

FASE 6: Revisió i aplicació del guió

Es realitza el visionat de les gravacions de les dues entrevistes i es presenta l'entrevista de les nenes. El grup, conjuntament, en realitza una anàlisi tot aplicant una pauta de guió que es facilita als estudiants a l'inici de la classe.

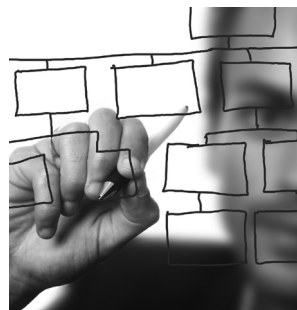
FASE 7: Avaluació

L'avaluació es realitzarà a través de l'elaboració de les conclusions a partir de l'anàlisi realitzada per part del grup. En aquestes conclusions es fa palès que els continguts treballats, les competències adquirides i les tècniques apreses a l'assignatura d'habilitats socials i a l'assignatura de tècniques d'entrevista serveixen per afrontar una situació de crisi.

L'avaluació final d'aquest exercici consisteix a analitzar si les competències adquirides a les diferents assignatures han servit per analitzar possibles alternatives i si el professional ha sabut emprar prou elements per a la presa de decisions i la resolució de la situació d'urgència. S'ha de posar especial atenció en el marc institucional, el context, l'usuari i el rol exercit pel professional en les diferents fases de l'entrevista i en l'execució i adequació de les habilitats socials i comunicatives que han permès arribar a una resolució ètica i correcta per a les parts.

L'avaluació d'aquest exercici se centra en el procediment i les estratègies que s'han emprat per facilitar la presa de decisions; és per això que s'ha elaborat un guió que es reparteix als estudiants amb l'objectiu d'orientar-los de manera flexible. El cas, d'altra banda, suggereix tenir en compte les tres situacions que requereixen una metodologia comuna però d'unes estratègies

focalitzades i adaptades a les edats i les situacions personals de cada interlocutor. Això exigirà emprar habilitats socials comunicatives que s'adequaran al context de l'entrevista i que han de facilitar la resolució de la situació d'urgència social. Així mateix, aquestes habilitats també acompanyaran en la relació d'ajuda a les nenes i als familiars que requeriran alhora emprar mecanismes de contenció i autocontrol.



Conclusions

Després del que s'ha exposat i tenint en compte l'eix que vincula les tres assignatures esmentades, podem dir que la seva finalitat és capacitar els nostres estudiants amb eines i competències útils per aconseguir una comunicació fluida i productiva amb els usuaris en la resolució de les situacions d'intervenció professional.

Si partim del fet que la relació comunicativa de qualitat i l'acompanyament responsable amb els destinataris de la nostra intervenció és fonamental, hem assumit que la nostra proposta no es redueix només a què fer sinó a com fer-ho. En aquest sentit, considerem imprescindible que l'estudiant mostri de manera pràctica la seva capacitat d'integrar els diferents models teòrics i les variables que es presenten en la relació comunicativa amb l'usuari general i en particular en la situació d'entrevista.

Tot procés d'integració social i d'autocomprensió passa per la paraula. Els éssers humans només són capaços de viure com a tals mitjançant la reconstrucció narrativa de les seves experiències, tal com sostenen alguns pensadors contemporanis com Gadamer (1996) o Ricoeur (2006), i aquestes construccions cobren sentit en la mesura en què són interpretades, traduïdes, contextualitzades i ordenades. Només si tenim en compte això, entendrem la importància de l'entrevista com a situació dialogal significativa.

**Tot procés
d'integració social
i d'autocomprensió
passa per la
paraula**

Els nostres estudiants són estimulats a reflexionar sobre aquest fet i com a resultat aprenen el que cal per a una correcta conducció de l'entrevista que no només posi atenció en l'aplicació d'unes o altres tècniques, sinó que impliqui alhora la gestió adequada dels continguts rellevants i significatius, el temps necessari, el procés en el qual adquireix el seu sentit, a més de la relació que inevitablement s'estableix entre l'usuari i el professional.

En aquest sentit, cal insistir en la necessitat de tenir sempre present l'Altre. Aquest concepte, procedent d'alguns plantejaments filosòfics contemporanis (Husserl 2009), crida l'atenció sobre el fet que la construcció de les situacions dialògiques que originen àmbits de comprensió-interpretació són possibles si els implicats reconeixen el Jo com a Altre. És a dir, en la situació dialogal, el professional i l'usuari intercanvien informacions que van teixint una trama de sentit comú entre tots dos i en la qual no preval necessàriament

el punt de vista preconcebut del professional ni el de l'usuari. La reflexió sobre aquest aspecte pretén que l'estudiant estigui atent a totes les informacions sorgides en l'entrevista, i que les tracti com a material sensible de ser negociat, revisat i analitzat.

Des d'aquesta òptica, que aspira a esborrar postures autoritàries i en conseqüència a fomentar l'autonomia de totes dues parts, esdevé possible la identificació dels processos d'intercanvi entre els educadors socials i els entrevistats.

Això no obstant, en aquest àmbit teòric també és precís dotar l'estudiant amb eines pràctiques que l'ajudin en la seva quotidianitat. Ha d'estar capacitada per a recollir la informació obtinguda en el desenvolupament de l'entrevista i organitzar-la documentalment. Per poder-ho fer s'ensenyen tècniques de documentació que es practiquen i es corregeixen a les sessions.

