





*Manuales docentes de*  
**TRABAJO SOCIAL**

**Nº 3**

---

**TALLER DE TRABAJO SOCIAL**

M<sup>a</sup> Auxiliadora González Bueno  
M<sup>a</sup> del Carmen Pérez Rodríguez



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
Vicerrectorado de Planificación y Calidad

**2006**

COLECCIÓN: *Manuales docentes de Trabajo Social*  
Nº 3 - TALLER DE TRABAJO SOCIAL

© del texto:

M<sup>a</sup> Auxiliadora González Bueno  
M<sup>a</sup> del Carmen Pérez Rodríguez

© de la edición:

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria,  
Vicerrectorado de Planificación y Calidad

*Primera edición, 2006*

Maquetación y diseño:

Servicio de Publicaciones de la ULPGC

ISBN:

84-96718-05-0

Depósito Legal:

GC 552-2006

Impresión:

Servicio de Reprografía, Encuadernación y Autoedición ULPGC

Impreso en España. *Printed in Spain*

Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de los titulares del «Copyright», bajo las sanciones establecidas por las leyes, la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático.

# ÍNDICE

---

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	11
<b>GUÍA ACADÉMICA</b> .....	13
PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA .....	13
OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA .....	13
CONTENIDOS .....	14
ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS .....	15
BIBLIOGRAFÍA .....	15
EVALUACIÓN .....	16
<b>MÓDULO I: LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL</b> .....	17
PRESENTACIÓN .....	19
OBJETIVOS .....	19
ESQUEMA DE LOS CONTENIDOS .....	20
EXPOSICIÓN DE LOS CONTENIDOS .....	20
1. Concepto de Comunicación .....	20
2. Elementos de la Comunicación .....	21
3. Dificultades de la Comunicación .....	23
4. La codificación de un mensaje .....	25
5. Clases de comunicación .....	26
5.1. Comunicación Interpersonal .....	27
5.2. Comunicación No Verbal .....	29
5.3. La Comunicación de Masas .....	31
5.3.1. Influencia de los Mass media .....	33
6. Comunicación e Información Social desde el Trabajo Social .....	34
7. La Información desde el Trabajo Social .....	35
7.1. Objetivos de la Información .....	36
7.2. Actividades de la Información .....	36
7.3. Finalidad de la Información .....	37

7.4. Funcionalidad de la Información .....	38
7.5. Eficacia y eficiencia de la Información .....	38
7.6. Misión del Informador .....	39
7.7. Perfil del Informador .....	40
7.8. Cualidades de la información a proporcionar .....	42
ACTIVIDADES .....	44
BIBLIOGRAFÍA .....	45
EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN .....	46
SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN .....	48
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	49

## **MÓDULO 2: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL .....**

PRESENTACIÓN .....	53
OBJETIVOS .....	53
ESQUEMA DE LOS CONTENIDOS .....	54
EXPOSICIÓN DE LOS CONTENIDOS .....	54
1. Las Técnicas de Comunicación Social .....	54
1.1. La Pizarra .....	54
1.2. El Tablón magnético .....	55
1.3. El Cuaderno de Notas .....	56
1.4. El Tablón de anuncios .....	56
1.5. El Retroproyector .....	56
1.6. El Proyector .....	57
1.7. La Exposición .....	58
1.8. El Cartel .....	58
1.8.1. La composición del cartel .....	59
1.9. El Panfleto .....	59
1.10. El Folleto ilustrado (tríptico o díptico) .....	60
1.11. El Cine Forum .....	61
1.12. El Fotolenguaje .....	62
1.13. El Montaje Audiovisual .....	63
2. Las Técnicas Administrativas de Comunicación .....	64
2.1. La Instancia .....	64
2.1.1. Partes de una instancia .....	65
2.1.2. Redacción de una instancia .....	66
2.1.3. Tratamientos utilizados en la instancia .....	67
2.2. El Oficio .....	68
2.2.1. Partes de un oficio .....	68

2.2.2. Redacción del oficio .....	69
2.3. El Saluda .....	69
2.3.1. Partes de un saluda .....	69
2.3.2. Redacción del saluda .....	70
2.4. La Carta Circular .....	70
2.4.1. Redacción de la carta circular .....	71
2.4.2. Clases de cartas circulares .....	71
2.5. Curriculum Vitae .....	72
ACTIVIDADES .....	74
BIBLIOGRAFÍA .....	75
EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN .....	76
SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN .....	78
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	79

**MÓDULO 3: TÉCNICAS DE REGISTRO Y OBTENCIÓN DE DATOS EN EL TRABAJO SOCIAL**

<b>EN INDIVIDUOS Y FAMILIAS .....</b>	<b>81</b>
PRESENTACIÓN .....	83
OBJETIVOS .....	84
ESQUEMA DE LOS CONTENIDOS .....	84
EXPOSICIÓN DE LOS CONTENIDOS .....	84
1. Técnicas Específicas de Trabajo para el Diagnóstico y Tratamiento en Individuos y Familias .....	84
1.1. El Genograma. ....	85
1.1.1. El dibujo del genograma .....	86
1.2. El Ecomapa. ....	88
1.2.1. El dibujo del ecomapa. ....	88
1.3. El Informe Social .....	89
1.3.1. Modelo de Informe Social .....	90
1.3.2. Algunas precauciones al realizar un Informe Social .....	93
1.4. La Ficha Social .....	94
1.5. La Historia Social .....	95
1.6. La Hoja de Seguimiento .....	95
1.7. El Diario o Cuaderno de Campo .....	96
1.8. La Ficha de Recursos .....	97
2. Técnicas de Grupo .....	98
2.1. Conceptualización .....	98
2.2. Posibilidades de empleo .....	98
2.3. Criterios de elección de las técnicas a utilizar .....	98
2.4. Reglas a seguir en el uso de las técnicas .....	99

2.5. Valores de las técnicas grupales . . . . .	99
2.6. Aspectos que debe conocer el animador en relación con las técnicas . . . . .	100
2.7. Tipos de técnicas . . . . .	101
2.8. El papel del animador en las dinámicas de grupo . . . . .	102
2.9. Algunas técnicas de trabajo con grupos . . . . .	103
ACTIVIDADES . . . . .	105
BIBLIOGRAFÍA . . . . .	106
EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN . . . . .	107
SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN . . . . .	109
GLOSARIO DE TÉRMINOS . . . . .	110
<b>MÓDULO 4: TÉCNICAS DE APLICACIÓN PRÁCTICA AL TRABAJO SOCIAL . . . . .</b>	<b>111</b>
PRESENTACIÓN . . . . .	113
OBJETIVOS . . . . .	113
ESQUEMA DE LOS CONTENIDOS . . . . .	114
EXPOSICIÓN DE LOS CONTENIDOS . . . . .	114
1. La Entrevista . . . . .	114
1.1. Conceptualización . . . . .	114
1.2. Tipos de entrevista . . . . .	115
1.2.1. Entrevista estructurada o directiva . . . . .	115
1.2.2. Entrevista semiestructurada o semidirectiva . . . . .	116
1.3. Preparación y desarrollo de la entrevista . . . . .	116
1.4. Fases de la entrevista . . . . .	117
1.5. Tipos de entrevista en Trabajo Social . . . . .	119
1.6. Habilidades y destrezas necesarias para entrevistar . . . . .	122
2. La Observación . . . . .	124
2.1. Conceptualización . . . . .	124
2.2. Tipos de observación . . . . .	124
2.2.1. Observación participante . . . . .	125
2.2.2. Observación no participante . . . . .	125
2.2.3. Observación no sistematizada . . . . .	126
2.2.4. Observación sistematizada . . . . .	126
2.2.5. Observación muy sistematizada . . . . .	127
2.2.6. Observación cualitativa . . . . .	127
2.2.7. Observación cuantitativa . . . . .	127
2.3. El lugar y el tiempo de la observación . . . . .	128
2.4. Las unidades de observación . . . . .	128
2.5. Instrumentos de registro en la observación . . . . .	128

2.6. Procedimiento o desarrollo .....	129
2.7. Aspectos a tener en cuenta al hacer una observación .....	130
2.8. Obstáculos o dificultades al hacer una observación .....	130
ACTIVIDADES .....	132
BIBLIOGRAFÍA .....	133
EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN .....	134
SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN .....	136
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	137
<b>MÓDULO 5. LA SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA .....</b>	<b>139</b>
PRESENTACIÓN .....	141
OBJETIVOS .....	141
ESQUEMA DE LOS CONTENIDOS .....	141
EXPOSICIÓN DE LOS CONTENIDOS .....	142
1. La Intervención Social: necesaria relación teoría-práctica .....	142
2. ¿Qué es la sistematización? .....	143
3. Formas posibles de sistematizar nuestras experiencias .....	145
4. La participación como premisa básica de intervención social .....	148
ACTIVIDADES .....	151
BIBLIOGRAFÍA .....	152
EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN .....	153
SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN .....	155
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	156



## PRESENTACIÓN

---

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria es consciente que la función de una universidad moderna no puede limitar su actividad docente a la enseñanza presencial. Nuestra vocación de servicio en el marco de un contexto geográfico discontinuo y nuestras conexiones con África y América, nos urgen a buscar alternativas para acercar la formación superior a sectores que no pueden cumplir las especificaciones de la enseñanza presencial.

Tras la exitosa experiencia de la Licenciatura de Psicopedagogía en Línea, que ya cuenta con tres promociones de egresados, Turismo y Magisterio que inician el segundo curso y la puesta en marcha de Relaciones Laborales en modalidad no presencial, nuestra universidad apuesta por Trabajo Social, una carrera ampliamente demandada por un público adulto con dificultades para acceder de manera presencial a la universidad.

La formación superior en modalidad no presencial exige materiales docentes de calidad que faciliten los procesos de enseñanza-aprendizaje. Por esta razón, y con la experiencia de 46 manuales editados para la Licenciatura de Psicopedagogía, Magisterio y Turismo en modalidad no presencial, iniciamos la edición de una colección de manuales docentes que se publican a la vez en formato papel y en soporte electrónico con distintos volúmenes que responden a los contenidos de las asignaturas de Trabajo Social en modalidad no presencial elaborados por profesores de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Estos manuales presentan el mismo diseño instruccional y de publicación que incluye, en primer lugar, la guía académica de la asignatura y desarrolla, posteriormente, cada uno de los módulos con un esquema común que incorpora el índice del módulo, el esquema de la asignatura, los contenidos del módulo, el esquema o mapa conceptual de los contenidos, la exposición de los contenidos, las actividades a desarrollar por los estudiantes, la bibliografía básica para el estudio del módulo y las referencias bibliográficas, los ejercicios de autocontrol y las correspondientes soluciones, un glosario de términos y los anexos.

Queremos expresar nuestro agradecimiento a los autores que ha realizado un esfuerzo para elaborar unos materiales rigurosos y adaptados una nueva forma de enseñar y aprender. Al Servicio de Publicaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria por su dedicación, diligencia y eficiencia. Y a la colaboración institucional prestada por los departamentos responsables de la docencia en esta titulación y a la Facultad de Ciencias Jurídicas que ha hecho posible la cristalización de este proyecto.

Esperamos que estos manuales docentes sean una herramienta útil para nuestros estudiantes y les ayuden a construir conocimientos significativos. Esta es nuestra apuesta institucional que pretende acercar la formación universitaria a todos los miembros de la sociedad canaria.

Manuel Lobo Cabrera

Rector



### PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

La asignatura Taller de Trabajo Social en el primer curso de la Diplomatura de Trabajo Social se convierte por sus créditos prácticos en el primer acercamiento del alumnado a la práctica del ejercicio profesional. Ofrece a los alumnos una visión generalista en cuanto a las herramientas básicas, que van a servir de pilares en la mayoría de las intervenciones que se generen en el ejercicio profesional.

Es una asignatura de carácter troncal, cuatrimestral, de cuatro créditos y medio, centrándose su contenido en los aspectos de comunicación e información, así como muchas de las herramientas necesarias para sistematizar estos procesos, tanto con los clientes, con las organizaciones donde desarrollamos nuestra tarea y con otros profesionales del Trabajo Social o de otras disciplinas.

### OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

A continuación se especifican los objetivos generales y específicos que deberán cumplir los estudiantes al finalizar la asignatura:

**Objetivo General:** dotar al alumnado de los recursos técnicos y metodológicos necesarios para aplicar algunos de los conocimientos y destrezas considerados imprescindibles para el ejercicio profesional.

**Objetivos Específicos:** están formulados en tres dimensiones: conocimiento, habilidades y actitudes.

Objetivos de conocimiento:

- Definir y utilizar con precisión los conceptos y la terminología fundamental.
- Conocer la importancia de la comunicación e información para el Trabajo Social.
- Conocer y adiestrarse en el uso de las técnicas de comunicación social.
- Manejar con soltura los fundamentos teóricos y las aplicaciones prácticas de los principales soportes instrumentales del Trabajo Social.
- Iniciar al alumno en las habilidades básicas de interacción y comunicación en la práctica profesional.
- Discriminar el contenido recogido de la realidad del análisis que hacemos de la información obtenida de la misma.

Objetivos de habilidades:

- “Aprender a aprender”, fomentar la autorresponsabilidad, la seguridad en el trabajo y la creatividad y la imaginación.
- Fomentar las capacidades para afrontar los procesos de integración entre la teoría y la práctica.
- Promover los procesos de búsqueda, de selección, de análisis y elaboración crítica de la información en el estudio e intervención rigurosa.
- Favorecer el desarrollo de capacidades de análisis crítico en la toma de decisiones.
- Capacitar para expresarse por escrito y verbalmente de una manera coherente y adecuada.

Objetivos de actitudes:

- Impulsar el interés por la profundización en los conocimientos aportados.
- Despertar la motivación para el aprendizaje continuo como medio de superar las propias limitaciones, así como la interrelación entre las distintas materias estudiadas.
- Favorecer la flexibilidad ante situaciones cambiantes, evitando instalarse en presupuestos dogmáticos.
- Promover el respeto a las características y peculiaridades de las personas, de los grupos, de las comunidades y a las decisiones que tomen para la resolución de sus problemas.

## CONTENIDOS

Este manual docente consta de cinco módulos, cada uno de ellos con la presentación del contenido, los objetivos pedagógicos esperados lograr por el alumnado y los contenidos teóricos que se recogen en cada uno de ellos. Incorpora también cada módulo un glosario de términos, actividades a realizar, ejercicios de autoevaluación así como la bibliografía.

Módulo I: La Comunicación y la Información en el Trabajo Social.

Módulo 2: Técnicas y Herramientas básicas para la Comunicación e Información en el Trabajo Social.

Módulo 3: Técnicas de Registro y Obtención de Datos en el Trabajo Social.

Módulo 4: Técnicas de Aplicación Práctica al Trabajo Social.

Módulo 5: La Sistematización de la Práctica.

El módulo I aborda el tema de la comunicación y la información en el Trabajo Social, imprescindible en su conocimiento pues la mayoría de nuestras intervenciones profesionales tienen que ver con el conocimiento de los procesos de comunicación y la información, así como su adecuado manejo, en vista de actuaciones más eficaces y eficientes.

El módulo 2, continúa tratando aspectos de la comunicación, pero aportando técnicas y herramientas concretas que nos facilitan, a través de su apoyo, intervenciones con más posibilidades de éxitos. Por cuestión de número de créditos, lo que hemos realizado es una selección de las técnicas que tienen un mayor uso, y que utilizamos en pequeños y grandes grupos.

El tercer módulo, también dedicado a técnicas fundamentales en nuestras intervenciones, está más centrado en aspectos propios de la intervención con individuos y familias, al igual que con grupos. Son instrumentos de uso común, que son útiles para recabar información en nuestras actuaciones y sistematizarla, de tal manera que podamos tener una visión lo más objetiva de la realidad que estamos intentando transformar. Veremos fundamentalmente el ecomapa, el genograma y el informe social.

El módulo 4 nos introduce en el contenido teórico de dos técnicas fundamentales en su conocimiento por la importancia y el uso de que hacemos de ellas en el ejercicio profesional. Estas son la técnica de la entrevista y la técnica de la observación. El uso de ambas técnicas nos permite avanzar tanto en el conocimiento de la realidad como en la intervención ante las situaciones problemas que descubrimos en esa realidad. Son técnicas que utilizamos en diversas etapas de nuestra intervención como profesionales, así como con las distintas unidades de intervención.

La asignatura concluye con el módulo 5, con el que aprenderemos la importancia de la sistematización de la práctica profesional, que nos lleva mucho más allá del puro activismo profesional. Descubriremos como a través del manejo de diversas herramientas de sistematización, no solo serán para la presentación de nuestros trabajos profesionales, sino para la interpretación continua que los trabajadores sociales debemos estar haciendo del entorno objeto de nuestra intervención.

## ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

Las circunstancias específicas que concurren en la enseñanza en línea, como es en nuestro caso, hacen que las estrategias y recursos didácticas difieran de los que son de uso habitual en la enseñanza tradicional.

En este tipo de enseñanza el trabajo personal, las estrategias de estudio y la iniciativa del alumno son las bases para superar la asignatura. Proponemos algunas directrices y hacemos algunas sugerencias con el fin de que puedan ayudar al alumno en el estudio de la disciplina:

- El material básico de estudio es el que se recoge en el manual de la asignatura. Junto con este manual, se deberán trabajar también aquellos otros materiales que la profesora responsable de la asignatura vaya indicando como básicos a lo largo del curso.
- La realización de las actividades que figuran en cada uno de los módulos del manual contribuirá a madurar y consolidar los contenidos de la materia.
- La participación en las diferentes actividades, debates y foros que se propongan, bien de forma presencial, bien a través de la red, complementa y ayuda a una mejor comprensión de la materia.
- Las tutorías presenciales y telemáticas son un buen recurso para aclarar dudas y superar los problemas que se puedan presentar.

## BIBLIOGRAFÍA

- Fernández, T.; Alemán, C. (2003). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Escartín, M. J.; Palomar, M.; Suárez, E. (1997). *Introducción al Trabajo Social II*. Alicante: Aguaclara.
- López, A. (1997). *Cómo dirigir grupos con eficacia*. Madrid: CCS.

- Fernández, T.; Ares, A. (2002). *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación*. Madrid: Alianza Editorial.
- Ander Egg, E. (1986). *Las técnicas de comunicación al servicio del trabajo social*. Mexico: El Ateneo.
- Ander Egg, E. (1985). *Técnicas de comunicación oral*. Buenos Aires: Humanitas.
- Borisoff, D. (1991). *Gestión de conflictos: un enfoque de las técnicas de comunicación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Escartín, M. J. (1992). *Manual de Trabajo Social*. Alicante: Aguaclara.
- Barranco, M. C.; Hernández, M.; Henríquez, M. R.; Santana, J. D. (1996). *Manual de prácticas de campo de trabajo social*. Tenerife: Benchomo.
- Font, T.; Porce, A. (1990). *Estudio sobre técnicas de Trabajo Social*. Barcelona: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Cataluña.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1985). *Dos documentos básicos en Trabajo Social: Estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Tschorne, P. (2002). *La dinámica de grupos aplicada al Trabajo Social*. Salamanca: Amarú.
- Rubio, M. J.; Varas, J. (1997). *El análisis de la realidad en la intervención social*. Madrid: CCS.
- Vallejos, A.; Ortí, M.; Agudo, Y. (2006). *Métodos y técnicas de investigación social*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Del Val, C.; Gutiérrez, J. (2005). *Prácticas para la comprensión de la realidad social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Sierra, R. (1979). *Técnicas e Investigación Social*. Madrid: Paraninfo.
- Jara, O. (1994). *Para sistematizar experiencias: una propuesta teórica y práctica*. Costa Rica: Alforja.
- De Robertis, C.; Pascal, H. (1994). *La intervención colectiva en trabajo social*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Gómez, J.; Julve, M.; Pérez J. V. (1999). *Trabajo Social. Orientaciones y prácticas formativas*. Valencia: Gules.
- VV. AA. (1990). *Manual de técnicas utilizadas en Trabajo Social*. San Sebastián: Escuela Universitaria de Trabajo Social Donostia.

## EVALUACIÓN

La evaluación de la asignatura incluye la realización de trabajos prácticos, la participación en las actividades en línea (foros de discusión, charlas, aportaciones, iniciativas y propuestas del alumnado) y una prueba escrita presencial:

*Parte I.* La participación en las actividades en línea y la realización de las tareas programadas aporta el 40% de la nota final y se evaluará a partir de la participación en las actividades en línea y la realización de los trabajos previstos. La nota oscila entre 0 y 4. Será necesario obtener una nota mínima de 2 puntos para superar esta parte de la asignatura.

*Parte II.* La parte teórica de la asignatura aporta el 60% de la nota final y se evaluará mediante una prueba escrita que consta de 30 preguntas de respuesta múltiple. La nota del examen oscila entre 0 y 6. La nota mínima necesaria para superar esta parte de la asignatura es de 3 puntos.

La asignatura se considera superada cuando el estudiante ha conseguido los mínimos necesarios (2 puntos en la parte I y 3 puntos en la parte II). La nota final consiste, superados los mínimos señalados anteriormente, en la suma de las puntuaciones de la parte I y de la parte II.

*Manuales docentes de*  
**TRABAJO SOCIAL**

**MÓDULO 1**

---

La comunicación y la información en el Trabajo Social



## PRESENTACIÓN

Todos estamos inmersos en una cultura de la imagen, sin quedar fuera de ella todos aquellos aspectos que tienen que ver con la acción social y las organizaciones involucradas en esta acción, así como los profesionales que en ellas desarrollan sus funciones. Todos en esta tarea necesitamos trasladar, comunicar, una imagen positiva de la actividad desarrollada.

Se convierte también en una fuente de preocupación la imagen que la sociedad tenga de las organizaciones ubicadas dentro del marco de la acción social, así como el conocimiento que tenga de los servicios, acciones, programas, etc., que estas desarrollan. Si las organizaciones dentro del marco de la acción social quieren servir a los ciudadanos se convierte en imprescindible su conocimiento por parte de estos.

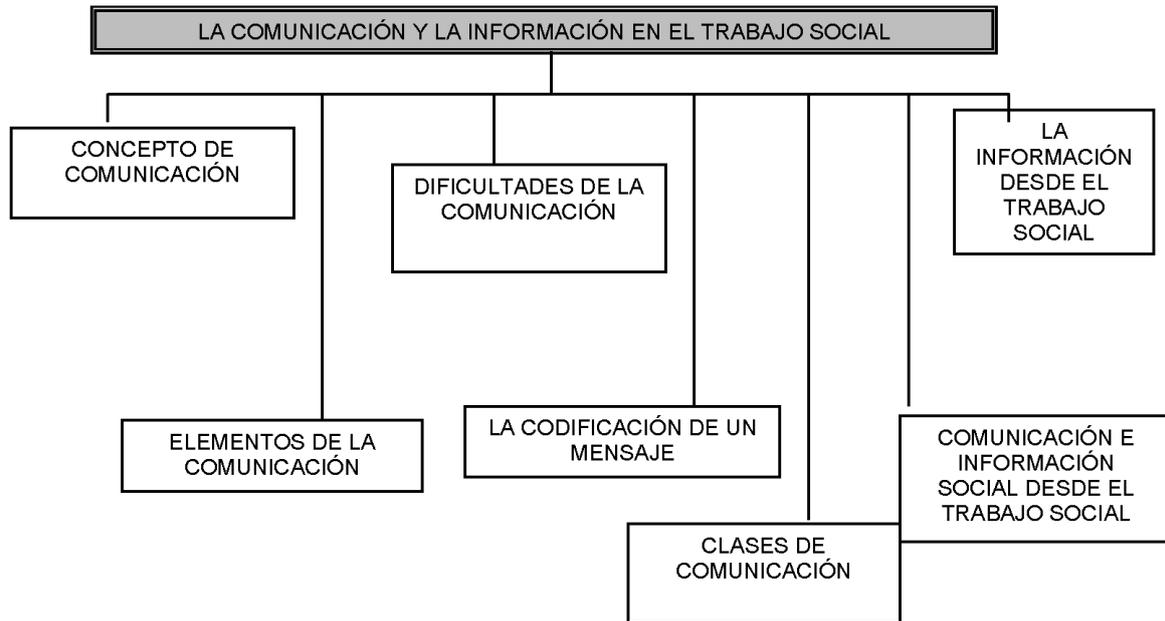
Paralelamente al objetivo anterior, los trabajadores sociales desarrollamos la función de información de una manera más personalizada, dirigida a la población potencialmente beneficiaria de los servicios, prestaciones, proyectos, etc. que son creados pensando en colectivos específicos por problemáticas o por grupos de edad; tratamos de dar una información más personalizada, pensando en la población con la que trabajamos.

Podemos afirmar que en la búsqueda de la igualdad de los ciudadanos, la comunicación y la información juegan un papel importante, con la diferencia sustancial, de que la comunicación tiene que ver más con la información global dirigida mayoritariamente a grupos y con soporte, mientras que la información está más orientada a la demanda del ciudadano concreto, tiene un carácter más personalizado, aunque ambas emanan de las organizaciones donde desarrollamos nuestra tarea profesional.

## OBJETIVOS

1. Conocer qué se entiende por comunicación.
2. Conocer los tipos y formas de comunicación más relevantes.
3. Analizar la importancia de la comunicación para el Trabajo Social.
4. Interrelacionar la información y la comunicación en Trabajo Social.
5. Iniciar al alumno en las habilidades básicas de interacción y comunicación en la práctica profesional.

## ESQUEMA DE LOS CONTENIDOS



## EXPOSICIÓN DE LOS CONTENIDOS

### 1. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN

La comunicación es el proceso por el cual se comparten informaciones, significados y sentimientos entre personas a través del intercambio de mensajes verbales y no verbales. La comunicación también podemos entenderla como el proceso de creación de significados y de intercambio de mensajes con un propósito que se efectúa por dos o más personas que interactúan gracias a un código compartido (Fernández, Alemán, 2003).

Comunicarse consiste en hacer que otra persona participe de nuestras ideas, sentimientos y experiencias. Sin embargo, todas las personas, aunque lo hacemos, no tenemos la habilidad de hacerlo bien. Se necesita, para realizar correctamente el proceso, los siguientes requisitos:

- Saber expresar adecuadamente lo que sentimos, opinamos y deseamos.
- Captar la información e intenciones de los interlocutores.
- Saber facilitar la comprensión y acercamiento mutuos.

También debemos saber que no nos comunicamos exclusivamente con la palabra, sino con toda nuestra persona; hablamos de gestos, tono de voz, expresiones, postura corporal, etc. Por ello, comunicarse bien es manejar una serie de técnicas que se pueden aprender, pero no sólo la aprendemos con la experiencia, sino primero a nivel teórico para luego practicar en lo que sería la interacción humana.

Podemos añadir que las modalidades de comunicación son numerosas y variadas: comunicación humana y no humana; comunicación verbal y no verbal; comunicación formal e informal... La comunicación está integrada por dimensiones cognitivas, emocionales y conativas o comportamentales. Es pensamiento, sentimiento, conducta e interacción.

El profesional del Trabajo Social que quiera conseguir el máximo aprovechamiento del potencial comunicacional, debe abordar estos ámbitos y tener en cuenta que tanto la comunicación verbal como la no verbal aportan significados que deben estar en concordancia (Fernández, Alemán, 2003, 557).

Es necesario haber vivido la angustia del aislamiento para comprender que nadie puede vivir largo tiempo, como persona humana, sin comunicarse con sus semejantes.

Acostumbrados a expresarnos con la palabra y con la escritura, no logramos captar que la comunicación es un proceso constante y muy complejo. Frecuentemente demasiado saturados por los llamados medios de comunicación y por lo que nos transmiten, no somos muy conscientes que no todo es tan fácil como creemos. Ensobercidos por las palabras, por los escritos, por las imágenes, en realidad corremos el peligro de no captar bien la dimensión de la comunicación, comenzando por la menos evidente hecha de sobreentendidos y silencios. Es por tanto, que la comunicación es una necesidad vital para el hombre pero no siempre somos conscientes de ello.

## 2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Para manejar el proceso de la comunicación debemos conocer antes todos los elementos que intervienen en ella:

*El Comunicador o comunicante*, es toda persona o grupo de personas que intervienen directamente en la producción o elaboración del mensaje. A veces se habla distinguiendo entre *fuentes*, que es quien produce originariamente y *emisores*, para referirnos a quien envía el mensaje. Todo comunicador es, por supuesto, un codificador también.

*El Receptor o destinatario* es la persona, o grupo de personas, que percibe sensorialmente los significantes del mensaje y los decodifica y descifra. Cuando se trata de un receptor compuesto por gran número de individuos, hablamos de público o audiencia. Es corriente utilizar el término receptor como sinónimo de perceptor. A veces, se distingue entre la persona a quien llega el mensaje receptor y la persona o personas a los cuales va destinado, en definitiva el mensaje como destinatario. Todo perceptor es un decodificador.

Los *mensajes* consisten en combinaciones de unidades significativas, de acuerdo a ciertas reglas preestablecidas por y para el grupo de los comunicantes. A esas unidades básicas se les suele llamar signos.

Al conjunto de normas que sirven de base para la producción de mensajes le llamamos *código o lenguaje*. Entendemos por código o lenguaje un sistema de signos que, por convención o regulación previa, sirve para representar y transmitir información dentro de un espacio social ocupado por los individuos que los conozcan y utilicen. Todo sistema es un conjunto de reglas que generan unas series de posibilidades comunicativas

Los mensajes ejercen la función social de transmitir información, ya sea acerca del mundo interno de los comunicantes (su realidad subjetiva) o del mundo común o realidad objetiva.

Por otra parte, es necesario destacar que siempre existe entre el comunicador y el perceptor cierta distancia que el mensaje tiene que recorrer. A la materialidad, natural o artificial, de esa distancia le llamamos *canal o medio*. Consideramos canal o medio a aquella realidad, natural o artificial, a través de la cual discurre el mensaje, salvando la distancia física existente entre comunicador y perceptor.

Todo mensaje es el producto de un proceso de *codificación*, siendo un trabajo a realizar por el comunicador. Consiste en convertir conceptos o significados en un conjunto o serie de significantes agrupados de acuerdo a las reglas del código en cuestión. Todo proceso de codificación implica la elección y actualización de ciertas alternativas o posibilidades comunicativas establecidas y definidas ya por el código.

La *decodificación*, es otro de los elementos básicos de la comunicación, pues se realiza cuando el mensaje ha sido sensorialmente percibido por el destinatario y además descifrado. Por tanto, decodificar es la operación propia del perceptor y consiste en convertir los significantes en significados, apoyándose en el código, entendiendo el *significante* como la cara del signo que está presente y es perceptible por alguno de los sentidos; el *significado* corresponde al concepto en sí.

Muy estrechamente unido al concepto y a la función de información, están el concepto y la función de *influencia*. Se entiende que todo mensaje es al menos potencialmente un factor capaz de modificar a alguien, ya sea a nivel de opinión, de actitud o de comportamiento exterior en algún sentido.

Por el canal siempre circulan datos sensoriales que no corresponden al mensaje en cuestión, y que de algún modo impurifican el mensaje al mezclarse con él o al superponerse, hablando entonces de *ruido*. Entendemos por *ruido*, en sentido general, cualquier tipo de dato sensorial que circula por el canal y que no ha sido seleccionado por el comunicador para formar parte del mensaje; puede ser otro mensaje de otro comunicador. No importa que ese elemento no purificador no se refiera al sentido auditivo. Se habla en sentido técnico, de ruidos visuales, táctiles, etc.

El *feedback* es el proceso de retroalimentación de la información, nos indica que realmente se está produciendo la comunicación bilateral, si hubo o no hubo contacto del mensaje, si fue o no descifrado y decodificado.

Es importante resaltar que los efectos, en general, del mensaje no dependen exclusivamente del mismo sino de otros factores, que podemos dividir en dos grandes grupos: *factores internos* al proceso-sistema de comunicación propiamente dicho y *factores externos* a ese sistema, a los que se suele denominar *factores de mediación*. En los primeros se encuentran las cualidades del canal, la personalidad del comunicador, etc. A los segundos pertenecen, por ejemplo, el lugar en que se encuentra el perceptor, su estado emocional o psicológico momentáneo, los tipos de mensajes que haya recibido con anterioridad, etc.

Desde una perspectiva social, es muy importante tener en cuenta que aquello a lo que se refiere el mensaje es sin duda alguna parte o aspecto del *sistema socio-cultural*, en sentido amplio, dentro del cual viven el *comunicador y el perceptor*, o alguna experiencia del comunicador relativa a una porción de ese sistema.

La *interpretación* es el trabajo de búsqueda del significado del mensaje, ya que puede ocurrir que el productor del mensaje haya dejado abierta la posibilidad de diversas significaciones o trayectorias de significación para que el perceptor elija.

Cada persona llega al proceso de comunicación con (Fernández, Ares, 2002, 149):

- Una actitud hacia sí misma: lo que pienso sobre mí, lo que siento acerca de mi propia imagen,...

- Una actitud hacia el otro: lo que pienso y siento hacia la persona con la que me comunico.
- Una actitud hacia el mensaje: lo que pienso o siento hacia lo que dicen o voy a decir.
- Una actitud frente a la comunicación: lo que yo creo que es la comunicación, cómo me siento al comunicarme...
- Un papel social: cómo creo que me debo comportar en cada situación, teniendo en cuenta la posición que ocupo en cada momento...
- Un estado de ánimo.
- Una experiencia anterior en comunicación: cómo me he sentido cada vez que me he comunicado, cuáles fueron los resultados.
- Un objetivo: lo que yo creo que es la comunicación.

### 3. DIFICULTADES DE LA COMUNICACIÓN

Tal y como hemos mencionado anteriormente, la comunicación es el proceso que nos permite conectar con otros transmitiendo nuestras ideas, actitudes y decisiones. Pero ese proceso no es nada fácil, y muchas veces el diálogo se entremezcla con hermetismo, malentendidos, distancias conceptuales, dobles sentidos, etc. Todos estos elementos suponen barreras que dificultan la comunicación. A continuación analizaremos esas dificultades que la mayoría de las veces conducen al fracaso de la comunicación humana:

#### A. Dificultades en el emisor

Las dificultades en el emisor pueden provenir:

- De su *enmarcamiento socio-cultural*. Dicha preparación hará que se emplee uno u otro marco de referencia. Captar plenamente el marco cultural, ideológico, experiencial del emisor es condición que facilita la comunicación. Al ser ello prácticamente imposible, la comunicación se rodea de ambigüedades desde su comienzo.
- Los *aspectos de personalidad* más directamente implicados son las actitudes frente al receptor y frente al contenido mismo del mensaje. Quien realmente se interesa por llegar al otro para transmitirle un contenido concreto, usa los mecanismos más audaces para conseguirlo. Pensemos en el proselitista de una ideología, de una religión, o en el comerciante que quiere vender un producto. En ambos existe interés en conectar con el otro.
- Los *sentimientos* que el emisor experimenta en el momento de la emisión. En estado de euforia, fácilmente se conecta mejor con el interlocutor y el mensaje se expresa con más claridad.
- Las actitudes del emisor junto a la *finalidad* que se propone condicionan la eficacia de la comunicación. La finalidad limitará el lenguaje y las formas de comunicación que se empleen; el lenguaje jocoso se empleará para divertir; el lenguaje pretencioso, jactancioso o despectivo, si se pretende humillar al receptor, etc.

## B. Dificultades en el receptor

La comunicación puede no producirse por causa específica del receptor debido a:

- La *formación previa* del receptor incluyendo su preparación, experiencias afectivas, marcos de referencia, etc. Todo ello delimita la relación con el emisor.
- Las *relaciones de rol* que se establece entre emisor y receptor, condicionan igualmente la comunicación.
- Los *propósitos* con los que se recibe la información.
- La *imagen* que se forja del emisor. Las primeras informaciones sobre alguien limitan la actitud con en que recibimos el mensaje.

## C. Dificultades en el mensaje

Como dificultad propia del mensaje sería la utilización de un código desconocido por el receptor.

## D. Dificultades en el canal

- El mismo canal posee unas limitaciones propias. Hablar de viva voz y sin micrófono ante 3.000 personas seguro que impedirá oír a las personas más alejadas.
- Las deficiencias de canal se ven aumentadas por los ruidos o dificultades propias del ambiente en el que se desenvuelve la comunicación.

## E. Dificultades en el feedback

Si el feedback no llega, la comunicación no existe, dicho feedback se deteriora tanto por voluntad del receptor, del emisor o el inadecuado funcionamiento del canal.

- El receptor puede querer engañar al emisor o no darle indicios exactos de su nivel de información.
- El canal puede dificultar la comunicación.
- No todos los emisores saben leer en los que escuchan, las reacciones a su mensaje.

No obstante lo anterior, los trabajadores sociales debemos tener en cuenta que con nuestros clientes las mayores dificultades en la comunicación pueden proceder del lenguaje verbal y no verbal, siendo las más habituales los siguientes (Fernández, Ares, 2002, 153).

*En el comportamiento verbal:* cortar a los demás, no dejarle hablar; hablar al oído de una persona ante otras; levantar la voz, gritar; recordar constantemente los fracasos; fanfarronear; no decir la verdad; no recordar nombres; ser insistente o repetitivo; utilizar expresiones rudas o ásperas; cambiar de tema constantemente; hablar sin pausas; responder a una pregunta con otra; sacar conclusiones antes de haber escuchado; escucharse a sí mismo; exagerar.

*En el comportamiento no verbal:* no mirar al interlocutor; utilizar gestos amenazadores; bostezar; sonreír sarcásticamente; distraer la atención con gestos (marcar chicle, jugar con algún instrumento

que se tenga a mano ...); mostrarse excesivamente apurado o agobiado; pestañear rápidamente; dar la mano sudada; guardar silencios prolongados; suspirar; dar muestras de nerviosismo.

#### **4. LA CODIFICACIÓN DE UN MENSAJE**

Codificar significa adecuar las ideas que se quiere expresar a un mensaje apropiado para poder emitirlo. Se convierte en necesario dosificar las ideas codificando estos mensajes, si se quiere reducir la incertidumbre o la incomprensión del que escucha la información. Debemos ponernos a un nivel adecuado de comprensión del receptor (en función del nivel cultural, status, etc.), y posteriormente organizar las ideas en mensajes claros y estructurados. Pero esto no basta; debemos también asegurarnos de que lo decimos haya sido comprendido, asimilado, para luego dar lugar a la discusión.

A continuación, veremos siete principios fundamentales para ayudar a codificar los mensajes con la mayor exactitud posible:

##### **A. Principio de Relevancia**

Es decir, que el mensaje sea adecuado a las características del auditorio. Es bastante difícil codificar un mensaje estructurándolo de modo que exprese con claridad la idea que se quiere y a la vez se encuentre en el nivel sociológico del receptor. Por otro lado, el oyente relaciona lo que percibe según lo que él ya conoce según su experiencia personal. Todo esto supone una flexibilidad y adaptabilidad a las personas y las situaciones; no se habla igual a un niño que a un anciano o a un adolescente, ni siquiera a personas de niveles culturales dispares.

Pero si es importante cómo se codifica el mensaje, también lo es el ambiente donde esto se realiza, en el contexto concreto, ya que una inadecuación del contexto conlleva una codificación diferente de la pretendida.

##### **B. Principio de Simplicidad o Sencillez**

Debemos reducir las ideas al menor número de términos posible. La sencillez del lenguaje y su economía suelen ayudar mucho y facilitan la comunicación (palabras sencillas, son mejor comprendidas). Un buen emisor, por tanto, tratará de simplificar el material de forma que sea entendido y así aumentar la probabilidad de éxito en el proceso comunicativo.

##### **C. Principio de Definición**

Es necesario definir antes de desarrollar, explicar antes de ampliar. Los términos muy específicos o no familiares deben ser sustituidos o aclarados para evitar confusiones.

##### **D. Principio de Estructura**

Cuando hablamos en público debemos mantener un orden o estructura en el mensaje que lanzamos si deseamos que los oyentes comprendan bien lo comunicado. Es importante cuidar tanto

la claridad de pensamiento como la expresión. En el caso de la comunicación interpersonal casi siempre es preferible ir desarrollando las ideas de una en una, como si fuesen etapas, discutiendo y asimilando cada una hasta que sea introducida la siguiente. Esta es una buena forma de asegurar la comprensión del oyente, puesto que no le sobrecargamos de información (confusión, aburrimiento, malestar,...) y obtenemos mayor exactitud en los mensajes.

### **E. Principio de Repetición**

Repetir los conceptos clave del mensaje es fundamental. Este es un principio importantísimo en la comunicación oral; no se trata de repetir como loros todo lo ya dicho, sino las ideas concretas, sintetizadas, utilizando resúmenes y variando incluso la manera de decirlas. Hay algunas técnicas útiles que debemos conocer:

- Ir pausadamente con las ideas clave.
- Modificar la estructura de lo ya dicho cuando el feed-back indica una comprensión regular o mala.
- Utilizar sinónimos, analogías, ejemplos y resúmenes periódicos.

### **F. Principio de Comparación**

Conviene comparar las nuevas ideas con antiguas, asociando lo desconocido con lo conocido. A veces comprendemos mejor algo cuando lo comparamos con otra cosa parecida; de esta manera podemos comparar e identificar una serie de ideas que ayudarán a entender mejor.

### **G. Principio de Énfasis**

Debemos recordar la importancia de algunos aspectos significativos en una comunicación hablando un poco más alto, cambiando el tono de voz, haciendo pausas, preguntando al oyente (¿y sabes lo que pasó entonces?...).

En conclusión, puede resultar bastante útil aprender a recurrir a estas sencillas técnicas, que hemos enmarcado dentro de los principios, a la hora de dialogar con otras personas. Pueden parecer simples y lógicas, pero su uso correcto se adquiere con la práctica cotidiana.

## **5. CLASES DE COMUNICACIÓN**

A lo largo de nuestras vidas vamos estableciendo una serie de actos de comunicación, con nosotros mismos o con otros seres humanos. Se pueden hacer muy diversos tipos de clasificación, sin embargo, vamos a limitarnos en este aspecto, a describir los modelos de clasificación que se consideran más extendidos y que corresponden adecuadamente a las necesidades generales del trabajador social como profesional de la comunicación.

Se distinguen seis clases de comunicación: intrapersonal, interpersonal, organizacional, rumor, de medio y masiva.

Hablamos de *comunicación intrapersonal* cuando nos referimos a aquella que tiene lugar dentro del individuo. Es decir, la que se ocupa de la manipulación y procesamiento de información por un individuo sin la participación directa de otras personas. Por supuesto, todo proceso de comunicación intrapersonal se refiere a lo que hace el perceptor dentro de sí con la información que le proveen los mensajes.

Decimos que la *comunicación es interpersonal* cuando existe intercambio de información entre dos o más personas, directamente, sin mediación y con percepción recíproca de los participantes. Se trata por lo tanto, en definitiva, de un proceso de interacción entre personas que se encuentran en una situación social relativamente informal, cara a cara, mediante el intercambio de mensajes verbales o no verbales.

Otro tipo especial de comunicación, en gran parte interpersonal, es la denominada *comunicación organizacional*, la cual se basa en una consideración excesivamente importante de las relaciones y estructuras jerárquicas de rol o papel social, así como de las normas de procedimiento y rutas de transmisión y canales institucionales que se han de seguir. Esta clase de comunicación opera con la producción de mensajes orales, cartas, memorandos, etc. Suele acontecer este proceso dentro de un grupo de individuos que de algún modo están relacionados con la institución o empresa.

El *rumor* es también una manera habitual de comunicarse socialmente, entendido como sustituto de noticias sin verificar. Consiste en un esfuerzo colectivo por satisfacer necesidades de información no adecuadamente provistas de datos. Es transmitido a través de canales interpersonales informales y se caracteriza no solo por su falta de verificación sino por su potencialidad deformativa del contenido del mensaje. Los chismes y habladurías constituyen una importante variedad del rumor.

La *comunicación de medio* se refiere a la interacción informativa que tiene lugar a través de medios técnicos, pero que incluye solamente a dos o más individuos. En este grupo podemos situar las conversaciones o comunicaciones a través de teléfono, correo electrónico, etc. La podríamos denominar telecomunicación no masiva.

La *comunicación masiva* es aquella que presenta los caracteres de ser: pública, indirecta, a través de medios tecnológicos, dirigida a un gran colectivo de personas donde impera la información sin interacción.

De toda esta clasificación respecto a las clases de comunicación, abordaremos con mayor profundidad la comunicación interpersonal, la comunicación no verbal y la comunicación masiva o de masas, dado su interés para el Trabajo Social.

## 5.1. Comunicación Interpersonal

La comunicación interpersonal ofrece las siguientes características en cuanto a los elementos sistemáticos y procesales que la integran:

- *Comunicador*. Con frecuencia es individual y alterno, si bien puede estar constituido por grupos situados en el mismo espacio y tiempo.
- *Perceptor*. Puede ser individual y alternativo también, si bien es igualmente posible que esté constituido por una audiencia grupal colectiva que suele ser bastante homogénea, en algún sentido.
- *Medio o canal*. La comunicación es cara a cara, por lo tanto no hay otro canal que los elementos naturales.

- *Códigos*. Suelen ser simultáneos, verbales y no verbales. En las conversaciones corrientes y en los encuentros de grupo es muy importante el lenguaje de los gestos, así como los códigos relativos al modo de vestir, peinarse, etc.
- *Mensajes*. Cualquier contenido es posible. Por supuesto hay una serie de normas sociales restrictivas relativas a la moralidad, el buen gusto, etc.
- *Referente*. Cualquier referente, pero con más frecuencia se trata de referentes conectados con un contexto o situación social, así como con las experiencias intrapersonales de los participantes.
- *Efectos*. Por supuesto, en estas situaciones, a pesar de que suele haber cierto contenido de carácter meramente expresivo, por lo general trata de un intento de los participantes por modificar o influir la opinión, la actitud o el comportamiento externo de los participantes.
- *Retroacción*. Suele haber bilateralidad, por lo tanto los emisores tienen el beneficio de la recepción de una respuesta inmediata que les hace posible ir ajustando sus mensajes a las sucesivas reacciones de los perceptores de turno.
- *Las dimensiones de espacio y tiempo*. Los participantes en el proceso de intercambio de mensajes están situados en el mismo espacio en posiciones contiguas y en el mismo tiempo objetivo o cronológico.

La situación de comunicación interpersonal más perfecta es aquella en que existe un máximo de interdependencia entre las expectativas de los participantes. Entendemos por expectativas las predicciones que el perceptor puede hacer respecto a la conducta potencial del comunicador en función de la imagen que de él tiene.