Atès que l'eix principal d'aquest bloc d'assignatures està centrat en el model comunicatiu, cal tenir en compte les situacions que originen major inseguretat i problema. Una de elles és la transmissió d'informacions inesperades –entenent per inesperades el dol, la pèrdua i el canvi negatiu– en les quals tant l'usuari com el professional hauran de poder formar una unitat que sàpiga gestionar adequadament aquesta informació. En aquestes situacions és important la contenció però també l'acompanyament.

També en aquest àmbit hem d'ensenyar a gestionar les situacions emocionals que sorgeixin com a resultat de la relació que s'estableix amb l'usuari. L'estudiant ha de poder aplicar les habilitats cognitives i socials treballades en les situacions de simulació per gestionar adequadament les emocions sorgides en les esmentades situacions dialogals, ja que n'hi ha que el professional pot aprofitar per enfortir els vincles i arribar a una resolució satisfactòria (per exemple: comprensió, compassió, solidaritat, entre d'altres). En aquestes situacions emocionals cal destacar les conflictives.

Així, ha de tenir coneixement i destreses per saber resoldre aquesta mena de situacions. Això vol dir que el conflicte ha de ser tractat com a "part" del procés i no com el centre de l'atenció. És important capacitar l'estudiant amb habilitats i tècniques que l'ajudin a identificar les variables i a superar situacions d'urgència social. Si té aquesta capacitat d'entendre les diferències i d'explicar-les als afectats, si pot contemplar les conseqüències morals i ètiques, aleshores serà capaç de promoure l'enteniment sobre la base de l'opció més beneficiosa per a tots.

Per tot plegat, esdevé imprescindible capacitar l'estudiant amb criteris clars que l'ajudin a actuar davant de situacions moralment o èticament complicades. En la pràctica social quotidiana s'estila l'aplicació de regles de sentit comú o d'acceptació majoritària; això garanteix un èxit més o menys acceptable però

ni tan sols el professional pot donar compte argumentalment del perquè. En una època de canvis importants en els costums és imprescindible que l'educador pugui orientar les decisions sota un prisma d'amplitud ètica i moral, en el qual se sentin inclosos tots els usuaris, sense que siguin importants les diferències de gènere, hàbits, classe social i procedència, etcètera. Aquesta tasca no és fàcil ja que requereix un entrenament en l'objectivació de normes i lleis, així com en la relativització de les creences en relació amb aquestes.

Finalment, considerem que un dels eixos més importants de l'assignatura és fomentar l'autocomprensió, atès que el professional s'ha de conèixer a si mateix, ésser capaç d'identificar les característiques i l'estil personal no només per portar endavant una pràctica proactiva i de la qual estigui satisfet, sinó perquè això li servirà alhora per controlar el propi estrès i evitar així el *burn out* professional.

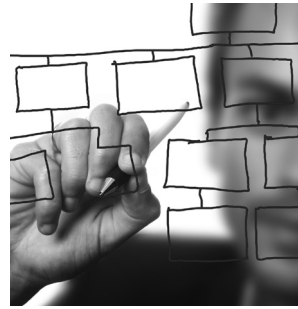
Un cop explicades, com a conclusió, les competències que volem desenvolupar a través de les assignatures *Habilitats socials*, *Tècniques d'entrevista* i *Gestió de situació de crisi*, estem convençudes que la clau de l'èxit del nostre procés formatiu, basat en la simulació de situacions, rau en el foment del compromís amb el treball en equip tant del professor com dels estudiants, els quals comparteixen el procés d'aprenentatge de manera horitzontal. Això ajuda a valorar de manera positiva la contribució de cada un a la tasca col·lectiva, la construcció conjunta del clima de treball i de les relacions humanes, així com a afrontar les possibles tensions sorgides com a producte de l'exercici professional.

Rayda Guzmán González
Investigadora Independent & Consultora
raydaguzman@gmail.com

Gisela Riberas Bargallo
Directora del Grau en Educació Social de la Facultat
d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés (URL)
giberas@peretarres.org

Àngels Sogas i Perales
Professora associada de la Facultat
d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés (URL)
asogas@peretarres.org

Berta Boadas i Mir
Professora associada de la Facultat
d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés (URL)
bboadas@peretarres.org



El professional s'ha de conèixer a si mateix

Bibliografia

- Fernández, A.; Rodríguez, B.** (2002). *Habilidades de entrevista para psicoterapeutas*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Husserl, E.** (2009). “Valor de la vida. Valor del mundo moralidad y felicidad”. Dins: *Acta fenomenológica latinoamericana*. Volumen III (Documentos), p. 789-82. Círculo Latinoamericano de Fenomenología Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; Morelia (México): Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Gadamer, H. G.** (1996). *El estado oculto de la salud*. Barcelona: Gedisa
- Ricoeur, Paul** (2006). *La vida: un relato en busca de narrador*. Ágora, vol. 25, núm. 2, p. 9-22.
- Rosell, T.** (2010). “L’entrevista d’intervenció i l’entrevista de supervisió en el treball social”. Dins: *Revista de Treball Social*, 189, p. 65-85. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.
- Rosell, T.** (1987). *L’entrevista en el treball social*. Barcelona: Llar del llibre.
- Trevithick, P.** (2002). *Habilidades de comunicación en intervención social*. Madrid: Narcea.