La imagen que tenemos de nosotros mismos, así como las que tenemos del otro que actúa como interlocutor, condicionan el tipo de mensaje que le enviamos. A los tipos de condicionantes dedicaremos las siguientes líneas.

### A. Interacción empática

El fenómeno de la interacción empática presupone:

- Cierta relación de interdependencia entre el comunicador y el perceptor.
- Una secuencia o serie de acciones y reacciones.
- Cierta grado de interdependencia entre las expectativas de cada cual, como resultado de la interacción.

Por supuesto, todo este proceso se basa en el presupuesto de que existe la capacidad en cada uno de los participantes para ponerse imaginariamente en el lugar del otro, como consecuencia de la asunción de roles y la percepción de las reacciones correspondientes.

Todo tipo de comunicación representa un intento de lograr algún tipo de integración entre sistemas relativamente abiertos, pero cuando se da interacción empática esa integración puede alcanzar el grado máximo, que constituye el ideal de la comunicación.

El desempeño de la dinámica de la comunicación empática tiene grandes limitaciones, en cuanto a su posibilidad real. Es muy costosa en términos de tiempo, energía y emotividad para los participantes. Además, exige un interés básico recíproco, así como una situación social adecuada.

## B. Los Estereotipos

La mayor parte de nuestras relaciones sociales carecen básicamente de la cualidad empática, pues la mayoría de las veces solemos actuar en base a estereotipos de imágenes generales fijas, estandarizadas que nos sirven para clasificar a los individuos en función de la posición social que ocupan o del grupo al que pertenecen sin matizaciones individuales.

### 5.2. Comunicación No Verbal

La comunicación no verbal se refiere al conjunto de comportamientos designados y no siempre distinguidos entre sí: movimiento corporal, lenguaje del cuerpo, conducta no lingüística, etc., y que son frecuentemente empleados de modo intercambiable. Puede tener componentes sonoros (gritos, gruñidos, etc.) por lo que no es sinónimo de lenguaje silencioso.

#### A. Funciones de la Comunicación No Verbal

Las funciones que habitualmente cumple la comunicación no verbal en los procesos de comunicación son los siguientes:

- Expresión y comunicación de estados emocionales.
- Aporta más información fidedigna que la palabra del estado del sujeto emisor.
- Controla la interacción social exteriorizando actitudes.
- Apoya y complementa la comunicación verbal.
- Sustituye muchas veces la comunicación verbal.
- Proporciona feed-back del efecto de comunicación a los participantes en la interacción.
- Aporta al servicio de la estrategia de autopresentación de los individuos.

#### B. Clasificación

En cuanto a su clasificación podemos distinguir cuatro categorías de la comunicación no verbal.

La *kinesia*, que incluye movimientos corporales, orientación del cuerpo, posturas, gestos, expresión de la cara, movimientos de los ojos y cejas, dirección de la mirada, emblemas reguladores y/o adaptadores, como por ejemplo, agitar una mano para decir adiós (emblema), etc.

Entendemos la kinesia como el estudio de las posturas corporales, de las expresiones faciales, de comportamientos gestuales, de todos aquellos fenómenos que oscilan entre el comportamiento y la comunicación.

Los gestos humanos ni son unidades aisladas de comportamiento, ni tiene una significación invariable, son estructuras ligadas. La comunicación no verbal se estructura de un modo análogo al lenguaje, y posee su unidad básica (el kinema) que articulándose entre sí, da lugar a los kinemorfemas.

Existen pues, gestos y movimientos que funcionan como sonidos significantes y que, combinándose entre sí en unidades simples o complejas, determinan a su vez, por nuevas combinaciones

“párrafos de comportamiento no verbal”. Los gestos y movimientos corporales no tienen significado universal variando su sentido en distintas culturas.

Por otro lado, tenemos la postura que se entiende como la disposición del cuerpo o sus partes, en relación con un sistema de referencia determinado. Tal sistema de referencia puede ser doble: por una parte, existe una orientación de un elemento del cuerpo en relación con otro, o con el resto del cuerpo y, por otro parte, hay una orientación corporal, o de sus partes, en relación a otros cuerpos de otros individuos. Como posturas fundamentales tenemos:

- Acercamiento o atención, expresada por una inclinación del cuerpo hacia delante.
- Rechazo, cuando el cuerpo se aparta de otro.
- Expansión, orgullo o arrogancia, la espalda extendida, cabeza y tronco levantados.
- Contracción o depresión, con la cabeza flexionada sobre el tronco y la espalda caída.

Las funciones específicas de la postura serían las de comunicar el contenido afectivo fundamental del sujeto: amenaza, miedo, seducción, distanciamiento, etc.

El movimiento gestual queda demostrado que está condicionado, hasta cierto punto, por factores psicológicos, que suelen ser el reflejo de la influencia de las pautas del grupo o de los grupos con los que se relacione el individuo y que en ningún momento vendrá delimitado por la ascendencia biológica.

En cuanto a la sonrisa y a la mirada, podemos decir que poseen un alto contenido informativo. Respecto a la sonrisa, puede mostrarnos una actitud no amenazante, felicidad, o simplemente implicación en la interacción social. En cuanto a la mirada, los ojos poseen un importantísimo papel en la expresión y percepción del mundo psicológico. Como funciones de la mirada podemos distinguir:

- Expresar actitudes interpersonales.
- Recoger información del otro.
- Regular el flujo de la conversación entre los interlocutores.
- Establecer y consolidar jerarquías entre los individuos.
- Manifestar conductas de poder sobre otro.
- Desencadenar conducta de cortejo.
- Actuar de feed-back sobre los efectos de la propia conducta en el otro.
- Expresar el grado de atención mostrada por el otro.
- Indicar el grado de implicación en lo que se dice o hace.

En cuanto a los significados de la mirada, existen tres campos importantes de investigación; en primer lugar, los experimentos acerca de la capacidad de las personas para darse cuenta si son directamente mirados o no; en segundo lugar, el significado de la mirada dentro del flujo de la conversación y finalmente, el impacto de la mirada en los otros.

Otra categoría de la comunicación no verbal es la *proxémica*, entendida como el uso del espacio personal, proximidad física entre los individuos, distancia de interacción, colocación relativa en la interacción, conducta territorial humana, así como el contacto corporal como medio de interacción, etc.

Con este vocablo se denomina a un amplio conjunto de problemas que giran en torno a la utilización y estructuración del espacio inmediato por parte del individuo. Hay dos áreas de investigación que es necesario destacar: en primer lugar, los estudios acerca del espacio personal, distancias de interacción social, etc.; en segundo lugar, la conducta territorial humana.

La proxémica trabaja generalmente con estas técnicas:

- Midiendo directamente o por estimación las distancias mantenidas por los individuos en las interacciones sociales.
- Observando, a través de distintas estrategias, los procesos de acercamiento de un individuo a una persona-objeto, y controlando simultáneamente, las variables en estudio de la investigación.
- Representaciones de roles, en los que una persona debe imaginar y ponerse en lugar de otra en situación específica asumiendo la conducta apropiada a esa situación.
- Uso de cuestionarios donde los sujetos expresan sus preferencias, etc.

Es evidente que los valores culturales de cada cultura, zona, territorio, grupo, etc., delimitarán las distancias de interrelación entre sus miembros, así, por ejemplo los árabes interactúan más cercanamente que los ingleses o los noruegos, y los griegos e italianos más que suecos.

En relación con la variable sexo, se evidencia que las mujeres interactúan entre sí más cercanamente que los hombres, si previamente se conocen entre sí.

En cuanto al área de las relaciones interpersonales, hay clara evidencia de que cuanto más atracción existe entre dos personas, más cercanamente interactuarán entre sí.

Los factores situacionales determinan la conducta espacial de los individuos: la atmósfera competitiva, cooperativa, etc., de la situación hace que por ejemplo, la distribución de los asientos y posturas relativas de los sujetos sean distintas.

La categoría referida a *la paralingüística*, se ocupa de los aspectos no lingüísticos del lenguaje como son las cualidades de la voz, por ejemplo el tono, risa, bostezos, ritmo, velocidad de la conversación, pausas.

Y en último lugar destacamos *otros canales*, en los que incluimos los siguientes aspectos: comportamiento táctil, olfativo, y todo lo relativo a la indumentaria.

### 5.3. La Comunicación de Masas

La comunicación de masas es un nuevo concepto sociológico nacido tras una serie de acontecimientos históricos casi simultáneos. La revolución industrial, la mecanización agrícola, el éxodo rural, las explosiones demográficas y las nuevas aglomeraciones urbanas, la unificación lingüística, el crecimiento de los niveles de vida, la división del trabajo, la producción en cadena, la creación de miles de productos de consumo masivo, la implantación de los transportes rápidos y de las nuevas formas de comunicación electrónica, produjeron una sociedad nueva, con unas necesidades nuevas, en la que el desarrollo de los llamados *medios de comunicación de masas* o instrumentos de comunicación social, o simplemente técnicas de difusión o información, y medios de comunicación social, pues se trata de un mismo concepto con distinta terminología, fue la resultante final de todo un auténtico fenómeno social.

La expresión *mass communications* nació para esclarecer los procesos de difusión, originados por el advenimiento de las técnicas modernas de comunicación social (prensa, cine, radio, televisión).

Cuando la trascendencia del mensaje y su multiplicación es progresiva, los medios se convierten en masivos (mass media).

Podemos entender la comunicación de masas como una comunicación organizada, pública, rápida y transitoria que va destinada a un auditorio muy amplio heterogéneo y anónimo, con tres objetivos principales, como son la información, la cultura y el entretenimiento.

Los medios de comunicación de masas poseen unas características específicas como pueden ser: el comunicador no puede interactuar cara a cara con los miembros del auditorio; los receptores, se caracterizan por ser heterogéneos, es decir, compuesto de diversos sexos, edades, niveles educativos, ubicaciones geográficas, intereses, etc., además de ser anónimo, es decir, que el mensaje no va destinado a un individuo, sino, a la generalidad, a quienes pueda interesar.

Algunos de los efectos, que como trabajadores sociales nos interesan, de los medios de comunicación de masas cuyas influencias van desde las propias emociones a la vida en familia son:

- Refuerzan las actitudes preexistentes de los individuos. No se trata de cambiar ni generar comportamientos, sino mas bien de fortalecer los ya existentes.
- Efecto “boomerang”, es decir, a veces los mensajes difundidos tienen consecuencias contrarias a las que se deseaban obtener.
- Apoyo a las normas sociales y posibilidad de conferir status a ciertos grupos y personas.
- Servir como instrumentos de información para solucionar problemas prácticos y personales del individuo.
- Servir de pasatiempo en los ratos de ocio.
- Reforzar las opiniones del individuo en cuestiones controvertidas.
- Aumentar la autoestima y prestigio del sujeto mediante su identificación con los contenidos que exaltan a su propio grupo.

Respecto a los medios de comunicación social de masas que más impacto producen en la sociedad, tenemos la prensa escrita, la radio, el cine y la televisión.

Estos canales técnicos, adicionales a los naturales, son casi extensiones de los sentidos del ser humano. Los sistemas de comunicación permiten una mayor extensión de la información, que la realizada a través de la expresión oral/gestual directa y presencial entre individuos. En los mass media, el canal o los canales se convierten en soportes técnicos adicionales a los naturales del ser humano y posibilitan que la información se expanda en el tiempo y en el espacio, lo que constituye su principal característica: el efecto multiplicador.

Las nuevas tecnologías propician un sistema de descentralización con una variedad más amplia de elecciones y una mayor autonomía y participación social y grupal. Una sociedad electrónicamente interconectada puede llevarnos a una mayor solidaridad y humanización.

En realidad, ni la publicidad, ni la propaganda, ni las relaciones públicas son, como tales, medios de comunicación de masas; sin embargo son facetas integrantes del proceso de comunicación masiva; sin estos medios las posibilidades de la propaganda serían ínfimas y las de la publicidad prácticamente nulas.

Sabemos que la publicidad no constituye un medio de comunicación de masas, sin embargo, es un aspecto de gran relevancia y trascendencia en los mass media, por lo que consideramos necesario abordarlo de manera general.

La publicidad tiene como fin la transmisión de información persuasiva tendente a influir, en las actitudes individuales y sociales. La tendencia a la diversificación y a la integración de las ofertas de servicios a las empresas y organización ha llegado a la globalización de los servicios que se orienta hacia la promoción en el lugar de venta, el patrocinio y el mecenazgo, las relaciones públicas, la formación de grupos de presión, las comunicaciones institucionales, etc. Estas actividades, evidentemente son ajenas, en cierta medida, a los medios de comunicación, pero constituyen su vía natural de transmisión.

Pero, se puede observar que, a medida que la televisión se acopla al marketing social (entendido como el diseño, ejecución y evaluación de programas con objeto de introducir tendencias actitudinales en un público objetivo determinado), los asesores publicitarios adquieren una importancia decisiva; observamos como la esfera de poder se amplía hacia determinados agentes sociales controladores y legitimadores del sistema, que constituyen una nueva figura.

Esto no es más que una manifestación de la infiltración que el “paradigma publicitario” está realizando de manera indiscriminada, y constituyéndose, a la vez, como el modelo de comunicación entre los seres humanos.

Otro aspecto a señalar es el relativo a la detección, que realiza la publicidad de manera precisa, respecto a las tendencias sociales. Luego las amplifica y las generaliza asignando a los productos que anuncian los atributos más de moda.

La cuestión se agrava cuando, en vez de productos comerciales, lo publicitario son servicios públicos, o campañas institucionales inculcadoras de valores morales. En el caso de campañas institucionales de carácter preventivo que utilizan la publicidad en televisión, y aplican los llamados “docudramas”, se da el efecto, la mayor casi contrario al pretendido: la crudeza de las imágenes empleadas, en algunos casos, hace que el espectador aproveche cualquier pretexto para huir del compromiso y de la reflexión, bastándole con saber que el mensaje mostrado se trata en clave de ficción, por muy reales que sean los testimonios.

Otra variante es la de los mensajes alarmistas en contra del consumo de alcohol, tabaco u otras drogas. En este caso, la publicidad logra un efecto de angustia sobre el consumidor de cigarrillos, por ejemplo, pero no le ayuda a eliminar su adicción.

Los publicitarios consideran que la publicidad es un reflejo de los comportamientos sociales, mientras que, en realidad ésta puede ser considerada como una adaptación manipulada de la realidad. Los tópicos y los sueños superan en mucho la información. Lo que no cabe duda, es que los mensajes publicitarios tienen ciertos efectos sobre quienes los reciben, incidiendo tanto en su comportamiento de consumo, como en otros comportamientos sociales, siendo esto último un factor importante a tener en cuenta en el ejercicio profesional como trabajadores sociales

De esta manera, los medios audiovisuales de masas son en la actualidad potentes instrumentos esenciales en la comunicación y formación ya que proporcionan nuevas oportunidades para el aprendizaje, desarrollando nuevos lenguajes y potenciando nuevos modos de relación social, por lo que también estos aspectos positivos deben ser considerados por el trabajador social, utilizándolos cuando sea necesario, como recurso en la tarea profesional.

### *5.3.1. Influencia de los Mass media*

Al referirnos a la influencia, nos referimos a los efectos que causan los medios de comunicación sobre las personas, intentando agrupar en este concepto las consecuencias resultantes de la

actividad de las instituciones emisoras de información y protagonistas del proceso de comunicación de masas. Entre dichas instituciones, las más clásicas y mayormente normalizadas, son las que anteriormente hemos mencionado: la prensa escrita, la radio difusión o la televisión. Algunos de sus efectos pueden ser:

- **Efectos psicosociales:** la comunicación de masas comienza a ser considerada como un fenómeno importante hacia el final de la década de los treinta. Es de gran relevancia su estrecha relación con la propaganda política. Durante un período relativamente largo ha prevalecido la idea de que la demostración de la eficacia del aprovechamiento de la comunicación de masas, pasaba por las modificaciones de la conducta manifiesta de los individuos. Actualmente, la tendencia es a considerar o entender la cultura como contenido de la comunicación de masas a la vez que de la propia estructura social. Lo que nos lleva a contemplar la relación entre representación social y mass media.
- **Efectos cognitivos:** por efectos cognitivos entendernos el conjunto de las consecuencias que sobre los conocimientos públicamente compartidos por una comunidad se deduce de la acción mediadora de los medios de comunicación de masas. Los individuos y los grupos sociales necesitan una gran cantidad de información que les permita reconocer su entorno y adaptarse a sus cambios para determinar sus estrategias de decisión. De igual manera, el sistema social necesita que los conocimientos públicos (incluido todo tipo de información, de saber, de ficción o de valores éticos) se distribuyan de manera selectiva, vinculándolos con los fines y la orientación normativa dominante. Los medios de comunicación, atendiendo a lo anteriormente señalado, actúan como instituciones mediadoras entre individuos, comunidad y la realidad; y entre la población y las instituciones de decisión pública. Aquí se deriva un planteamiento de conexión entre el sistema público (económico-político-social) y los medios de comunicación de masas.

En definitiva, y para terminar, estos medios de comunicación alteran la forma de como pensamos sobre el mundo y la forma como nos relacionamos con otras personas. Estos medios al no permitir una respuesta crítica por parte de los individuos provocan un azotamiento informativo que puede llegar a paralizar la capacidad del hombre para comunicarse con los demás.

Sin embargo, también son parte imprescindible en la vida diaria de las personas permitiéndonos un conocimiento mas extenso de lo que se mueve a nuestro alrededor, sin dejar de ser probablemente, un arma de doble filo y un medio importantísimo para ver las cosas de manera diferente e incluso provocar confusión en los sentimientos propios de los seres humanos.

## 6. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN SOCIAL DESDE EL TRABAJO SOCIAL

El profesional del Trabajo Social tiene que tener presente que, si bien la información es materia imprescindible en su actividad cotidiana, esa información, en numerosas ocasiones, sólo la podrá obtener y/o transmitir si logra establecer una adecuada interacción con su interlocutor.

Desde la perspectiva de la información sobre las necesidades sociales de los ciudadanos, se ha de ser consciente de la dificultad que por la propia temática se añade al proceso de comunicación entre el ciudadano usuario y el profesional. Ambos, aquí como en todo proceso de comunicación interactiva, son simultáneamente emisores y receptores.

El medio a través del que se pretende llevar a cabo la comunicación es otro elemento a tener en cuenta. En este sentido, es el profesional el que debe preocuparse por utilizar en cada ocasión el medio más adecuado para lograr la comunicación. El profesional del Trabajo Social ha de hacer el esfuerzo de lograr una adecuada combinación de los elementos citados, como forma de garantizar un nivel de comunicación que le permita transmitir, y recibir, los mensajes a, y de, los usuarios de las organizaciones de bienestar social.

Por último, recordar que el profesional del trabajo social debe tener presente que una cosa es transmitir o recibir datos y otra muy diferente, mensajes que encierran opciones culturales/sociales. Muchas de las comunicaciones del trabajador social en su trabajo cotidiano con los usuarios, comportan mensajes que se mueven en este último nivel, en el de los valores sociales. Estos mensajes recibidos se nutren de diversas **fuentes de información**; las mismas son las principales en las intervenciones realizadas por el trabajador social en el ejercicio profesional.

La primera fuente es el ciudadano que se convierte en *cliente* del servicio y que hace la demanda, que será suya o perteneciente a algún miembro de su familia; como fuente también está la *familia* por ser el grupo primario donde se desarrolla y desenvuelve el cliente, siendo también un recurso importante en la superación de la necesidad para el mismo y que además puede presentar como grupo su problemática específica y ser nuestra unidad de intervención; en tercer lugar, no encontramos con el *grupo* que puede ser el grupo de pares del cliente o también uno formalmente constituido que se convierte en unidad de intervención y la propia *comunidad*, que forma el entorno de convivencia más inmediato del ciudadano con sus recursos, necesidades, etc., siendo por ello fundamental conocer sus características socio-económicas, culturales, etc. porque en el entorno de convivencia habitual será donde, la mayoría de las veces, encontraremos las vías de solución y las respuestas más viables a la situación problema planteada.

Constituye también una fuente de información importante para el Trabajo Social las *instituciones u organizaciones sociales* tanto públicas como privadas, por ser promotoras y gestoras de servicios, prestaciones, recursos, proyectos, etc., que utilizaremos en la resolución de las situaciones problemas.

## 7. LA INFORMACIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

Para poder hacer uso de un recurso social aplicable a la satisfacción de una necesidad, la persona, el grupo o la comunidad necesitada, han de llegar, ante todo, a tener conocimiento de que el citado recurso existe. Es el fundamento de toda actividad divulgadora de las instituciones de bienestar social.

Hay otro aspecto importante a reseñar a propósito de la disponibilidad de información sobre recursos sociales por parte de los ciudadanos: los servicios, prestaciones, etc., son un conjunto de recursos que siempre, y más en los momentos de crisis resultan escasos. En consecuencia, los recursos sociales por su permanente escasez deben aplicarse con criterios de priorización, y, en este sentido, la información es elemento primordial para facilitar una correcta toma de decisiones al respecto. Ahora bien, es un hecho conocido que los beneficios de las políticas sociales no contribuyen tal y como pudiera pensarse, en principio, a una redistribución vertical de la riqueza, sino más bien, a una redistribución horizontal (entre individuos de similar estrato socio-económico).

Ello es debido, entre otras razones, a una cuestión muy singular que se puede resumir en los siguientes términos: un problema grave para los marginados es que por su forma de vida, por sus carencias de medios, por estar al margen de, fuera de..., suelen quedar alejados de aquellas medidas,

de aquellos servicios creados, en principio, para ellos. Es más, no suelen llegar ni al conocimiento de su existencia.

En consecuencia, tales servicios acaban siendo disfrutados por capas sociales superiores, no tan necesitadas de apoyo de los recursos sociales. Los utilizan aquellos grupos de población cuyas carencias no son lo suficientemente profundas, radicales, como para privarles de estar informados de los recursos sociales que la sociedad pone en servicio.

La necesidad social expresada mediante información, se convierte en demanda; ésta se produce en el mercado (de lo social), donde, si logra establecer comunicación con la oferta, es posible que la demanda se encamine hacia su satisfacción (si el recurso social es el apropiado la necesidad social). Por el contrario, si la comunicación “intercambio de información” no tiene lugar, la demanda quedará sin respuesta, volviendo el proceso al comienzo, pues la necesidad social permanece insatisfecha.

Por su parte, las instituciones de bienestar social reúnen un conjunto de recursos que, divulgados mediante acciones de información, conforman una oferta específica de recursos sociales. Esta, al igual que la demanda, discurre en el mercado: si oferta y demanda se encuentran a través de un proceso de comunicación la oferta puede resultar eficaz para la satisfacción de la necesidad. Ahora bien, con los recursos sociales sucede que aunque la oferta no case exactamente con la demanda que le da razón de ser, el recurso las más de las veces se consume. Bien es verdad que en similar ocasión lo será por alguno de los ciudadanos que lograron llegar con su necesidad hasta el recurso en cuestión, a pesar de que no fueran los más necesitados.

En conclusión, la información es elemento imprescindible para que necesidad y recurso social coincidan en el tiempo y el espacio; y este encuentro tiene lugar en el mercado de lo social, a través de un proceso de comunicación, de intercambio.

### **7.1. Objetivos de la Información**

El objetivo general se centra en otorgar información sobre derechos y recursos sociales, asesoramiento para el acceso a los mismos de forma normalizada, y detectar y orientar la demanda social. Esto se intentará cubrir a través de los objetivos siguientes:

- Facilitar una mayor igualdad de oportunidades.
- Posibilitar a las personas una mayor libertad de elección.
- Adecuación de los derechos y recursos a las necesidades reales de las personas, grupos y colectivos.

### **7.2. Actividades de la Información**

1. Poner en marcha instrumentos de acceso a la información directa: guías de recursos, manuales de uso, inventarios de servicios y prestaciones.
2. De atención directa: asesoramiento técnico.
3. Elaborar sobre el análisis de la demanda social, las propuestas y procedimientos adecuados para ajustar los recursos a las necesidades, así como la promoción de nuevos recursos.

### 7.3. Finalidad de la Información

La información en el Sistema de Bienestar Social tiene una finalidad doble. Es decir, la información hace posible cambiar uno de los obstáculos principales para acceder a un recurso social, su desconocimiento. Estar informado es la primera garantía de igualdad entre ciudadanos, y también es el primer paso para el acceso a los recursos.

Otro fin específico de la información en las instituciones sociales es el de servir como materia prima, absolutamente imprescindible, para la función planificadora para quien debe diseñar los servicios, equipamientos y programas; igualmente, para el responsable de tomar decisiones sobre las políticas a desarrollar. Así la información en trabajo social deberá:

#### A. Garantizar el acceso a los recursos

Acceder a la instancia desde la que se administra el servicio, es condición indispensable para, a partir de ahí, plantearse los demás interrogantes de cuya respuesta satisfactoria se derivará el uso del recurso.

Con lo anterior vemos otro aspecto fundamental para el logro de esta primera finalidad de información: la accesibilidad, no desde su acepción espacial sino en un aspecto de facilitar el encuentro, mediante su conocimiento mutuo, entre la necesidad social y el recurso dirigido a facilitar su satisfacción.

En un Sistema de Bienestar Social esa accesibilidad significa estar obligado a poner los medios para hacer efectiva la posibilidad de acceso a los recursos ya que el Estado se ha comprometido a proporcionarlos. Habrán de ponerse todos los medios al alcance para que la información de los recursos sociales llegue a todos los ciudadanos y, muy especialmente, a los más necesitado. Ya no es cuestión de voluntarismo, es cuestión de llegar a la población tradicionalmente más alejada de la órbita de la Administración, en lo que a recibir sus servicios se refiere. En este sentido, hay que lograr la accesibilidad de estos ciudadanos a los recursos. La información sólo cumple su papel en la garantía de acceso a los recursos si se concibe desde una perspectiva dinámica de la acción del informador.

Si se quiere cumplir con el compromiso normativo establecido, las Administraciones Públicas deben promover la información a sus ciudadanos, y desde una perspectiva dinámica: no han de limitarse a esperar a que el ciudadano se acerque, muy al contrario, han de salir a su encuentro.

#### B. Ser proveedora de datos

La segunda finalidad, proporcionar datos a los técnicos, está relacionada con la necesidad, de aplicar correctamente los recursos y ser eficaz, capaz de coadyuvar a superar los estados de necesidad de los ciudadanos. La adecuación entre necesidades y recursos es clave para lograr la eficacia administradora, y al servicio de este proceso alcanza la información uno de sus fines en servicios sociales. La Administración casi siempre agota sus presupuestos, pero en las políticas sociales, sin información previa de las necesidades sociales a las que se pretende hacer frente, y sin conocimiento del resultado de la aplicación de los recursos que se gestionan, el desajuste entre unos y

otros puede ser socialmente negativo; puede llevar al despilfarro y consiguiente agravamiento de las situaciones problema.

Un incremento de información tanto sobre las necesidades de los ciudadanos como sobre los recursos que éstos tienen a su disposición, contribuye a incrementar eficiencia y eficacia del sistema, de donde se derivaría un incremento de calidad de vida de los ciudadanos. En primera instancia, de los usuarios de los servicios, pero indirectamente del conjunto de la población. Ahora bien, no olvideos en ningún caso de que la información es una condición necesaria pero no suficiente.

#### 7.4. Funcionalidad de la Información

Las funciones de la información también giran en torno a dos polos importantes:

##### A. Función prestacional (como prestación básica del sistema)

En su función como prestación hay que tener presente que la información cumple el cometido de servir de cauce para el uso de los recursos finalistas, aquellos que satisfacen realmente la necesidad. Disponer de información es un primer paso que debe de ser continuado con el resto del proceso de satisfacción de la necesidad. Disponer de información al inicio de un proceso que ha de ser continuado con la ayuda del resto del dispositivo prestacional. De poco le vale al ciudadano disponer de información de un recurso cuyo uso mejoraría su situación de necesidad si no puede completar el resto del camino y llegar a disfrutar del mismo. Así, pues, ha de tenerse presente que esta prestación no es un fin en sí, sino un medio para... Imprescindible como medio, pero sólo eso. De ahí que el éxito de su función no se alcanza sino en la medida en que el ciudadano consiga concluir el proceso, es decir, satisfacer su necesidad.

##### B. Función instrumental (como herramienta para el planificador)

A su vez, en su función de materia prima para el planificador, es imprescindible para el planeamiento, la programación y la evaluación. A partir de la observación de la realidad objeto de atención y de su entorno, se extraen los datos que permitirán elaborar los indicadores e índices necesarios para proceder a la toma de decisiones que afectarán a la ordenación de los recursos y a su aplicación a situaciones determinadas.

#### 7.5. Eficacia y Eficiencia de la Información

En relación a lo anterior podemos decir que no sólo es tan fácil llegar a conseguir un proceso comunicativo y de relación entre necesidad y recurso, ya que la eficacia de la prestación depende de la confluencia de una serie de factores que a continuación vamos a considerar:

- *Voluntad Política*. Elemento primordial en el reconocimiento del papel de la información lo constituyen las Leyes de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas. Ahora bien, este impulso normativo requiere para su plasmación en políticas concretas de la comprensión por parte de los responsables políticos del papel estratégico de la información en el área de servicios

sociales y demás áreas de bienestar social. Sólo en la medida en que aquéllos tomen conciencia del valor de la información, las unidades o servicios de información obtendrán el apoyo suficiente para jugar a fondo su papel.

- *Recursos Disponibles.* Para que pueda llevarse a cabo, la prestación requiere de recursos materiales. El intercambio de información necesario para que el profesional pueda conocer y diagnosticar correctamente una situación carencial, requiere de un medio físico, un lugar apropiado que favorezca el necesario proceso de comunicación. La ubicación del servicio de información, la distribución espacial y disposición del mobiliario son elementos que van a contribuir a crear un clima favorable o no a que el ciudadano exponga correctamente su caso.

Debemos tener en cuenta que muchas de las informaciones que se necesitan para abordar correctamente una situación problema concreta suelen pertenecer al ámbito íntimo del ciudadano, y si no hay un entorno adecuado que favorezca la creación de un clima de confianza, esas informaciones tardan en salir a la luz y en ocasiones permanecen ocultas para el profesional. También son necesarios recursos humanos y técnicos, es decir, trabajadores sociales adecuadamente preparados para trabajar con la información, y medios técnicos que les permitan estar al corriente tanto de la evolución de las necesidades de su entorno como de la variación de la oferta de recursos.

- *Dominio de Técnicas.* Es necesario contar con profesionales preparados en el dominio de técnicas específicas para poder socializar la información atendiendo a las necesidades propias de los demandantes.
- *Dominio de habilidades comunicativas.* Este dominio estará en muy estrecha relación con el conocimiento y aplicabilidad por parte del profesional de los elementos, factores, proceso y estructuras comunicativas.

## 7.6. Misión del Informador

El trabajo del informador tiene dos objetivos. Por un lado, ha de proporcionar información al usuario individual o colectivo, según los casos, sobre recursos sociales, adoptando una posición dinámica. Su papel no es el de informador en sentido estricto sino el de comunicador. Este no sólo informa, orienta al usuario hacia un recurso u otro, colabora con él en la toma de decisiones. Claro está, antes tiene que conocer y valorar qué necesidad se encuentra en la base de la demanda formulada.

La segunda misión del profesional consiste en recabar información del usuario y del entorno, cuando lo necesite para poder manejar indicadores medibles. El informador o equipo de información, no ha de estar únicamente formado por trabajadores sociales sino que, por el contrario, se aboga por equipos multidisciplinarios que como objetivo tengan la búsqueda de una verdadera comunicación participativa que haga posible detectar las necesidades y carencias de la población de manera conjunta. Sólo entonces los servicios que se oferten contarán con garantía de que van dirigidos a unas necesidades no cubiertas y reales, en todo o en parte, por los ciudadanos sobre los que se pretende actuar.

## 7.7. Perfil del Informador

Una cuestión previa es que hay diferencia en el trabajo de un informador cuando éste atiende a los usuarios de manera individual a cuando su trabajo va dirigido a un colectivo. En consecuencia, el perfil de ambos tipos de profesionales, si bien es parecido, comporta en cada caso unos matices especiales y los englobaremos de manera conjunta por su interrelación.

Hay que tener en cuenta que el informador suele ser el primer punto de contacto con el sistema que efectúa el ciudadano. También han de considerarse las circunstancias en las que en numerosas ocasiones éstos acuden a las organizaciones de bienestar social, así como el tipo de problemas que vienen a plantear. El informador, por tanto, ha de tener una preparación (aptitud) y actitud que podrían sintetizarse en las siguientes capacidades y cualidades.

- **Atender Pacientemente.** Cuando un ciudadano accede a los servicios sociales en demanda de ayuda, ésta demanda pertenece a cuestiones de su entorno personal. En consecuencia, no es corriente que el demandante inicie con prontitud y soltura el relato de los aspectos importantes de su problema, desde la perspectiva de los datos que necesita el profesional para poder proceder al diagnóstico de la situación. Cumple, por tanto, adoptar una postura que no atosigue al usuario, que le permita, si no explayarse, si avanzar en su relato, luego de los lógicos y comprensibles titubeos iniciales. Pensemos en una persona que va a plantear un problema de malos tratos, o el de un familiar toxicómano, por ejemplo. Lo normal es que necesite unos momentos antes de centrarse en el tema que le lleva a solicitar ayuda. Ha de encontrar en el informador a una persona que le dedica su atención. No hay que minusvalorar la importancia de mostrar una imagen de acogida, pues en ocasiones, el simple hecho de sentirse atendido, de que alguien escucha su problema, ya es motivo para que el usuario sienta una ligera mejoría en medio de su preocupación.
- **Escuchar.** El informador debe de ser capaz de escuchar, prestando atención tanto al lenguaje oral como al gestual de su interlocutor. Ello le ayudará a la hora de configurarse una idea clara de qué tipo de persona tiene delante, cuál es el medio cultural en el que se desenvuelve, su capacidad para expresar sus ideas y, en definitiva, conocer cuál es el objeto real de su demanda. Una atenta observación le permitirá conducir la entrevista de manera que consiga, sin perturbar al usuario, ayudarle a la formulación de su problema (demanda). También le ayudará a la hora de establecer la forma en la que deberá él transmitirle la información y sus valoraciones a usuario, de manera comprensible para éste. No se puede olvidar que a la hora de relatar un problema personal a un tercero, en ocasiones, los silencios pueden ser tan elocuentes o más que las palabras.
- **Comunicar activamente.** Consciente de que en la entrevista la información ha de circular en los dos sentidos (del cliente al profesional y viceversa), el profesional ha de ser capaz de establecer comunicación con su interlocutor. Va a recibir mensajes del usuario y a su vez ha de enviarle a él sus propios mensajes. En este sentido es el profesional el que debe de hacer el esfuerzo de lograr la comunicación, siendo consciente de que no sólo le va a facilitar datos, sino que, en alguna medida, sus mensajes van a orientar y tratar de conducir al demandante en una dirección determinada, hacia un cambio de actitud (o comportamiento), o bien a la toma de decisiones importantes para su vida (y/o la de su núcleo familiar).
- **Empatizar.** Una forma de ayudar que el usuario manifieste su problema en toda su profundidad (y sobre todo cuando es un problema íntimo) consiste en lograr, al menos, un cierto grado de empatía, de participación afectiva en la realidad ajena que se le está exponiendo. Ahora bien,

no se trata de “llorar la pena ajena”, sino de crear una corriente de comprensión y solidaridad, que se manifiesta tanto en la atención que se le presta como en la colaboración que se le ofrece para encontrar soluciones a su problema.

- **Respetar el entorno íntimo del ciudadano.** El profesional recibe del usuario informaciones y opiniones que, en numerosas ocasiones, pertenecen al campo de su intimidad. Por otra parte, y para llegar a conocer las causas profundas de los problemas, puede ser el profesional el que necesite hacer preguntas que el usuario valore que se adentran en su intimidad. En estas circunstancias debe de explicar de forma clara, e incluso antes de formularlas, los motivos que le llevan a plantearlas. El ciudadano debe de percibir que su interlocutor no pretende inmiscuirse en su vida privada por pura casualidad, sino que las preguntas van encaminadas a obtener la información que se precisa para poder hacer mejor su trabajo de asesoramiento.
- **Analizar/Sintetizar.** El intercambio de mensajes con el usuario le debe de posibilitar extraer las claves del problema. Para ello ha de objetivar situaciones, convertir los fenómenos y anécdotas en datos. El discurso de los usuarios no es siempre conciso; al contrario, en numerosas ocasiones va rodeado de todo ropaje de expresiones inacabadas, sobre entendidos, metáforas, etc., que el profesional tiene que descifrar para obtener los datos que necesita. A la vez ha de seleccionar de entre el dispositivo prestacional aquel recurso o recursos más apropiado a la situación que se le presenta.
- **Gestionar información.** Organizar la información de que dispone, algo imprescindible por ser ésta su materia prima de trabajo, es tarea fundamental del informador. En consecuencia, ha de estar entrenado en el uso del soportes documentales a utilizar para la recogida y transmisión de la información, así como de tratar adecuadamente y gestionarlos con prontitud. De la misma forma, debe conocer y estar diestro en la utilización de guías, repertorios y demás instrumentos en los que se recoge la información referida a la oferta de recursos disponibles en el sistema.
- **Ponderar efectos.** Cuando, a lo largo del diálogo con el usuario, el profesional va desgranando las posibles vías de solución del problema presentado, y más concretamente los recursos específicos a los que se pudiera recurrir, debe cuidar que sus mensajes no lleven al usuarios a crearse expectativas que difícilmente van a poder ser satisfechas. Generar una expectativa de solución que no llegue a concretarse satisfactoriamente puede traer aparejado un grado de frustración tal que en lo sucesivo se desista de recurrir a los servicios de bienestar social, ante futuras situaciones carenciales, o agravamiento de las que ya se padecen.
- **Coordinarse.** El profesional de una unidad o servicio de información debe de tener clara conciencia de que él juega un papel de intermediario en el proceso de satisfacción de las necesidades sociales. Es el primer eslabón de toda una cadena de servicios, de tal suerte que su labor puede quedar incompleta si no está perfectamente coordinado con las unidades que prestan los servicios finalistas. No es concebible un servicio de información funcionando de manera aislada de los demás eslabones de la cadena de servicios. El profesional y más concretamente, la unidad desde la que desempeña su labor habrá de estar inserta en una estructura prestacional más amplia. De ahí que la capacidad para trabajar coordinadamente es una exigencia fundamental.
- **Investigar.** Disponer de las habilidades técnicas que le posibilite conocer la realidad a la que se dirige o pretender dirigir y de aquellos métodos y técnicas que en razón de su conocimiento/contacto con la realidad objeto de estudio pudieran ser más eficaces o hubieran de rechazarse a priori por las singulares características de la población.

- **Conocer técnicas de comunicación pública.** Habrá de utilizar medios de información colectiva de diverso tipo que pudiera estar a su alcance, y en función de la población a la que quiera dirigir los mensajes y las características de las mismas. Ha de ser consciente del efecto multiplicador que tienen este tipo de medios, tanto desde la perspectiva de elección del más idóneo como desde la valoración de las consecuencias que para el servicio que se publicita pudiera tener la demanda generada a partir de la divulgación efectuada. Si en el caso del informador personal, la creación de expectativas es un asunto delicado, para el informador colectivo, precisamente por la amplitud de su auditorio, un error de cálculo puede ser fatal.
- **Dinamizar.** Tengamos en cuenta que tanto la prevención como la promoción social son dos objetivos para los que se suelen utilizar los medios de comunicación pública. El informador colectivo habrá de disponer de los conocimientos y actitud necesarios para, utilizando los medios y su trabajo directo, impulsar la iniciativa social, la participación de colectivos cuyo concurso puede ser beneficioso tanto para ellos mismos como para el conjunto de ciudadanos objetivo de la acción.

## 7.8. Cualidades de la información a proporcionar

Las cualidades de la información que ha de partir del profesional con destino al usuario han de ser:

- **Comprensible.** El mensaje debe de quedar claro para el receptor. Habrá de cuidarse tanto el lenguaje oral como el gestual. Deberá adecuarse al nivel cultural del interlocutor. En consecuencia, habrá de prestarse atención al léxico que se utilice, huyendo de expresiones pertenecientes a la jerga que, si bien pueden ser habituales en las conversaciones entre colegas, pueden crear un muro de incomprensión frente al usuario. La propia dicción y la velocidad a la que se exprese el mensaje va a afectar también el interés que transmitimos a quien nos escucha.
- **Concisa.** La información habrá de procurarse que sea concreta, no genérica sino específica para el caso que nos ocupa. Centrada en el objeto de la demanda.
- **Exacta.** Cuando se esté informando de un recurso, la información que de él se ha de ser lo más precisa posible, de manera que quede claro el grado de adecuación entre las características de la demanda y las peculiaridades del recurso en cuestión. Las imprecisiones pueden conducir a generar expectativas que más tarde pueden resultar erróneas.
- **Veraz.** Por supuesto no se va a dar intencionadamente una información equivocada, pero lo que sí puede ocurrir es que, por no tener actualizada la información que el profesional necesita para su trabajo, se informe de algo que ya no existe o a lo que ya no hay posibilidad de acceder. En este sentido, el informador puede omitir una información de interés, sencillamente porque todavía él no la ha hecho suya, o sus fuentes documentales no están lo suficientemente actualizadas.
- **Útil.** La información que se proporcione, tanto de forma oral como mediante algún tipo de soporte, ha de servirle, serle de utilidad al usuario. En la información personalizada ofrecida a lo largo de una entrevista, puede ser de utilidad hacerle al usuario, al final de la misma, un resumen con los datos que realmente le van a ser de interés.
- **Imprescindible.** Al usuario ha de proporcionársele la información que realmente necesita en el camino hacia el recurso finalista. Sucede que en ocasiones y por diversos motivos (bien por no disponer de la información concreta que se demanda, pero sentimos la necesidad de decirle algo, o bien por un exacerbado deseo de agradar e incluso de dejar constancia de lo bien que

conocemos un recurso), el caso es que podemos generar en el usuario un “empacho informativo”. Le hemos enviado tantos mensajes que puede quedar sumido en un mar de desconcierto. Ante este tipo de errores sírvenos la máxima de que “vale más calidad que cantidad”.

- **Oportuna.** La información y más concretamente el informador cumple su papel facilitándola cuando y a quien la necesita. Por la propia dinámica de la sociedad y de lo que en ella acontece, la información sobre recursos sociales tiene el don de la oportunidad: o llega oportunamente, cuando se necesita, o ya no sirve. No añade nada, y así, a veces empeora la situación el decirle a un usuario que “es una lástima que no haya venido antes”, “si lo hubiera sabido”..., y demás frases de este tenor.
- **Rememorable.** Teniendo en cuenta que la información que se proporciona se facilita con el objeto de que sirva para..., habrá de cuidarse especialmente el que el usuario la pueda recordar cuando lo necesite. De ahí que, en función de las propias características del usuario, el apoyo de soportes documentales puede resultar fundamental para poder retener la información proporcionada. Así, pueden ser de gran utilidad los folletos u otros soportes estandarizados con información adecuada a la situación de que se trata. Pero, sobre todo, las notas de algún tipo de soporte más o menos preimpreso, sirven para que el usuario recuerde con facilidad los datos de interés que se le han proporcionado, sobre todo una vez que el acto de información ha concluido.

## ACTIVIDADES

1. Leído atentamente el módulo, enunciar 10 ideas básicas que ha considerado más importantes desde el punto de vista de la relación de la comunicación, la información y el Trabajo Social. Fundamente la respuesta.
2. En la Comunicación e Información Social desde el Trabajo Social hemos contemplado las fuentes principales de información que nos encontramos en el ejercicio profesional. Establezca entre ellas un orden de prioridades, en la que establezca el grado de importancia, de mayor a menor, de cada una, explicando las razones de su elección.

## BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Fernández, T.; Alemán, C. (2003). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Escartín, M. J.; Palomar, M.; Suárez, E. (1997). *Introducción al Trabajo Social II*. Alicante: Aguaclara.
- López, A. (1997). *Cómo dirigir grupos con eficacia*. Madrid: CCS.
- Fernández, T.; Ares, A. (2002). *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación*. Madrid: Alianza Editorial.

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Conde, R. (1998). *Trabajo Social Experimental*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Bornean, E.; Howell, W. (1979). *La comunicación*. Bilbao: Deusto.

## EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

1. Para realizar correctamente el proceso de comunicación se necesita:
  - a) Manejar muy bien el lenguaje corporal.
  - b) Saber expresar adecuadamente lo que sentimos, opinamos y deseamos.
  - c) Haber vivido la angustia del aislamiento para saber la importancia de la comunicación.
  - d) Conocer la mayoría de las modalidades de comunicación.
  
2. La decodificación consiste en:
  - a) El mensaje es descifrado por el destinatario.
  - b) El trabajo que realiza el emisor o comunicador.
  - c) La realidad por la que transcurre el mensaje.
  - d) No tiene definición porque la crea cada persona.
  
3. Una de las dificultades de la comunicación que surgen del emisor puede provenir:
  - a) De su formación previa.
  - b) De la utilización de un código desconocido por el receptor.
  - c) De los propósitos con los que se recibe la información.
  - d) De los sentimientos que el emisor experimenta en el momento de la emisión.
  
4. La interacción empática presupone:
  - a) Actuar en base a estereotipos que nos hemos formado.
  - b) La percepción interna que tenemos del emisor.
  - c) Cierta relación de interdependencia entre el comunicador y el receptor.
  - d) Una cierta integración entre emisor y receptor para facilitar la comunicación.
  
5. La kinesia forma parte de la comunicación no verbal y consiste en:
  - a) Controlar la interacción social exteriorizando actitudes.
  - b) Apoyar y complementar la comunicación verbal.
  - c) Todos aquellos fenómenos que oscilan entre el comportamiento y la comunicación.
  - d) Expresión y comunicación de estados emocionales.
  
6. Alguno de los efectos de los medios de comunicación de masas son:
  - a) El destino a un auditorio grande.
  - b) El comunicador no puede actuar cara a cara con los miembros del público.
  - c) El receptor es heterogéneo.
  - d) Refuerza actitudes preexistentes de los individuos.

7. En las capacidades y cualidades del informador está la de escuchar que consiste en:
- Adoptar una postura que no atosigue al usuario.
  - Prestar atención tanto al oral como al gestual.
  - Hacer el esfuerzo para lograr la comunicación.
  - Participar en la realidad que le está narrando el cliente.
8. Una de las cualidades de la información a proporcionar es la de ser concisa que consiste en:
- Ser concreta y específica del caso que nos ocupa.
  - Dejar el mensaje claro para el receptor.
  - Precisar el grado de adecuación entre la demanda y el recurso.
  - Ser útil al usuario.
9. Una de las dificultades que nos encontramos en la comunicación con el receptor puede ser:
- La finalidad de la comunicación.
  - Los propósitos con los que recibe la información.
  - Los aspectos de personalidad frente al contenido del mensaje.
  - La finalidad al limitar el lenguaje y la forma de comunicación que se emplee.
10. La comunicación interpersonal es aquella que:
- Tiene lugar dentro del individuo.
  - Presenta la característica de hacerse a través de las nuevas tecnologías.
  - Satisface necesidades de información no adecuadamente provista de datos.
  - Intercambia información entre dos o más personas, sin mediación.

## SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

1 b

2 a

3 d

4 c

5 c

6 d

7 b

8 a

9 b

10 d

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

*Comunicación:* el proceso de creación de significados y de intercambio de mensajes con un propósito que se efectúa por dos o más personas que interactúan gracias a un código compartido.

*Comunicador o comunicante:* toda persona o grupo de personas que intervienen directamente en la producción o elaboración del mensaje.

*Receptor o destinatario:* es la persona, o grupo de personas, que percibe sensorialmente los significantes del mensaje y los decodifica y descifra.

*Mensaje:* consiste en combinaciones de unidades significativas, de acuerdo a ciertas reglas preestablecidas por y para el grupo de los comunicantes.

*Código o lenguaje:* sistema de signos que, por convención o regulación previa, sirve para representar y transmitir información dentro de un espacio social ocupado por los individuos que los conocen y utilizan.

*Interpretación:* es el trabajo de búsqueda del significado del mensaje

*Codificar:* significa adecuar las ideas que se quiere expresar a un mensaje apropiado para poder emitirlo.

*Comunicación Interpersonal:* existencia de intercambio de información entre dos o más personas, directamente, sin mediación y con percepción recíproca de los participantes.

*Comunicación masiva:* aquella que presenta los caracteres de ser: pública, indirecta, a través de medios tecnológicos, dirigida a un gran colectivo de personas donde impera la información sin interrelación.

*Decodificar:* es la operación propia del receptor y consiste en convertir los significantes en significados, apoyándose en el código, entendiendo el *significante* como la cara del signo que está presente y es perceptible por alguno de los sentidos; el *significado* corresponde al concepto en sí.

*Feedback:* es el proceso de retroalimentación de la información, nos indica que realmente se está produciendo la comunicación bilateral, si hubo o no hubo contacto del mensaje, si fue o no descifrado y decodificado.

*Interpretación:* es el trabajo de búsqueda del significado del mensaje, ya que puede ocurrir que el productor del mensaje haya dejado abierta la posibilidad de diversas significaciones o trayectorias de significación para que el receptor elija.



*Manuales docentes de*  
**TRABAJO SOCIAL**

**MÓDULO 2**

---

Técnicas y herramientas básicas para la comunicación e  
información en el Trabajo Social



## PRESENTACIÓN

En la acción profesional que desarrollamos los trabajadores sociales no resulta suficiente conocer los procesos de la comunicación y la información en el Trabajo Social, sino que estos conocimientos se deben acompañar de soportes instrumentales que podamos utilizar de apoyo en el trabajo con las distintas unidades de intervención.

Tratamos en el epígrafe uno de este módulo el uso de diversas técnicas que nos permiten que la información que trasladamos profesionalmente, tanto sea a nivel individual como grupal, resulte más asequible a los clientes. Así, consideraremos algunas que solo servirán para reforzar la información que facilitamos oralmente como pueden ser el tablón de anuncios, el panfleto, el folleto ilustrado, como otras que nos permiten, a partir de la información que facilitamos, una interacción verbal o no con los receptores de la información que nos va a facilitar un feedback continuo con respecto al trabajo que estamos realizando.

El epígrafe dos está destinado a formar en el uso de algunas herramientas que debemos conocer y manejar en nuestra relación con las organizaciones. El entramado organizacional en el que la mayoría de las veces estamos insertos, profesionalmente hablando, al igual que los clientes con los que trabajamos, nos obliga a utilizar estas herramientas estandarizadas en su uso para dirigirnos en nuestra relación con las organizaciones; además, tendremos también que formar a nuestros clientes en su utilización, en la medida de que a través del trabajo con ellos, queremos personas cada vez más autónomas e independientes.

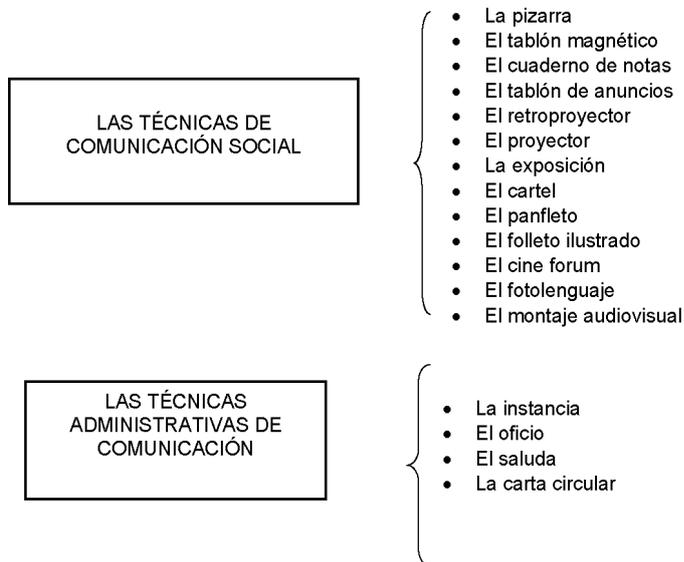
Así veremos la elaboración de la instancia, el saludo, la circular, ... que forman parte de las fórmulas de comunicación que tienen las organizaciones y que no podremos obviar.

## OBJETIVOS

1. Conocer el uso de diversas técnicas de comunicación social.
2. Analizar la utilidad de las técnicas de comunicación social para el Trabajo Social.
3. Adquirir la capacidad de seleccionar la técnica más adecuada según la situación comunicacional que haya que emprender.
4. Conocer las herramientas más comunes de comunicación en la estructura organizacional.

## ESQUEMA DE LOS CONTENIDOS

### TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL



## EXPOSICIÓN DE LOS CONTENIDOS

### 1. LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

En el proceso de comunicación los trabajadores sociales necesitamos el apoyo de medios o ayudas visuales, que faciliten el acceso a la información por parte de nuestros interlocutores de una forma más amena y efectiva. Muchas veces cuando exponemos información a grupos de personas se convierte en necesario el uso de determinadas herramientas.

Veremos a continuación una serie de herramientas, sabiendo que ninguno de ellas sustituye al trabajador social, sin embargo, todas las ayudas pueden servir y posibilitar una mejor dinámica y un mayor aprovechamiento del proceso de comunicación puesto que:

- Resaltamos con ellas los puntos importantes de una exposición.
- Podemos expresar las ideas de forma concreta y objetiva.
- Concentramos y mantenemos la atención de todos los oyentes.
- Logramos exposiciones más dinámicas a la par que amenas.
- Nos permite dar énfasis visual a los aspectos que deseemos destacar.

#### 1.1. La Pizarra

Creemos que la pizarra es la más antigua de las ayudas visuales que utilizamos en nuestro trabajo. Se convierte en una herramienta que en su uso es conveniente que esté instalada en la pared

(la mayoría de las veces podemos disponer del espacio físico que la tenga), sin embargo, en el caso que no dispongamos de alguna fija, podremos utilizar las que tienen la condición de portátiles.

Es más habitual en los tiempos más recientes el uso de la pizarra portátil, pues la tenemos como material disponible en las organizaciones donde desarrollamos nuestro trabajo, y con ella nos desplazamos a locales sociales, espacios al aire libre, etc.

La pizarra se convierte en un elemento de apoyo útil en nuestro trabajo porque al usarla nos permite ir exponiendo oralmente y anotar aquellos elementos que consideremos importantes destacar, respecto a la información que estamos facilitando, y sobre los que puede versar un diálogo posterior con las personas a las que nos estamos dirigiendo.

Ayudamos también al cliente a retener aquellos aspectos de la información que consideremos más valiosos y que tengan utilidad para la situación problema por la que atraviesa, y a la vez que anotamos, necesariamente estamos haciendo un resumen de la información que estamos facilitando.

La pizarra en su uso exige, como condición indispensable, que sea visible lo que estamos escribiendo para las personas a las que nos estamos dirigiendo, por lo que debe estar a una altura que haga que se vea con comodidad por todas las personas presentes. En la visibilidad de lo que escribimos juega un papel fundamental el tamaño de la letra que usemos, por lo que esta debe ser grande, casi diríamos que el tamaño va a estar en relación con las dimensiones del espacio físico que estemos utilizando, pues entre más grande sea éste, más grande debe ser el tamaño de la letra.

Debemos ser también en el uso de la pizarra, ágiles para combinar la exposición oral con la escritura, pues no es conveniente escribir despacio pues corremos el riesgo de que las personas que nos están escuchando se distraigan o aburran, con la consecuencia de que abandonan la sala o se ponen a hablar entre ellas. Puede ser conveniente pensar en la posibilidad que en su uso estén presentes dos técnicos, uno será el que hace la exposición oral y otro anota las ideas fundamentales que se quieren transmitir.

Es conveniente no usar párrafos largos, sino palabras claves que puedan convertirse en un cuadro sinóptico al acabar la exposición, y si queremos destacar alguna idea que consideremos fundamental, contemplemos la posibilidad de usar tizas de colores.

## 1.2. El Tablón magnético

Es similar a la pizarra, pero de un material diferente dada su característica de magnética. Lo utilizamos más que para escribir con letras imantadas, usar figuras que ya tenemos preparadas, pues no debemos olvidar que no todas las personas con las que trabajamos saben leer. También en una exposición oral el apoyo de una imagen puede resultar más impactante que una palabra, por lo que aunque puede reunir todas las ventajas de la pizarra, posee como valor añadido que podemos tener preparado el apoyo visual a la exposición con figuras, que además podemos superponer.

Podemos con esta herramienta ir haciendo una composición, previamente diseñada por el trabajador social, que puede resultar más amena, sobre todo, por ejemplo, si el auditorio está compuesto por niños. Su costo económico en el uso es muy asequible.

### 1.3. El Cuaderno de Notas

Está formado por un bloque de láminas grandes, unidas por su parte superior, formando un cuaderno. Su uso nos permite tener preparado previamente a la exposición, el material que deseamos presentar al auditorio; este será preparado siempre teniendo en cuenta el uso de diferentes colores para destacar las ideas fundamentales que pensemos que sean claves para el público al que nos vamos a dirigir.

Dado el tamaño que tiene el cuaderno de notas impide que lo utilicemos en espacios muy grandes, pues no sería visible para todo el público.

Por ello, también resulta conveniente que con esta herramienta utilicemos más el dibujo, la ilustración, que la palabra, pues se hace más visible, evidentemente siempre que sean de grandes dimensiones.

En el caso de utilizarla con texto, este se debe colocar al pie del dibujo o ilustración, nunca ocupando un lugar central en la hoja.

Como ventaja adicional, es que al conservar las hojas podemos utilizarlas varias veces para exponer el mismo tema. Tiene su lógica de uso: nos dirigimos a grupos pequeños, por lo que nos reuniremos más veces con distintos grupos para abarcar a un número mayor de personas, teniendo la herramienta ya preparada desde el primer encuentro con el primer grupo.

### 1.4. El Tablón de anuncios

Es una herramienta que usamos ofreciendo información o difundiendo ideas dentro del ámbito de un espacio cerrado. El uso que habitualmente le damos es el siguiente: poner información que creemos importante que se conozca sobre distintos aspectos de la realidad social; anunciar convocatorias de reuniones, cursos, talleres, etc.; que los clientes tengan una herramienta para poder denunciar situaciones, sobre todo, que se viven en su barrio. Como vemos es una herramienta útil tanto para que la utilice el trabajador social como el cliente.

Por su potencial versatilidad en el uso de la información es conveniente separar el contenido del tablón señalando diferentes secciones, de tal manera que la información no se mezcle, y esté ordenada, tanto en su colocación como en su lectura.

Habitualmente el tablón de anuncios se instala en un espacio físico cerrado, es conveniente por ello, que sea colocado en un lugar de paso habitual por las personas que acuden a dicho lugar, pues tenemos que lograr que la información que en él esté colocada sea conocida por el máximo número de personas. Por lo mismo, debe ser colocado a una altura adecuada que favorezca la lectura o la colocación de la información expuesta.

Debemos también tener en cuenta no colocar mucha información a la vez, pues lo que producimos es un efecto de saturación que probablemente haga que se produzca el efecto de que las personas no lean la información.

### 1.5. El Retroproyector

Es una herramienta a través de la cual proyectamos una imagen, realizada en un material denominado acetato y que tiene la condición de transparente, en una pantalla o en una pared blanca.

Podemos proyectar textos, dibujos, etc., según las necesidades de la exposición. En su proyección la imagen que expongamos estará ampliada, por lo que puede ser utilizado en espacios físicos amplios.

El público puede interactuar con el ponente, dado que la exposición ya se lleva preparada, no teniendo que combinar la exposición oral a la par que escribe, la mayoría de las veces. Si vemos la necesidad, porque estamos haciendo una lluvia de ideas con un grupo, por ejemplo, podemos hacer anotaciones breves, que a la vez que escribimos pueden ser leídas por el auditorio.

Se recomienda en la preparación de las transparencias tener en cuenta que cada lámina solo debe incluir un aspecto o tema de la exposición; no es conveniente que se escriban más de diez líneas en cada lámina que preparemos; podemos utilizar en lo que respecta a la letra, diferentes colores o diferentes tamaños cuando queremos destacar alguna idea fundamental.

El retroproyector posibilita presentar gráficos y dibujos superpuestos y facilita la ilustración gráfica de formulaciones demasiado abstractas para ser asimiladas auditivamente.

Por último, es conveniente que llevemos siempre una lámpara de repuesto por si en la exposición se funde, disponer de una de repuesto, aunque ya muchos aparatos la llevan incorporada.

## 1.6. El Proyector

Es una herramienta visual que posibilita la proyección de imágenes, no de textos, teniendo la ventaja de que puede ser en serie, con las pausas y pautas que nosotros establezcamos previos a la exposición, en el tiempo destinado a la preparación.

La forma más habitual en su uso es que las diapositivas sean proyectadas de una en una, mientras que vamos dando la explicación pertinente a cada una de ellas; somos nosotros quienes controlamos el tiempo de visión de cada diapositiva. La exposición se prepara con un hilo conductor, respecto al tema que queremos plantear, por lo que diremos que necesita una especie de guión previo.

Si decidimos utilizar las diapositivas con el paso automático, que significa que van a pasar más deprisa, pues esto no lo controlamos nosotros en la exposición, debemos entonces preparar de antemano el texto, es decir, tenerlo grabado, pues nos será difícil coordinar en el momento de la exposición el aspecto oral con el paso de las diapositivas de una manera automática.

Esta herramienta logra captar bastante la atención del público cuando es utilizada, pero necesitamos adiestrarnos en ella, pues también podemos introducir sonido. Es decir, debemos aprender a combinar a la vez, la imagen, el texto y el sonido.

En la rentabilidad social de su uso influye el local donde lo hagamos, pues necesita que esté oscuro para que las imágenes se vean claramente. También la sala debe por el espacio físico facilitar que todas las personas vean con comodidad las imágenes.

Es conveniente y recomendable, antes del comienzo de la proyección presentarle al público el tema que se va a abordar y las razones de ello. Acabada la exposición, se requiere recordar las ideas principales expuestas.

También con esta herramienta es conveniente llevar una lámpara de repuesto, por si se estropea la del aparato antes o durante la exposición.

Por último, si el proyector lo utilizamos acompañado de texto y sonido grabado, esto requiere de otros instrumentos técnicos, además del proyector.

## 1.7. La Exposición

La exposición es un medio de información fijo que utilizamos para mostrar algo que consideremos de interés que sea conocido por parte de la población. Utilizamos el montaje visual, pues el visitante a través de la imagen recibe el mensaje; requiere de un lugar fijo y que reúna las condiciones adecuadas en cuanto a espacio y equipamiento para poder llevarla a cabo. La exposición es pública y duradera, pues es un medio de información fijo.

Los mensajes que podemos transmitir a través de la exposición de imágenes puede ser de denuncia de hechos, problemas o situación que afecta a un grupo de personas.

Una exposición tiene que lograr tres objetivos en las personas que acuden a ella:

- Despertar su interés por el tema planteado.
- Atraer a las personas que la visiten.
- Convencer a las personas de lo que ven, aunque no les afecte directamente a ellas, y se decidan a tomar decisiones que tengan que ver con acciones destinadas al cambio de la realidad planteada.

Para este último objetivo, por ejemplo, sería conveniente contar en un lugar de paso con un tablón de anuncios donde las personas pudieran hacer propuestas de intervención y anotar qué compromiso podrían adquirir.

Los elementos a tener en cuenta para preparar una exposición son los siguientes:

- Decidir el tema de la exposición, para poder decidir qué vamos a mostrar y qué objetivos va a tener, es decir, qué aspiramos a conseguir con ella. Responder a las preguntas qué vamos a hacer y para qué lo vamos a realizar.
- Una vez ya elegido el tema, decidiremos sobre qué vamos a mostrar con respecto al tema elegido, si van a ser dibujos, fotografías, pequeños textos, como forma de apoyo, etc. todo ello teniendo en cuenta el espacio del que disponemos y los paneles donde colocaremos la información, así como la composición.
- Conocer quiénes creemos que deben ser los destinatarios de la exposición, pues los medios decididos en el punto anterior, van a depender de las características del público. No es lo mismo preparar una exposición, aunque sea abordando el mismo tema, para niños, que para adolescentes.
- Hacer el montaje final de la exposición. Se recomienda que siempre, en el horario de apertura de la exposición, exista una persona que pueda ayudar a alguien a comprender alguna imagen, que pueda tantear el interés de las personas que acuden, que explique a qué necesidad quiere responder la exposición, y que esta persona sea algún voluntario del barrio, que no sea el trabajador social.

## 1.8. El Cartel

Consiste el cartel en una imagen fija, acompañada de un breve comentario que está hecho para producir un efecto inmediato, decir algo y, sobre todo, ser entendido a simple vista. Una vez elaborado, conserva su forma y contenido durante todo el período en el que debe cumplir el objetivo para el que fue concebido.

Los objetivos del cartel son varios:

- Informar al pone en relación un emisor, que prepara la herramienta y que quiere comunicar algo con unos receptores a quienes se les hace saber un contenido.
- Anunciar un acto o actividad.
- Sugerir un comportamiento, una propuesta, etc. para lo cual se incita al público a través del cartel.
- Apoyar un proyecto, una actividad, una campaña de los vecinos, de un colectivo, de una organización, etc.

El cartel, para que cumpla su función, debe captar la mirada y atención del destinatario, además de transmitir el objetivo para el que está elaborado (anunciar, apoyar, informar, sugerir). Necesitamos con el cartel lograr una comunicación directa, sintética e impactante con el receptor, para que este actúe en una determinada dirección. Recomendamos que sea visible y llamativo, que el mensaje se pueda captar de una sola ojeada y que sea fácil de retener en su contenido esencial.

### 1.8.1. *La composición del cartel*

Las pautas a seguir para elaborar un cartel son las siguientes:

- Debe centrarse en una sola idea principal, destacada para que pueda ser captada de una sola ojeada, y que se puede presentar en forma de título, slogan o imagen, individualmente o combinando las tres.
- El texto, sin exceder de veinte palabras, debe formar una unidad con la imagen. Utilizando tan pocas palabras es necesario que el mensaje sea breve, directo, y si es posible concretado en una frase que pretende decir más de lo que dice.
- Ha de ser accesible a todo tipo de receptores.
- Conviene utilizar un dibujo o una fotografía que personaliza el tema. Debe impactar. A ello también ayuda el color como estímulo visual, por lo que este debe ser llamativo.
- La letra que se elija debe ser fácilmente legible; no conviene utilizar muchos tipos de letras en orden a ir en contra de la legibilidad.

## 1.9. El Panfleto

El panfleto es un texto destinado a un público relativamente amplio y debe ser escrito para que las personas a quienes va dirigido puedan leerlo, por lo que es necesario que sea escrito en un lenguaje asequible y sencillo, que interese y además convenza.

Los objetivos que habitualmente un panfleto intenta conseguir suelen tener que ver con informar, promover, enseñar, persuadir, sobre determinada realidad social o tema que afecta a un número alto de personas en un núcleo residencial.

Para elaborar un panfleto lo primero que tenemos que definir es el objetivo, es decir, qué queremos y para qué; tras esto, tomaremos la decisión respecto al tema y el contenido que vamos a incluir en la herramienta; posteriormente, decidiremos a qué público o grupo de población queremos que vaya destinado el panfleto, para a partir de ahí redactarlo, cuidando siempre elaborarlo

con un lenguaje comprensible para los destinatarios, pues queremos, por supuesto, que entiendan lo que lean.

Un panfleto, siempre que sea posible, es conveniente que contenga ilustraciones que apoyen el texto, que este no ocupe todo el folio y destacando con otro color o letra las ideas que consideramos fundamentales.

### 1.10. El Folleto ilustrado (tríptico o díptico)

En la sociedad actual la mayoría de las personas prefiere una información sintética, concreta y precisa acerca de un tema. Por ello, el folleto ilustrado o tríptico es un medio de comunicación muy eficiente y muy utilizado por el Trabajo Social.

En esta herramienta prevalece el texto sobre la imagen, por lo que en su elaboración lo primero que necesitamos es organizar el texto y luego agregar las ilustraciones, que deben estar relacionadas con el texto que ilustran.

Previo a su elaboración, debemos tener claro que es lo que deseamos comunicar, a qué público y cuál es la finalidad de la comunicación. Respondidas estas cuestiones, podemos planear la elaboración que conlleva los pasos siguientes:

#### ESTRUCTURA DEL FOLLETO

El folleto está compuesto por: la introducción, el desarrollo o cuerpo del folleto y el resumen o conclusión.

La introducción situará al lector en el tema a desarrollar e intentará motivar para que las personas se sientan atraídas a leerlo.

El desarrollo o cuerpo del folleto, contiene la esencia del mensaje que pretendemos transmitir; los temas en esta parte del folleto, deben ser enlazados, a través de su redacción sin que se descuide la transición clara de un tema a otro.

El resumen o conclusión se utiliza para recalcar e insistir en lo más importante del mensaje, alentando o motivando para que se actúe en determinada dirección.

#### REDACCIÓN DEL FOLLETO

Debe ser cuidado el lenguaje en relación al público que va destinado, para que sea comprensible y asequible; no debe ser muy extenso para que tenga más posibilidades de éxito en el número de personas que lo lean; no debemos recargarlo de texto e ilustraciones e incorporaremos títulos y subtítulos, pues clarifican la separación de las partes del folleto.

#### ILUSTRACIONES

Pueden formar parte de las ilustraciones los dibujos, las fotografías, los cuadros estadísticos, los gráficos, teniendo muy presente en la elección que hagamos que van a cumplir la función de complementar el texto. Estas serán simples y de fácil comprensión.

## DISEÑO

Consiste en organizar la composición y disposición de los textos, dibujos títulos, espacios en blanco, de manera tal que causen un buen efecto visual e inviten a leer el folleto. Vendría a ser la maquetación del folleto.

### 1.11. El Cine Forum

Esta técnica consiste en la proyección de una película y la realización de un coloquio sobre la misma, tras su finalización. La proyección de la película debe ir precedida de una presentación de la misma.

Esta técnica tiene las siguientes ventajas, facilitadas por el lenguaje cinematográfico: capta a un número alto de personas; si elegimos una película impactante, tiene poder de convicción y persuasión; mostraremos con realismo cómo realizar una tarea.

Los objetivos que la técnica del cine forum debe cumplir son los siguientes:

- Promover a través del impacto emocional que puede producirse a través de la visión de una película.
- Informar de manera visual, condensada y rápida.
- Instruir a través de enseñanza sobre determinados problemas o situaciones.

## LA METODOLOGÍA DEL CINE FORUM

### PROGRAMACIÓN

El primer paso consiste en programar, y para ello tendremos que decidir cuál es el tema, problema o situación que nos ocupa y que nos induce a utilizar esta técnica, para posteriormente decidir qué objetivo queremos alcanzar ya sea el de promover, informar o instruir; tras la elección del tema y el objetivo, la decisión se centra en quienes van a ser los destinatarios principales de la técnica.

### SELECCIÓN DE LA PELÍCULA

Escogeremos la película de acuerdo con el objetivo del cine forum. Existen varios criterios de selección:

- Elegir para un público concreto, a fin de que pueda darse un cierto grado de identidad entre el auditorio y la situación presentada a través del film.
- La película debe ser comprensible para el público que participará en el cine forum.
- La duración de la película debe ser tomada en cuenta, pues una película muy larga, aparte de cansar, resta tiempo para el debate posterior
- Considerar la calidad de la película, pues las malas producen rechazo, mientras que las buenas estimulan y motivan.

## PRESENTACIÓN DE LA PELÍCULA

Esta etapa tiene la finalidad de crear un clima adecuado para el análisis del tema que se va a abordar y para situar intelectualmente al auditorio en el mismo. Debemos realizar una breve explicación acerca de todo aquello que creamos que va a facilitar la comprensión de la película, pero sin emitir juicios de valor, con la finalidad de no predisponer al auditorio hacia la película, exclusivamente describiremos “Proyección de la película”.

## EL COLOQUIO O FORUM PROPIAMENTE DICHO

Al finalizar la película, el trabajador social debe intervenir brevemente para subrayar aquellos aspectos que considera más importantes y los que necesitan de una explicación complementaria, a solicitud del auditorio, pero sobre todo debe animar para que se genere la mayor participación posible.

El técnico debe llevar el coloquio preparado, de tal manera que facilite la participación. Ha sido el organizador de la técnica, conoce el objetivo a cumplir, conoce las características del destinatario; todo ello le posibilita dinamizar la sesión cuando acabe la película. No es una técnica para entretener los ratos de ocio, lo más importante de la misma es la etapa última en la que las personas hablen, opinen, propongan, se comprometan, etc., y el éxito en gran manera va a depender del técnico que sepa animar y dinamizar, pero sin hablar excesivamente, evitando toda conducta erudita y que sabe explicar las reglas de participación.

Las técnicas para realizar el forum son muchas: debate con la participación de todo el grupo que ha asistido a la proyección de la película; debate en grupos pequeños, que luego presentan su trabajo al gran grupo; forum en el forum, consistente en que un grupo de personas del público realiza un coloquio sobre la película delante de las demás asistentes.

## RESUMEN

Terminado el coloquio, el animador debe hacer un resumen de lo tratado y de las principales conclusiones del debate.

### 1.12. El Fotolenguaje

Se trata de una técnica que se utiliza dentro de la práctica de trabajo en grupo y se realiza a partir de reflexiones y sentimientos que suscitan determinadas fotografías, escogidas personalmente, y sobre las cuales cada participante explica delante de los otros las razones por las que la ha escogido.

Es utilizada como medio para facilitar la expresión personal. Nunca se hará un análisis estético o artístico de la fotografía elegida.

Se utiliza de la siguiente manera: con el grupo reunido, se pone un número determinado de fotografías sobre una mesa de manera que todos puedan verla. Durante un tiempo de 10 minutos todos están mirando las fotos, y pasado ese tiempo cada uno elige una o dos fotografías, dependiendo de la consigna que haya dado el trabajador social.

Tras todos los miembros haber escogido la fotografía, cada uno explica a los demás los motivos de su elección. No hay discusión sobre lo que se dice, pero el trabajador social puede plantear cuestiones que ayuden en la comprensión de lo que se quiere expresar.

La elección de la fotografía facilita que cada miembro del grupo exprese pensamientos, esperanzas, sentimientos, temores, etc. Se produce un intercambio interpersonal hecho desde la afectividad y de la imaginación, aún sabiendo que puede generar conflictos.

Los objetivos principales que tiene esta técnica son los siguientes:

- Iniciar el conocimiento mutuo de un grupo que comienza.
- Confrontar puntos de vista acerca de cuestiones en las que es importante que se expresen reacciones emocionales.
- Para preparar una discusión, explorando las reacciones emocionales de los miembros del grupo frente al tema que se va a discutir.

### 1.13. El Montaje Audiovisual

Esta técnica consiste fundamentalmente, en una sucesión de diapositivas que combinadas con música y efectos sonoros, complementados con la palabra, se proyectan con una secuencia determinada con el fin de comunicar algo, principalmente a través de la emoción.

Entre los objetivos del montaje audiovisual destacamos:

- Identificar y/o hacer el análisis de algún problema.
- Estimular hacia determinadas acciones.
- Informar, presentando una realidad a través de documentos visuales y sonoros.
- Sensibilizar hacia algún hecho.

En el Trabajo Social, la ventaja de utilizar esta técnica la encontramos en que tiene más fuerza, estimula más que otras que utilizan exclusivamente el lenguaje oral, en cuanto al objetivo que pretende cumplir.

Las etapas en la realización de un montaje audiovisual son las siguientes:

- *Plan de conjunto y organización del trabajo.* Consiste en aclarar cinco aspectos iniciales: para qué vamos a hacer el audiovisual, sería el objetivo de la técnica; a quiénes va destinado, o lo que es lo mismo elegir a los participantes; qué vamos a comunicar en cuanto al tema, problema, situación social; con qué recursos contamos. El aspecto que más habrá que desarrollar será el referido al tema que pretendemos comunicar.
- *Búsqueda de documentos e información.* Radica fundamentalmente en la búsqueda de la documentación e información básica acerca del tema central del audiovisual. También debemos preguntarnos ¿cómo expresarlo? Así nos encontramos que una idea puede llevarnos a la búsqueda de determinados documentos, así como una fotografía puede originar ideas.

La búsqueda que en este momento hacemos, se debe orientar desde los tres aspectos que conlleva la elaboración de un audiovisual: el texto, la imagen y el sonido. A cada uno de ellos vamos a dedicar unos párrafos.

**Texto.** En su preparación hay que tener en cuenta tres aspectos:

- *La elaboración del plan.* Comporta tres partes principales: introducción; cuerpo o desarrollo; final o conclusión.

- *Utilizar un lenguaje adecuado.* Se trata de utilizar un lenguaje integrado a la imagen. Es recomendable: cuidar que exista correspondencia entre lo que se ve y lo que se oye, de modo que asegure la unidad de armonía interna; el uso de frases cortas y vocabulario sencillo.
- *Escoger un estilo adecuado al tema.* El estilo del guión puede ser: narrativo, que se fundamenta en desarrollar un argumento presentándolo en forma interesante para despertar la curiosidad del espectador; descriptivo, que consiste en ir caracterizando y describiendo lo que se ve en la imagen; expositivo, que se basa en la presentación dramatizada de un argumento, implica un diálogo entre distintos personajes, desarrollándose así las ideas que se quieren presentar.

**Sonido.** Hacemos referencia a la voz, la música y los efectos sonoros. Se trata de un auxiliar y complemento de la imagen visual, pero de ninguna manera debe considerarse como un elemento puramente decorativo; tanto el texto, como la música y los efectos sonoros, deben cumplir una doble función: conductora y de ambiente.

- *La función conductora* ayuda a desarrollar la línea de acción progresivamente, paso a paso, hasta el final o epílogo. Es un elemento de acompañamiento.
- *La función de ambiente* ayuda a crear una atmósfera, a dar un cierto tono emocional. Mientras la imagen visualiza, tiene un impacto fundamental racional-objetivo; el sonido causa un impacto emocional-subjetivo.

**Imagen.** La utilizamos para visualizar el tema; para elaborar las diapositivas existen cinco procedimientos: fotografías tomadas directamente del natural; compra de diapositivas ya preparadas; reproducción de documentos de revistas, libros, etc.; utilización de restos de películas cinematográficas; dibujar las diapositivas.

## 2. LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS DE COMUNICACIÓN

Las técnicas administrativas, a las que dedicaremos las siguientes páginas son aquellas que nos permiten una relación formal con la Administración y la estructura organizacional en lo que se refiere a la comunicación. También las usaremos a nivel profesional, orientando al cliente en su relación con cualquiera de las instancias de la Administración y/o las organizaciones

### 2.1. La Instancia

La instancia es un escrito que tiene por finalidad formular una petición o reclamación a una persona de rango superior, o bien a las autoridades, departamentos de la Administración o entidades organizacionales.

Toda instancia recibe el nombre de *solicitud*, pero cuando va dirigida a determinadas autoridades se denomina:

- *Memorial.* Cuando se dirige a un monarca, príncipe, Jefe de Estado, Sumo Pontífice.
- *Exposición.* Si se envía al Parlamento o al Senado.
- *Recurso.* Se denomina así a la segunda instancia que se dirige a un mismo organismo, o a otro de categoría superior, por negarse a aceptar el firmante la proposición que considera injusta como respuesta a la petición que se había presentado previamente.

El papel empleado para su presentación y realización es siempre de tamaño folio; en algunos organismos tienen instancias impresas para determinadas peticiones que se realizan con frecuencia, en las que el solicitante sólo rellena sus datos personales y cubre las líneas que aparecen en blanco. Las instancias pueden escribirse a mano o a máquina y siempre en sentido vertical.

### 2.1.1. Partes de una Instancia

Al igual que la mayoría de los documentos, la instancia se divide en tres partes: encabezamiento; cuerpo; cierre.

*El encabezamiento.* Está formado por el conjunto de palabras con las que se comienza este tipo de escrito, consta de los datos personales del solicitante, que son los siguientes:

- Nombre y apellidos.
- Domicilio.
- Lugar de nacimiento.
- Profesión.
- Estado civil.
- Nº de documento nacional de identidad ( DNI)
- Nº de identificación fiscal (NIF) en algunos casos.

*El cuerpo.* Comprende la exposición de hechos y la solicitud.

*La exposición.* Está compuesta por todos aquellos datos y circunstancias que se consideran necesarios presentar con miras a obtener la solicitud, es decir, las razones sobre las que se fundamenta la instancia. Se inicia con la palabra EXPONE: acompañada siempre de dos puntos y escrita en letras mayúsculas, centrada en el cuerpo de la instancia o en el margen izquierdo a la altura de la primera línea de la exposición.

A continuación, se pone siempre la palabra “QUE” para comenzar a exponer los motivos de la petición. Si en el escrito incluimos diversos asuntos, o varias razones, éstos se detallarán de manera clara y concisa, utilizando para cada uno párrafos distintos que empiezan siempre por la palabra “QUE” y terminando el último párrafo con la frase “Es por lo que...”

*La solicitud.* Después de dejar doble espaciado, se formula la petición que se quiere hacer, escribiendo la palabra “SOLICITA” siempre en letras mayúsculas. Ésta puede colocarse centrada en el cuerpo de la instancia seguida de dos puntos o en el margen izquierdo con punto y coma o coma.

Este apartado resume las consecuencias de todo lo expuesto anteriormente, rogando que la instancia sea atendida en virtud de los derechos, preceptos o requisitos en que se ampara el solicitante.

*El cierre.* A continuación de la exposición procede el cierre del documento, después de haber dejado doble espaciado. Dicho cierre comprende estas partes:

- Localidad y fecha.
- Firma
- Pie

Una vez terminado el escrito y después de punto y aparte, consignaremos la plaza desde donde escribimos, es decir, la localidad y en la misma línea pondremos la fecha en letra para determinar la validez del escrito y evitar cualquier rectificación.

También es válido escribir la fecha con cifras, lo que permite hacerlo más rápidamente. Debajo de la fecha se pone la firma; el solicitante debe firmar y rubricar a mano en la forma habitual.

El tratamiento a quien se eleva la instancia se pone en abreviatura y, al igual que el cargo completo y la localidad donde reside la autoridad a quien se dirige el documento, con letras mayúsculas, para evitar posibles errores de interpretación en la escritura.

### 2.1.2. Redacción de una instancia

La instancia se redacta en tercera persona, de esta forma se refleja mayor cortesía y consideración por parte del solicitante. Al redactarla es conveniente y necesario ser preciso, claro y breve, sin incurrir en el error de repetir los mismos conceptos en los dos apartados que forman el cuerpo de la instancia.

La exposición debe recoger los motivos que inducen a efectuar la solicitud, y esta última tiene que expresar simplemente la razón por la que se realiza la petición.

Cuando el texto no cabe en el anverso se continúa en el reverso. Las instancias pueden presentarse en diferentes formatos o modelos.

#### MOTIVOS POR LOS QUE SE REDACTA UNA INSTANCIA

Existen múltiples ocasiones en las que es necesario presentar la solicitud correspondiente para que se pueda ejecutar la petición. Algunos casos son:

- Para solicitar puesto de trabajo.
- En contratos de cualquier tipo.
- Para concursar en oposiciones.
- En la petición de certificaciones.
- Como petición de anulación de una sanción de tráfico.
- Para pedir la instalación de un contador de agua, de luz,...
- Cuando se quiere abrir una industria para pedir autorización.
- Para realizar reformas, obras y ampliaciones.

En algunas ocasiones habrá que hacer constar en la instancia que se acompaña de los documentos que se exigen para la presentación y admisión de la misma, sin cuyo requisito ésta será dada por no válida.

Cuando se entregan varios documentos importantes en una oficina de la Administración, se presenta también una instancia en la que se enumeran cada uno de los escritos que allí quedan depositados. A la instancia se le pone el sello del registro del departamento que recibe la documentación, sirviendo así como justificante para la persona que deja los documentos, y en caso de extravío o pérdida de los mismos es el organismo el que se responsabiliza del hecho.

2.1.3. *Tratamientos utilizados en la instancia*

En la línea de adecuar el lenguaje comercial a la realidad social, las nuevas tendencias apuntan a generalizar el tratamiento de las personas independientemente del cargo que tengan. En este sentido, se ha considerado unificar criterios, en todos las categorías inferior a Director General, se aconseja tratamiento de **Señor** y se mantiene **Ilmo. Sr., Exmo. Sr.** para altos cargos. A continuación presentamos los tratamientos honoríficos más habituales en los distintos ámbitos administrativos.

**UNIVERSIDADES**

Magnífico y Excelentísimo	Rector
Excelentísimo Señor	Vicerrectores
	Presidente del Consejo Social
Ilustrísimo Señor	Secretario General de la Universidad
	Gerente
	Directores/Decanos/Vicedecanos

**COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS**

Excelentísimo Señor	Presidente
	Vicepresidente
	Consejeros
	Presidente de la Audiencia de Cuentas
	Presidente del Consejo Consultivo

**PODER EJECUTIVO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Excelentísimo Señor	Presidente del Gobierno
	Vicepresidente del Gobierno
	Ministros del Gobierno
	Secretario de Estado
	Subsecretario de Asuntos Exteriores
	Delegados del Gobierno en las CC.AA.
	Presidente de las CC.AA., a excepción del de Baleares, Cataluña y Valencia, que reciben el tratamiento de Molt Honorable Señor
	Presidentes y Consejeros de Estado
	Alcaldes de Madrid y Barcelona
	Embajadores de España
Ilustrísimo Señor	Consejeros de Gobierno de las CC.AA. a excepción de Galicia y País Vasco que usan Excelentísimo Señor y Cataluña donde se emplea Honorable Señor
	Presidente de las Diputaciones Provinciales, Mancomunidades y Cabildos Insulares

Subsecretarios, Directores Generales y Secretarios  
Generales Técnicos.

Delegados de Hacienda.

Delegados Insulares de Gobierno.

Alcaldes de capitales de provincia y municipios de más de 100.000 habitantes. En los demás municipios, el tratamiento será de Señoría, salvo en Cataluña donde todos los alcaldes tienen el tratamiento de Ilustrísimo Señor.

## 2.2. El Oficio

El oficio es un escrito que sirve para comunicar, citar, adjuntar y también para acompañar a otros documentos. La Administración Pública y los Organismos oficiales lo utilizan en sus comunicaciones escritas que sustituyen a las cartas.

Estos documentos se crean en las diferentes secciones de dichos organismos y pueden estar dirigidos a otros órganos y oficinas de la Administración Pública, a una empresa, a un grupo de personas privadas o a un particular.

Los oficios reciben distintos nombres según sea su aplicación. Así, se denomina comunicación al utilizado para que dos organismos se comuniquen entre sí; notificación al oficio de contestación a una instancia, etc.

### 2.2.1. Partes de un oficio

- El oficio podemos dividirlo en tres partes:
- Encabezamiento.
- Cuerpo
- Cierre.

El *encabezamiento* consta de las siguientes partes o elementos:

- El membrete, que suele estar situado en el ángulo superior izquierdo de papel, impreso con los datos del remitente, es decir, el organismo que lo envía, su anagrama o logotipo correspondiente.
- Las referencias forman parte del encabezamiento, pudiendo situarse debajo del membrete o en la parte superior derecha.
- La referencia indica la Sección, Negociado o dependencia que se responsabiliza del despacho del documento.
- El número hace referencia al Registro de salida de la dependencia, para su posterior identificación, clasificación y archivo.
- El asunto, que resume en pocas palabras el texto que se trata en el oficio.

El *cuerpo* del oficio contiene el texto de la comunicación. Se escribe a máquina o a ordenador.

El *cierre* aquí aparecerá la localidad donde se cursa el oficio y la fecha en una sola línea. El mes se pondrá con letras minúsculas, los días pueden escribirse con números o con letras, el año en números. Dentro del cierre nos encontramos los siguientes elementos:

- La antefirma o cargo de la personas que firma, se escribirá en letras mayúsculas. Todo oficio tienen que llevar consignado el cargo que desempeña el que lo firma.
- La firma, la cual debe estar rubricada. En los escritos oficiales las firmas tienen un orden de categoría: las personas de menos categoría firmará hacia la derecha y más arriba, escribiendo hacia la izquierda y más abajo la de mayor categoría e importancia.
- El sello del organismo que expide el certificado se estampa a la izquierda de la firma o firmas.
- El pie está formado por el nombre de la persona a quien va dirigido el oficio; se pone en la parte inferior del mismo y se considera incluido en el cierre.

### 2.2.2. Redacción del oficio

La redacción de un oficio debe ser clara, concisa, formal y breve, sin formalismos inútiles. Este documento se redactará en tercera persona, evitando expresiones como “yo”, “me”, “mi”.

Si el contenido del oficio es muy extenso y no cabe en el anverso de la hoja se continúa en el reverso de la misma invirtiendo los márgenes.

Si el oficio adjunta alguna documentación, enumeración o relación, éstas deberán escribirse al dorso del oficio y se indicará “ que al dorso se cita” ó “que al dorso se relaciona”.

Cuando aparezca en el texto del oficio el nombre de una persona, se escribirá en letras mayúsculas.

## 2.3. El Saluda

El saluda forma parte de las comunicaciones externas de las empresas y organizaciones. Es un escrito breve utilizado para transmitir avisos, notificaciones, felicitaciones, invitaciones, etc, de tipo protocolario.

Es una comunicación generalmente de trámite. Va sin firmar por la persona que lo dirige. Su texto es de muy poca extensión y no debe ser utilizado para asuntos que tengan carácter reservado.

Se usa en su confección un papel grueso de tamaño cuartilla en color blanco o beige. Consta normalmente de una sola hoja impresa en sentido vertical, aunque existen algunos modelos en los que se presenta en doble cuartilla como si fuera un librito.

### 2.3.1. Partes de un saluda

Al igual que en la mayoría de los documentos, en los saludas podemos distinguir tres partes:

- Encabezamiento.
- Cuerpo.
- Cierre.

En el *encabezamiento* se hace constar el cargo de la persona que dirige la comunicación, seguido, de la palabra SALUDA en el centro del escrito.

El *cuerpo* contiene el texto de la comunicación que debe comenzar siempre por la preposición “a” escrita en letra minúscula. Después se pone el nombre del destinatario escrito en letras mayúsculas y se redacta a continuación el resto del texto.

El *cierre* se compone del nombre y los apellidos de la persona que remite el saluda seguidos de la frase de cortesía que se adopte. A continuación va la localidad y la fecha en que se expide. Algunas veces la población también está impresa.

### 2.3.2. Redacción del saluda

La redacción de un saluda es muy simple, ya que se utilizan sólo para asuntos concretos e informaciones breves. Por ello, deben cumplir los siguientes requisitos:

- El texto ha de ser claro y conciso.
- Se redacta normalmente en tercera persona.
- El cuerpo del escrito ha de ser breve.
- No suele ponerse la dirección del destinatario.
- No se firma.

Las **frases de cortesía** utilizadas en los saludas se pueden resumir en las siguientes:

- “Aprovecha esta oportunidad para ofrecerle sus respetos”.
- “Aprovecha gustoso esta ocasión para ofrecerle su consideración “.
- “Aprovecha esta oportunidad para ofrecerle el testimonio de su consideración más distinguida”.
- “Aprovecha gustoso la ocasión para hacerle presente el testimonio de su consideración más distinguida”.
- “Esperando verse favorecido con su confianza, le ofrece el testimonio de consideración más distinguida”.
- “Aprovecha con gusto esta ocasión para significarle el testimonio de su consideración más distinguida”.
- “Aprovecha esta oportunidad para expresarle el testimonio de su consideración”.

## 2.4. La Carta Circular

La carta circular es una carta comercial que se confecciona en serie y cuyo contenido se comunica a más de una persona o empresa. Se utiliza un modelo único, el cual se copia, de esta manera solo queda poner la dirección de cada persona o empresa a la que se envía.

En esta modalidad de carta no es aconsejable que la firma esté impresa, porque a primera vista se detectaría que es una circular y perdería interés. La firma manual, es la medida más apropiada.

Generalmente una carta circular no requiere una contestación, a menos que la persona a quien va destinada esté interesada en la oferta que en ella se realice. Si se tiene interés en que se preste

atención a la circular, esta debe ir en sobre cerrado en lugar de abierto, aunque esto depende de la importancia o reserva de la información.

#### 2.4.1. Redacción de la carta circular

La redacción de una carta circular tienen que estar perfectamente pensada para el tipo de público al que va dirigida. Es conveniente evitar palabras que den lugar a equívocos o interpretaciones diferentes de lo que se quiere realmente expresar, por eso las ideas se presentarán de forma sencilla y clara, exponiéndolas organizadas secuencialmente para no originar confusión.

La fórmula de saludo es más amplia y generalizada puesto que va dirigida a personas muy diversas, debe tener en cuenta si su destinatario son personas físicas o jurídicas, o ambas a la vez.

Se utiliza papel con el membrete de la firma que emite la carta circular de la misma forma que en la confección de cartas comerciales.

#### 2.4.2. Clases de cartas circulares

##### CIRCULARES INTERIORES

Las cartas se denominan así cuando las personas que las reciben están en un ámbito reducido, es decir, pertenecen a la empresa o entidad que las emite.

Dentro de esta clase de circulares, las *informativas* comunican noticias que interesan a todos o a la mayoría del personal.

Las circulares *administrativas* regulan las normas que deben seguir los departamentos administrativos, tanto desde el punto de vista de la organización como del trabajo en sí mismo.

Las *técnicas* son circulares sobre el conjunto de normas específicas en una materia determinada de la empresa y organización. Se requiere un experto que aconseje o explique el camino a seguir.

Por último, las circulares *de orientación* contribuyen a instruir, guiar y explicar maneras de hacer determinadas actividades para aunarlas.

##### CIRCULARES EXTERIORES

Este tipo de cartas son las que se remiten desde la empresa a destinatarios que están fuera de ella para informarles de los cambios, ampliaciones, inauguraciones, campañas de lanzamiento... o de cualquier otra actividad que se considere interesante para el desarrollo y buena marcha de la organización.

Los asuntos tratados en las circulares exteriores pueden ser muy diversos, ya que éstas van dirigidas a destinatarios que no pertenecen a la empresa o entidad remitente.

Es conveniente que las circulares no se limiten a dar la noticia, sino que justifiquen las causas que aconsejaron la creación del proyecto, el cambio de domicilio, etc. También deben resaltarse las ventajas que el acontecimiento anunciado puede reportar al destinatario.

##### CIRCULARES OFICIALES

Estas cartas son emitidas por funcionarios con cargo en la Administración para dar a conocer cualquier tipo de comunicación que consideren oportuna.

## 2.5. Curriculum Vitae

Es una breve relación biográfica del solicitante, en la que se destacan todos sus méritos y actividades personales y profesionales. La finalidad del curriculum vitae es la de informar a una entidad, grupo o persona sobre los méritos de su autor para poder, entre otros candidatos, ser seleccionado y optar a una beca, subvención o admisión, etc. También para obtener una colocación, un puesto de trabajo, destino o nombramiento.

Se presenta por iniciativa propia para:

- Realización de trabajos ocasionales.
- Ofrecimiento de servicios profesionales.
- Presentación de una publicación.
- A requerimiento de una oferta pública para: concurso, beca, colocación, etc.

El escrito puede presentarse a mano o a máquina, la fecha figurará al final del curriculum antes de la firma, que será imprescindible avalar la veracidad de lo escrito.

Casi toda la información que integra un curriculum puede dividirse en las siguientes partes:

1. Datos personales.
2. Estudios realizados.
3. Experiencia profesional.
4. Referencias.

En el apartado de *datos personales* se incluirán los siguientes:

- Nombre y apellidos del firmante.
- Fecha de nacimiento.
- Estado Civil.
- Sexo.
- Documento nacional de identidad (DNI).
- Profesión.
- Domicilio actual, dirección y teléfono.
- Si se posee permiso de conducir y un vehículo propio.
- Fotografía (si fuese requerida).

En cuanto a los *estudios realizados* han de exponerse por orden cronológico de fechas, terminando con los de reciente realización. Se detallarán los títulos que se poseen y los estudios que se están cursando en el momento de la realización del curriculum.

Referido a los cursos realizados se destacarán en primer lugar todos los que tengan relación con el puesto de trabajo que se solicita, aunque se harán constar, además, los restantes que se poseen.

También se citarán las afiliaciones a los colegios profesionales correspondientes.

En el apartado idiomas conocidos se especificará el dominio en cuanto a: traducción, escritura y conversación, además se indicará el nivel (básico, medio o excelente).

En actividades complementarias podrían figurar los siguientes datos:

- Estudios realizados en empresas.
- Estudios en centros de investigación.
- Publicaciones de libros, artículos de prensa o revistas.
- Prestación de servicios en gabinetes profesionales, consulting, jurídicos, fiscales...
- Conferencias pronunciadas.
- Creación de asociaciones deportivas, culturales...

Los cargos ocupados en diferentes entidades figurarán en *experiencia profesional*, expuestos de forma cronológica, debiendo especificar:

- Fecha de comienzo y cese de la actividad.
- Razón social de la empresa o empresas donde se prestaron los servicios.
- Puesto de trabajo con descripción del cometido, logros alcanzados, número de trabajadores a su cargo, responsabilidad financiera, etc.

Las *referencias* avalan con su autoridad que los datos del currículum vitae son fiables, al mismo tiempo que pueden añadir más información al respecto.

Los nombres, direcciones y teléfonos de las personas a quienes podrían dirigirse directamente los destinatarios para pedir referencias, deben incluirse al final del currículum, aunque se puede indicar simplemente que las referencias se ofrecerán en la entrevista.

En el apartado de referencias es aconsejable indicar nombres de empresas o de personas de reconocido prestigio que puedan dar testimonio del comportamiento del solicitante, tanto en lo referido a los aspectos humano y social como en el ámbito profesional.

Existen varios modelos de currículum vitae, dependiendo en gran parte de las características que se exijan para su realización o de las que queramos destacar.

## ACTIVIDADES

1. A partir de un tema social actual elegido por el alumno, diseñará un tríptico para entregar a los padres de alumnos de un centro de educación infantil y primaria.
2. Trabaja con un grupo de adolescentes en un colectivo juvenil. En el desarrollo de la tarea diaria va observando, que algunos de ellos no se hablan, que se están formando pequeños grupos y algunos miembros están solos. Utilizando la técnica del Cine Forum, explique el objetivo que espera conseguir con ella en esta situación, y explique cómo ejecutaría los siguientes aspectos de la metodología: elegir la película, explicando por qué hace esta elección, cómo la presentaría, qué aspectos subrayaría al finalizar la proyección de la película y cómo dinamizaría el debate final.

## BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Ander Egg, E. (1986). *Las técnicas de comunicación al servicio del trabajo social*. Mexico: El Ateneo.
- Ander Egg, E. (1985). *Técnicas de comunicación oral*. Buenos Aires: Humanitas.
- Borisoff, D. (1991). *Gestión de conflictos: un enfoque de las técnicas de comunicación*. Madrid: Díaz de Santos.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- García, F. (2002). *La intervención profesional en Trabajo Social. Supuestos prácticos I*. Málaga: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social.
- Escartín, M.J.; Suárez, E. (1994). *Introducción al Trabajo Social I*. Alicante: Aguaclara.

## EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

1. Las técnicas de comunicación social son útiles para:
  - a) Apoyar la información que facilitamos a los clientes con entretenimiento.
  - b) Expresar las ideas de forma concreta y objetiva.
  - c) Sustituir al trabajador social.
  - d) Captar más rápidamente la atención del cliente.
  
2. El adecuado uso de la pizarra como técnica requiere:
  - a) Que existan pocas personas en el espacio físico donde estemos exponiendo.
  - b) El uso de imágenes.
  - c) Escribir despacio para la mayor comprensión del auditorio.
  - d) Que esté colocada a una altura que permita fácilmente su visión.
  
3. El tablón de anuncios como técnica tiene el objetivo de:
  - a) Sustituir la intervención oral.
  - b) Ocupar un espacio en las asociaciones para que sus miembros puedan expresar sugerencias de mejora.
  - c) Informar de aspectos de la realidad social que afecta a un grupo de personas.
  - d) Facilitar un espacio de contactos sociales.
  
4. La utilización del proyector necesita:
  - a) Que siempre que lo usemos, el texto esté grabado previamente.
  - b) Que siempre que lo usemos, el texto y el sonido estén grabado previamente.
  - c) Que siempre que lo usemos, las diapositivas pasen de una en una.
  - d) Que siempre que lo usemos, estaremos ayudando a conseguir la atención del público.
  
5. La realización de una exposición se apoya en:
  - a) Solo la imagen, sin texto. Es exclusivamente visual.
  - b) La aportación de imágenes que hacen los clientes en relación al tema a tratar.
  - c) La interrelación entre idea a exponer y documentos gráficos.
  - d) La invitación a la acción de las personas que hagan sus aportaciones.
  
6. La técnica del cartel exige que:
  - a) Cada cartel elaborado exponga el número de ideas que quepan.
  - b) La imagen usada sea monocolor.
  - c) Sea captado de una sola ojeada y fácil de retener en su contenido esencial.
  - d) Lo elaboremos, aunque no estemos exponiendo ninguna necesidad.

7. El tríptico es un medio de comunicación eficiente por:
- Lo fácilmente que se distribuye entre la población afectada.
  - Prevalecer la imagen sobre el texto, y hacerse más atractivo en su lectura.
  - Aportar una información breve y precisa sobre un tema.
  - Es fácil organizar las imágenes a partir del tema.
8. Uno de los objetivos del montaje audiovisual es:
- Combinar las diapositivas con música y efectos sonoros.
  - Sensibilizar hacia algún hecho.
  - Elaborar el plan de conjunto y organizar el trabajo.
  - Implicar a los clientes en la búsqueda de documentos e información.
9. El denominado cuerpo de la instancia incluye:
- Los datos personales del administrado.
  - El tratamiento y nombre de la autoridad a quien va dirigida.
  - Las razones sobre las que se fundamenta la instancia.
  - El sello del registro de entrada del departamento al que la hemos entregado.
10. Las circulares administrativas comunican:
- Las normas que debe seguir los departamentos administrativos.
  - El conjunto de normas específicas de una materia determinada de la organización.
  - La explicación y guía de realizar determinadas actividades con el fin de aunarlas.
  - Los cambios, puesta en marcha de proyectos, o de cualquier otra actividad de interés.

## SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

1 b

2 d

3 c

4 d

5 a

6 c

7 c

8 b

9 c

10 a

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

*Cartel:* técnica formada por una imagen fija, acompañada de un breve comentario que está hecho para producir un efecto inmediato, decir algo y, sobre todo, ser entendido a simple vista.

*Cine forum:* técnica que consiste en proyectar una película y realizar un coloquio sobre la misma. Tiene como finalidad mostrar con claridad una situación o el desarrollo de una actividad.

*Exposición:* procedimiento visual para transmitir mensajes o bien un hecho, problema o situación de un grupo de personas.

*Folleto ilustrado:* herramienta que exige la prevalencia del texto sobre la imagen, y que aporta una información breve, concreta y precisa sobre un tema.

*Fotolenguaje:* técnica que se utiliza dentro de la práctica de trabajo en grupo y se realiza a partir de reflexiones y sentimientos que suscitan a los individuos determinadas fotografías, escogidas por ellos.

*Montaje audiovisual:* técnica que consiste en una sucesión de diapositivas que combinadas con música y efectos sonoros y complementada con la palabra, se proyectan con una secuencia determinada con el fin de comunicar algo, principalmente a través de la emoción.

*Panfleto:* texto destinado a un público relativamente amplio, que tiene como objetivos informar, promover, enseñar y convencer.

*Proyector:* aparato que permite la proyección de imágenes visuales, llamadas diapositivas, ya sea individualmente o en serie. Tiene una finalidad motivadora e incentivadora.

*Retroproyector:* herramienta que permite proyectar la imagen en una pantalla o sobre la pared, utilizando un dibujo, gráfico o texto realizado en acetato transparente.

*Tablero magnético:* tablero cubierto con una superficie metálica que permite adherir piezas o figuras.

*Tablón de anuncios:* herramienta que complementa a la intervención oral, ofreciendo información o difundiendo ideas dentro del ámbito de un espacio cerrado.



*Manuales docentes de*  
**TRABAJO SOCIAL**

**MÓDULO 3**

---

Técnicas de registro y obtención de datos  
en el Trabajo Social



## PRESENTACIÓN

Se pretende en este módulo dar a conocer algunas de las técnicas consideradas fundamentales en la obtención de datos para el Trabajo Social así como algunas que ayudan a optimizar el rendimiento de los grupos.

El uso del ecomapa, como mapa de relaciones familiares se utiliza como generador de orientación diagnóstica y permite ver a los seres humanos en un intercambio y una adaptación constantes con todos los elementos de su ambiente.

En relación al genograma, nos encontramos con un instrumento profesional de referencia para el trabajador social. El genograma intenta representar gráficamente el desarrollo de la familia a lo largo del tiempo estando englobado su uso profesional bajo un doble supuesto; en primer lugar, la consideración de que todo individuo está profundamente inmerso en sus sistemas familiares, lo cual afecta la percepción que la persona tiene de cómo ella es, cómo piensa y cómo se comunica con los demás; en segundo lugar, la consideración de que a través de su uso podremos representar configuraciones familiares de forma técnica, simple y rápida, de manera que su uso nos permita enriquecer los más variados informes.

Sin abandonar su dimensión funcional, el genograma puede ser utilizado a modo de “*taquigrafía*” en las entrevistas, evitando de esta forma disminuir la atención sobre lo que el cliente nos transmite.

El informe social, en último, término se concibe como el documento básico del trabajador social donde realiza un esfuerzo por plasmar la situación investigada de una manera concisa, utilizando términos adecuados y exponiendo en todo momento datos comprobados y veraces donde se especifican las fuentes aclarando, si fuese necesario, la no comprobación de alguna variable concreta. En él, el profesional plasma sus conocimientos técnicos mediante la realización de un estudio pormenorizado del caso, y la valoración del mismo de acuerdo a las hipótesis previamente formuladas.

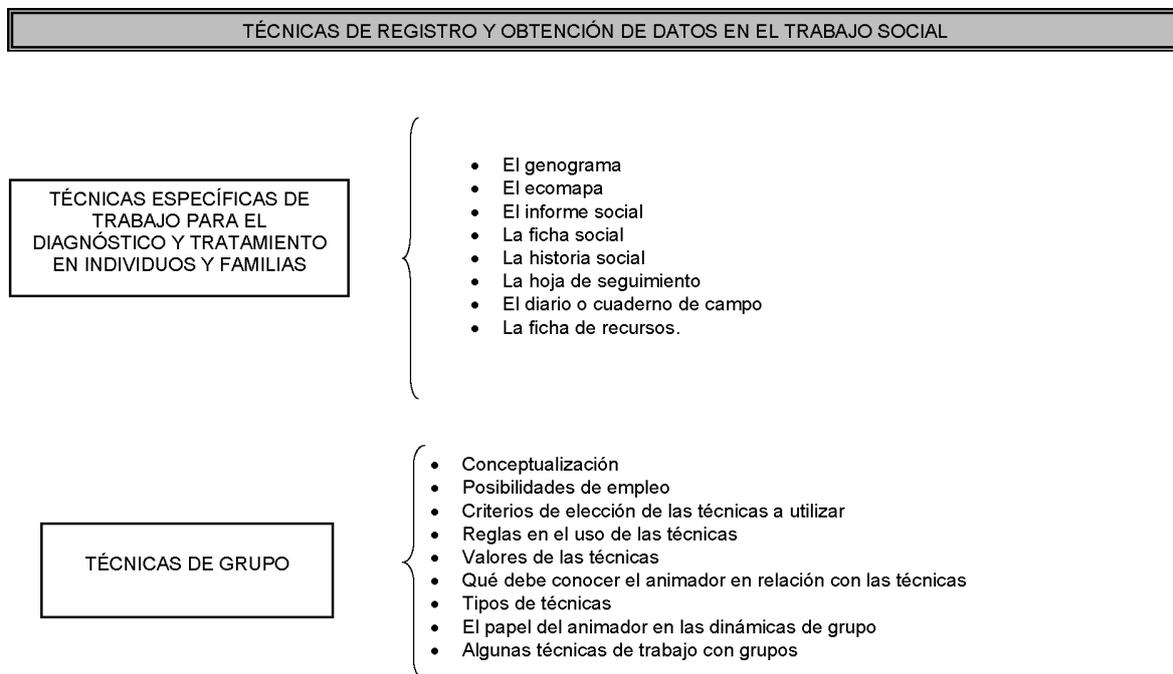
Constituye junto con la ficha social y la historia social, los instrumentos de recogida de información más habituales en el Trabajo Social.

Para finalizar el módulo veremos aspectos teóricos que interesan conocer cuando la unidad de intervención está formada por un grupo y debemos intervenir para su adecuado funcionamiento.

## OBJETIVOS

1. Conocer las técnicas más habituales de recogida de información en el trabajo social.
2. Manejar con soltura los fundamentos teóricos y las aplicaciones prácticas de los principales soportes instrumentales del Trabajo Social.
3. Adiestrar al alumno en la utilización de las herramientas de la práctica profesional en la intervención en Trabajo Social.
4. Conocer algunos de los aspectos teóricos en el manejo de las técnicas de trabajo con grupos.
5. Conocer algunas de las técnicas más usuales en el trabajo con grupos.

## ESQUEMA DE LOS CONTENIDOS



## EXPOSICIÓN DE LOS CONTENIDOS

### 1. TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE TRABAJO PARA EL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO EN INDIVIDUOS Y FAMILIAS

Previo al desarrollo de los contenidos de este módulo, es importante saber que las técnicas que utilizemos en el Trabajo Social no pueden ir desligadas de un cuerpo de conocimientos científicos que servirá de referencia y que apoyará y dará fiabilidad a la actuación específica del profesional. Debemos tener en cuenta que no todas las técnicas sirven para todos los objetivos; no todas las técnicas pueden utilizarse en todas las situaciones y que las técnicas son sólo un medio, nunca un fin en sí mismas.

Las técnicas a emplear serán aquellas que las circunstancias indiquen como las idóneas en ese momento, y por ello habrá de tenerse en cuenta:

- La finalidad de la actividad (que sea asistencial, rehabilitadora, preventiva o promocional).
- El carácter o tipo de actividad (tareas de gestión, administrativas, terapéuticas, educativas, de animación, culturales, de promoción, etc.).
- Los sectores de intervención.
- Los agentes prestadores de servicios y recursos.
- Los niveles de actuación.

Debemos saber que una de las partes esenciales de las técnicas en Trabajo Social, es su posibilidad de estar orientadas al conocimiento de la realidad social o de servir a la intervención y/o modificación de la misma.

Las técnicas de intervención tienen como objeto la modificación de la realidad social o situación problema que atañe directamente al sujeto, o al sistema organizado de sujetos. A veces sólo es necesario orientar, otras introducir un pequeño cambio (bien en las actitudes o en el comportamiento), otras se requiere un largo proceso para que dichos cambios se produzcan y se consoliden.

### 1.1. El Genograma

El genograma es una técnica utilizada en el trabajo con familias; consiste en el gráfico de un árbol familiar sobre los miembros de una familia y sus relaciones, al menos, durante tres generaciones; también nos facilita información para poder analizar la estructura familiar.

En el trabajo con familias, para los trabajadores sociales constituye un procedimiento común e imprescindible para describir a las familias, teniendo utilidad para también acercarnos a las posibles causas de las disfunciones que nos encontramos dentro de la familia.

El genograma facilita una visión gráfica y rápida (Escartín, Palomar y Suárez, 1997, 257) de los acontecimientos familiares, de los patrones de comportamiento, de las alianzas de una familia y de las normas familiares. Nos ofrece información que nos permite aproximarnos a los problemas que podemos estar observando, comprendiendo que éstos pueden estar relacionados con el contexto familiar y acercarnos a la evolución, tanto del problema como del contexto, a través del tiempo; muchas veces se transmiten de generación en generación.

Estudiar un genograma nos puede permitir situar los problemas actuales que estamos descubriendo en la familia, relacionados con normas básicas o pautas interactivas, con patrones que se han transmitido de generación en generación. Nos permite también la técnica del genograma, al recoger la información de tres generaciones, evaluar los cambios de las familias, y como éstos están unidos a acontecimientos de la vida familiar, como pueden ser nacimientos, bodas, separaciones, muertes, enfermedades, etc., que en la familia sucede y averiguar de qué manera viven estos cambios.

El genograma suele construirse en la primera entrevista con la familia, y se va completando a lo largo de los encuentros que se vayan teniendo con ella. Aunque nos pueda sorprender, el genograma también ayuda a la familia, a sus miembros, a verse a sí mismos de una forma distinta, y a comprender, como dentro del contexto familiar los problemas están interrelacionados y les afectan.

Esta comprensión que vive la familia a través del genograma, muchas veces facilita el normalizar temas o acontecimientos que producen emociones muy fuertes que están obstaculizando la solución de otros problemas o que afloran, es decir, a veces es facilitador de algunas respuestas que los propios miembros de la familia están padeciendo. Sobre todo, podemos verlo como que facilita la desaparición de algunos obstáculos, al ser las personas conscientes de ellos y de por qué se producen, provocando con ello que avancemos en el trabajo con la familia.

Las personas están organizadas dentro de sistemas familiares según generación, edad y sexo; por tanto, el lugar que ocupen dentro del sistema familiar puede influir en su funcionamiento, sus pautas de relación y el tipo de familia que forme la siguiente generación, sabiendo que las mismas cuestiones en las familias se repiten de generación en generación. Por ello, cuando tenemos que analizar y descubrir los posibles problemas que afectan a las familias, lo hacemos partiendo de los hechos que coinciden, tomando en cuenta qué forma han utilizado para resolverlos, en el caso que hayan llegado a constituirse en problema; es decir, observamos atentamente sus estilos de respuesta ante las situaciones problema que afectan a la familia.

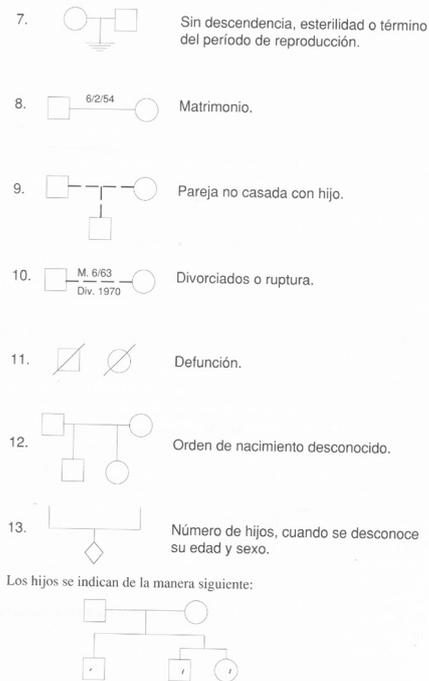
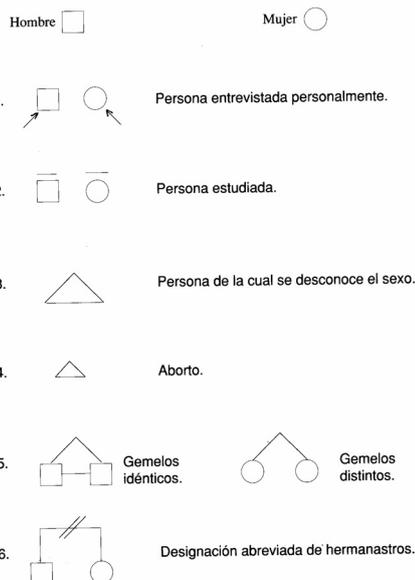
### 1.1.1. El dibujo del genograma

Diseñar el genograma conlleva tres pasos secuenciados:

#### 1. Trazar la estructura familiar.

Este paso se realiza haciendo la descripción gráfica de cómo los miembros de una familia están biológicamente y legalmente unidos entre sí de una generación a otra y dentro de la misma generación. Para ello se utilizan una serie de símbolos estandarizados que representan a las personas, su género, su parentesco, etc.

Para tal representación se utilizan unos símbolos estandarizados de manera que resulten comprensibles para cualquiera que intente leer el familiograma. Veamos los símbolos más importantes. (18)



Elaboración: Escartín, 1992, 167-168.

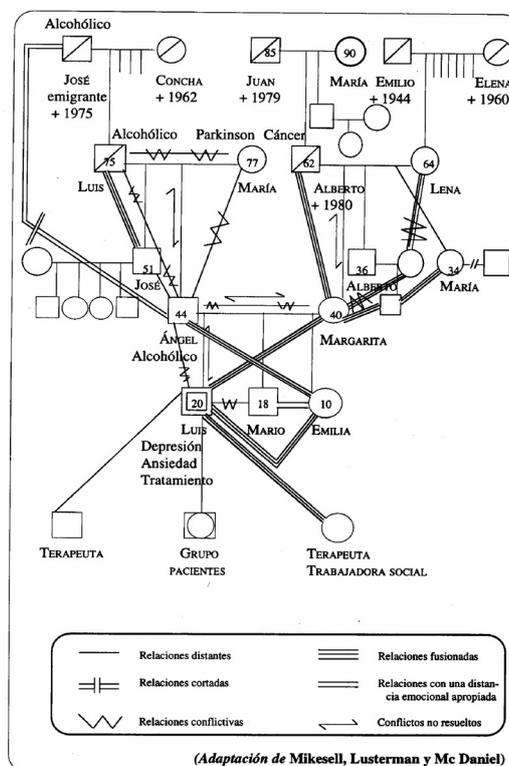
## 2. Registrar la información sobre la familia.

Con el paso anterior acabado, tenemos lo que se denomina el esqueleto del genograma. Lo que procede en este momento es trasladar al genograma la información que hemos obtenido de la familia respecto a:

- La demografía, que incluye edades, fechas de nacimiento, muertes, bodas, ocupaciones y nivel ocupacional.
- Su funcionamiento, incluye los datos sobre las enfermedades y patologías, tanto físicas como psíquicas y de comportamiento de los miembros de la familia. Es evidente, que para tener esta información objetivada necesitamos la aportación documental de los profesionales cualificados para ello. Nunca pondremos algún diagnóstico que podamos intuir por el comportamiento de la persona entrevistada en la interacción que tengamos con ella; esto corresponde a otros profesionales.
- Los acontecimientos familiares están referidos a cambio de relaciones, migraciones, separaciones, divorcios, etc. Aquí nos encontraremos momentos críticos de la familia que han sido provocados por determinados hechos; estos momentos críticos los consignaremos en un margen del genograma. Recomendamos que junto con el genograma, cronológicamente se describan los hechos importantes que han podido afectar al individuo y/o la familia.

## 3. Delinear las relaciones familiares.

Este aspecto es el que requiere un mayor esfuerzo, y una mayor intervención del trabajador social, profesionalmente hablando, pues trataremos de poner en el genograma lo que hayamos descubierto en nuestros encuentros con la familia respecto a las relaciones entre sus miembros.



Elaboración Escartín, Palomar y Suárez, 1997, 259.

Pondremos lo que hayamos descubierto y lo que nos hayan aportado los miembros de la familia. Utilizaremos información que no tiene una realidad tangible, por ejemplo que dos hermanos tengan una relación distante, se hará visible en sus consecuencias, que no se hablan, que no quieren compartir el mismo momento para la comida, etc.

Utilizaremos, también, símbolos estandarizados.

Resumiendo, un genograma útil será aquel que reúna los datos que a continuación se citan:

- Nombres y edades de todos los miembros de la familia.
- Fechas de nacimiento, matrimonio, muertes, abandono, separaciones, divorcios y cualquier acontecimiento vital significativo en la vida de la familia.
- Información relativa a ocupación laboral y enfermedades.
- Información sobre al menos tres generaciones. Es importante destacar que se debe recoger esta información aunque no se tenga relación con generaciones anteriores.

Resulta conveniente, por ser la familia un sistema en relación con otros sistemas a los que influye y de los que recibe influencia, acompañar el genograma con el uso de la técnica del ecomapa.

## 1.2. El Ecomapa

El ecomapa es una técnica cuyo objetivo primordial es mostrar las relaciones de la familia con su entorno, evidenciándose el equilibrio entre la misma y los recursos procedentes del entorno o medio ambiente. Permite observar gráficamente el equilibrio entre la familia como sistema y los otros sistemas con los que mantienen contacto.

A través de esta técnica, los trabajadores sociales podemos ver los recursos que rodean a la familia y el uso que de ellos hacen porque los conocen, además de las áreas de necesidades no cubiertas por no existir los recursos necesarios para su satisfacción o no tener una relación satisfactoria con ellos.

### 1.2.1. El dibujo del ecomapa

El ecomapa se representa con círculos. El círculo central representa a la familia con la que estamos trabajando, solo una generación y aquí dejaremos constancia de la descripción gráfica de las relaciones biológicas y legales de sus miembros.

Existen unos círculos periféricos con respecto al central, que serán los sistemas externos de referencia y con los que potencialmente podría tener relación la familia: iglesia, escuela, familia amplia, trabajo, asistencia sanitaria, etc.

La representación del ecomapa se realiza mediante la utilización de símbolos, de la misma manera que en el genograma y las relaciones entre los sistemas periféricos y el sistema central mediante líneas de diverso trazo:

Relación fuerte \_\_\_\_\_

Relación débil - - - - -

Relación conflictiva ~~~~~~

### 1.3. El Informe Social

El informe social es una síntesis explicativa respecto a una situación dada que emite el trabajador social como resultado del estudio, valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, 1985, 47), siendo sus objetivos los siguientes:

1. Dar a conocer la existencia y características de una situación social determinada con el propósito de paliarla o modificarla.
2. Aportar información para el dictamen profesional.
3. Obtener recursos sociales ya establecidos.
4. Promover recursos sociales.
5. Facilitar información a otro trabajador social.

La elaboración del informe social es el resultado final de interpretar, clarificar y ordenar los datos que vamos obteniendo con nuestra unidad de intervención a través de diversos encuentros. En suma, tratamos de dar un juicio profesional a una realidad social con la estamos trabajando.

También constituye una oportunidad para sistematizar y ordenar la información obtenida, teniendo como consecuencia acertados diagnósticos profesionales, lo que hará que las intervenciones sean más eficaces; también constituye un medio para comunicar a otros profesionales, además de instituciones, la información obtenida de una determinada situación social.

La elaboración del informe tiene que cumplir el requisito indispensable de ser el resultado de una investigación científica de la realidad y adecuadamente elaborada. Recogeremos las conclusiones explícitas de la investigación, del hacer para conocer. Esto supone que conocemos la problemática estudiada, a la que nos enfrentamos. Requiere una preparación científica exigente por parte del propio trabajador social lo que reducirá las actuaciones o intervenciones arbitrarias.

Debemos tener presente que los métodos que se basan únicamente en la intuición, la subjetividad del profesional, la asistematicidad, la falta de base teórica o la no verificación son absolutamente rechazables. Premian o condenan arbitrariamente a los sujetos, grupos u organizaciones, generan costes humanos, económicos y sociales injustificables, dañan seriamente la fiabilidad y la validez de los diagnósticos, impiden una adecuada asignación de recursos y la planificación de acciones, reducen la credibilidad y afectan al prestigio de la profesión.

Algunas recomendaciones que debemos tomar en cuenta para realizar el informe social son las siguientes:

- La información que se traslade debe ser lo más objetiva posible, evitando el sentido negativo de la información: no realizó, no acudió, no presenta un aspecto... conviene tener una perspectiva en positivo, que haga que al informe se traslade las capacidades que la unidad de intervención posee. Debemos recoger básicamente los puntos desde los que vamos a desarrollar un plan de trabajo que permita cambiar la situación problema.
- Se debe incorporar obligatoriamente la interpretación de la información recogida, la propuesta de intervención y el sistema de evaluación de los logros que se vayan obteniendo.
- No constituye un instrumento cerrado; por ello se incorporan las hojas de seguimiento o los informes posteriores, que permiten tener actualizada la información en cuanto a la evolución del trabajo con la unidad de intervención.

- Se deben evitar, en cuanto al lenguaje, las etiquetas que califican, pues constituyen expresiones perjudiciales. Se debe procurar una redacción que no culpabilice.
- Con relación a la terminología, para que exista comunicación es necesario que el emisor y el receptor compartan el mismo código. En este sentido es básico que los implicados en el proceso comunicativo dominen los términos que se utilizan. Se ha de procurar siempre llamar a las cosas por su nombre correcto (ser precisos en los términos y en los tecnicismos).
- En cuanto la presentación, es conveniente que se presente escrito a máquina o a ordenador. La ortografía y la sintaxis deben cuidarse atentamente, no sólo por razones de buen gusto sino porque pueden modificar el sentido del mensaje o hacerlo confuso. Generalmente se escribe en hoja tamaño folio, a doble espacio, los títulos en negrita y/o subrayados y bien separados. Así mismo, el trabajador social responsable ha de estampar su firma y su número de colegiado en el informe.
- Con relación al tiempo del verbo y persona, la redacción se realizará en tercera persona, porque de esta manera se le aporta un mayor grado de objetividad al contenido. (Ejemplo: El usuario manifestó que...). En cuanto al tiempo de verbo, muchos autores prefieren que se utilice el presente, ya que le da mayor actualidad al problema. También se puede manifestar en pasado; en cualquiera de los dos casos, es conveniente seleccionar uno de los dos tiempos y mantenerlo en todo el desarrollo del informe.

En lo que respecta modelos de informes, existen muchos tipos; esto va a depender del motivo por el cual se elabora, de los objetivos que se persigan, del tipo de intervención que se esté realizando, de la institución en la que se esté trabajando, del tipo de problemática que se aborda.

### 1.3.1. Modelo de Informe Social

No obstante, a continuación se presenta una propuesta de informe social que no se refiere a ningún campo específico, de ahí su cualidad de generalidad. Debe ser adaptado a las particularidades y necesidades de cada área o sector e institución.

#### ENCABEZADO DEL INFORME SOCIAL

- A quien va dirigido.
- Emitido por.
- Motivo y objeto de la elaboración.
- Fecha de elaboración del informe.
- Fuentes consultadas.
- Técnicas de obtención de información.
- Instrumentos empleados.
- Período de investigación.

#### DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA DE REFERENCIA

- Nombre y apellidos.
- DNI/Pasaporte.

- Fecha y lugar de nacimiento.
- Estado civil.
- Domicilio (calle y localidad)
- Teléfono.
- Organismo de cobertura de la asistencia sanitaria.
- Demanda que plantea.
- Otros datos de interés.

#### DATOS DE LA UNIDAD FAMILIAR

- Datos de la unidad familiar/convivencial, especificando la relación con el solicitante: nombre, parentesco, edades, ocupaciones, estado civil, nivel formativo.
- Dificultades y/o dinámica familiar referida de manera específica al núcleo de convivencia.
- Referencia a las redes familiares cercanas que no constituyan el núcleo de convivencia y su relación con la persona que solicita ayuda.
- Diseñar el genograma.

#### DATOS ECONÓMICOS

- Ingresos de la unidad de convivencia y, si se considera necesario, referencia al nivel económico familiar en sentido amplio.
- Destacar si existen ingresos por prestaciones económicas que no sean por rendimientos de trabajo, quién es el perceptor, vencimiento.
- Miembros de la familia que están en situación de desempleo.

#### DATOS DE SALUD/MINUSVALÍAS

- Es importante este aspecto y su énfasis dependerá según a la institución a la que se derive el informe.
- Hábitos saludables y nocivos de la familia: nutrición, higiene, ejercicio físico, tabaquismo, toxicomanía.
- Problemas actuales de salud en la familia.
- Grado y tipo de minusvalía.
- Cobertura sanitaria.
- Se debe pedir permiso a los usuarios para acceder a los informes médicos.

#### DATOS DE LA VIVIENDA

- Ubicación de la vivienda.
- Tipo: alquiler, en propiedad, cesión, otros.
- Régimen de tenencia.
- Habitabilidad; espacios de los que dispone la vivienda: dormitorios, cocina, baño, sala, comedor, etc.
- Estado general de la vivienda en cuanto a higiene, orden, mobiliario.

- Existencia de barreras arquitectónicas.
- Superficie.
- Situaciones de desahucio y otras circunstancias.
- Barreras de comunicación en la vivienda.

#### DATOS DEL ENTORNO SOCIO COMUNITARIO

- Relación individuo-medio. Descripción del ámbito de relaciones con su entorno.
- Tipo de entorno, aspectos sociodemográficos.
- Historia.
- Problemática y carencias principales.
- Profundizar en las redes de apoyo cercanas tanto sean vecinales como familiares.
- Señalar la existencia de prejuicios hacia el entorno-barrio.
- Conocer los recursos sociales de la zona.
- Participación en actividades comunitarias.

#### OBSERVACIONES

- Se anotan los aspectos más destacados para aportar una idea global y sintética de la situación.
- Gestiones realizadas por los usuarios para resolver su situación motivo de la demanda u otras a las que se haya enfrentado.

#### VALORACIÓN TÉCNICA: INTERPRETACIÓN GLOBAL/DIAGNÓSTICO INICIAL

- Se hará una síntesis de la problemática y de los recursos personales del usuario.
- Se resaltan los aspectos generales de todos los ítems vistos anteriormente: economía, vivienda, salud, etc.
- Existirán unos aspectos más que otros, dependiendo de la institución y la demanda planteada.

#### GESTIONES REALIZADAS

- Se deben enumerar cronológicamente, finalizando en el informe social.
- Se reflejan los resultados obtenidos de las gestiones realizadas.

#### PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

- Se señalará los objetivos de trabajo que se plantean con el usuario, así como los recursos utilizables para ello a nivel interno (en el usuario, en el entorno, en la familia, en la institución) como a nivel externo (los ajenos a los internos).

#### SISTEMA DE EVALUACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

- Se deben recoger los criterios que se utilizarán para evaluar el trabajo realizado con el usuario, así como la distribución temporal de las acciones que serán necesarias emprender, tanto por parte del trabajador social como del cliente, para solucionar la demanda planteada.

## IDENTIFICACIÓN/ FIRMA DEL INFORME SOCIAL

- Nombre y Apellidos del emisor.
- Reflejar la firma y el número de colegiado
- Sello de la institución.

Por último, destacar que en los informes no hay por qué incorporar todos los datos, especialmente los más sensibles, que aparecen en el expediente o en la ficha social. Un informe dirigido, por ejemplo, a una Concejalía de Vivienda, no va a necesitar algunos datos referidos a la salud del núcleo de convivencia (por ejemplo, que uno de sus miembros padezca una patología psiquiátrica).

1.3.2. *Algunas precauciones al realizar un informe social*

Siguiendo a Hernández, 1996, recogeremos algunas precauciones que debemos tener en cuenta en la realización de un informe social:

- No debemos realizar un diagnóstico de una situación en una entrevista de veinte minutos y sin haber realizado una visita al entorno habitual del cliente. Aunque existen problemáticas de fácil detección, las menos veces, lo habitual es que nos encontremos con situaciones integradas por varios problemas que hay que ir analizando y extrayendo con el cliente y la familia afectada.
- La actitud que tengamos en la interacción con el cliente será de apertura, comprensión y respeto, pese a que no siempre compartamos el punto de vista del cliente. Debemos implicar al usuario en la fase de estudio y definición del problema, pues es él el que posee información valiosa que nos puede ayudar a nosotros en el diagnóstico y plan de trabajo que hagamos con él.
- En el caso que nos veamos en una situación donde debemos realizar un informe tras haber realizado solo una entrevista, sospechando que nos falta información, pongamos en el informe que es provisional o inicial, que quede constancia por parte del profesional que debe ser completado.
- Debemos incrementar y diversificar las fuentes de información en cada situación problema que abordemos; ello nos garantizará la reducción del sesgo en el diagnóstico.
- A la hora de elaborar el informe social, es importante determinar el espacio de la entrevista o de contacto. No es lo mismo realizarla en el despacho del trabajador social que en el domicilio familiar, donde es evidente que el cliente al estar en su terreno se suele mostrar más comunicativo, en general. También nos podemos ver en la situación de buscar un espacio físico neutral: una cafetería, un parque, etc.
- Los datos que incorporemos al informe deben estar suficientemente contrastados. A veces nos vemos en una situación de premura y debemos utilizar informaciones no suficientemente contrastadas. Si son datos de gran relevancia que no se pueden obviar se debería señalar, si es posible, la fuente y la comunicación literal. Utilizaremos las frases entrecomilladas, y añadiendo aspecto este que no se ha podido comprobar. Siempre debemos distinguir las opiniones de los hechos si no queremos errar en nuestro diagnóstico.
- Debemos discriminar, entre los diferentes problemas que afectan al cliente, aquellos que son relevantes y generadores de otros secundarios, pues abordando los primeros es más probable acabar con los secundarios.

- Debemos garantizar la protección de los datos de los que somos depositarios. Respecto a esto hay posiciones diferentes; algunos profesionales afirman que la información obtenida en el trabajo es privativa del cliente; otros consideran que pertenece a la institución que paga al profesional; existen algunos que opinan que debe estar bajo el resguardo del profesional que se ha encargado del caso.

#### 1.4. La Ficha Social

La ficha social se conforma como uno de los soportes documentales más básicos y extendidos del Trabajo Social.

La ficha social se define como un soporte documental e instrumento de trabajo en el que se registra la información en forma susceptible de ser ordenada, entresacada y almacenada. (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1985, 30). Es, además, la parte común sistematizable y cuantificable de la historia social.

Puede ser considerada una base de datos. De una misma ficha social se pueden extraer diferentes informes sociales en función de las necesidades.

Los objetivos que se pretenden, son, entre otros:

- El conocimiento del perfil demográfico y social de la población que accede a los servicios de bienestar social.
- Detección de los problemas presentados y tipos de solicitud.
- Utilización de los recursos existentes e identificación de los no existentes.
- Establecer la media de tiempo de duración de los casos atendidos.
- Aportar fuente de datos para la realización de informes sociales.
- Establecer indicadores de la actividad profesional.

La ficha social se trata, por tanto, de un documento que fundamentalmente sistematiza la información sobre la persona que solicita ayuda de forma que permite el trabajo informático o de estudio ya que recoge la citada información en forma de variables. La información suministrada por la ficha, nos permitirá realizar estudios comparativos de demanda, a través del análisis de las características sociodemográficas, problemas presentados y recursos utilizados en los servicios de bienestar social.

Presentamos a continuación un modelo de ficha social.

## FICHA SOCIAL

**Ficha nº:**

**Fecha:**

**Nº Expte:**

**Nombre y Apellidos:**

**Fecha y Lugar de nacimiento:**

**Domicilio:**

**Población:**

**Teléfono:**

**Composición familiar:**

**Problema que presenta:**

**Caso remitido por:**

**Pre-diagnóstico:**

**Gestiones realizadas y resultados obtenidos:**

### 1.5. La Historia Social

La historia social es una narración descriptiva y explicativa de la evolución experimentada por la unidad de análisis. Se incluye en el expediente y facilita la comprensión de la trayectoria del objeto observado a los futuros trabajadores sociales que puedan hacerse cargo de él.

Debe actualizarse periódicamente, pues si no pierde su utilidad. Debemos extraer de todos los documentos que figuran en el expediente, aquellos datos más relevantes que han de integrar la historia social.

La historia social es una síntesis del pasado y del presente. Se apoya en todos los documentos registrados por los trabajadores sociales ante cada caso: certificaciones, entrevistas,...

La historia social o cronología es un documento en el que se recogen los datos de forma diacrónica o histórica de la situación de la unidad de análisis. No existe un modelo único, sino que se ajustará a cada historia, al servicio y a la especificación de los objetivos de la intervención concreta. Es un guión con sentido en el que se interrelacionan variables y se explica la vida o parte de ella, de una persona, una familia, una comunidad, una organización, etc.

### 1.6. La Hoja de seguimiento

La hoja de seguimiento es un instrumento que utilizamos para dejar recogidas todas las acciones que realizamos con nuestros clientes. Es imposible que toda la información, actuaciones, recursos utilizados, etc., en el plazo que dure la intervención con un cliente (puede ir de meses a

años) no sea recogida en un instrumento que sistematice toda la información del caso y que sea consultable en cualquier momento. La información se recoge de una manera muy sintética, pues ya ampliada aparece en la historia social.

A continuación presentamos un modelo de hoja de seguimiento de casos.

<b>HOJA DE SEGUIMIENTO DE CASOS</b>
<b>Nº de hoja:</b> <b>Nº expediente:</b> <b>Datos de identificación:</b> <b>Fechas de acontecimientos: entrevistas, visitas, gestiones, atención en la relación con las personas,...</b>

### 1.7. El Diario o Cuaderno de Campo

El Cuaderno de Campo es un instrumento que recoge y recopila las diferentes actividades que se van realizando por parte del trabajador social diariamente. Tiene su utilidad a la hora de evaluar las acciones realizadas, y también para interpretar y analizar hechos.

A través de las acciones anotadas, se podrá elaborar, posteriormente, una memoria de las actividades o del trabajo realizado en un tiempo determinado. Es conveniente, para evitar la subjetividad y el olvido, anotar las actividades en el mismo día que se realizan.

A continuación presentamos un modelo de cuaderno de campo.

<b>CUADERNO DE CAMPO</b>
<b>Fecha:</b> <b>Lugar:</b> <b>Actividades realizadas:</b> <b>Propósito, objetivos:</b> <b>Desarrollo de las actividades:</b> <b>Valoración, observaciones en torno a la acción.</b>

## 1.8. La Ficha de Recursos

La ficha de recursos es un elemento esencial para el desarrollo de la intervención profesional en la medida en que permite al trabajador social el conocimiento de los apoyos que pueden ser utilizados para afrontar las necesidades/problemas de las personas que solicitan ayuda.

Se hace evidente que el profesional no ha de conocer todos los recursos de todos los lugares y que, en muchos casos, puede ser suficiente una referencia global que podemos encontrar en las denominadas guías de recursos. Sin embargo, es preciso que seamos conscientes de la obligación de dar una información de calidad sobre los recursos del campo específico en el que se trabaja, debiendo tener además una información genérica sobre otro tipo de apoyos o redes y, fundamentalmente, sobre dónde dirigirse para obtener una información más precisa.

Como esquema de una ficha de recursos presentamos el siguiente.

<b>FICHA DE RECURSOS</b>	
<b><u>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</u></b>	
Denominación del recurso:	
Entidad Titular:	
Dirección:	
Municipio:	Distrito Postal:
Población:	
Teléfono y Fax:	
Horario de Atención:	
<b><u>DATOS DEL EQUIPO DE TRABAJO</u></b>	
Nombre de los responsables de la institución:	
Cargos:	
Días de atención:	
Teléfonos de contacto:	
<b><u>DATOS DE FUNCIONAMIENTO</u></b>	
Objetivos de la Institución:	
Servicios Generales que prestan:	
Sector de población que acoge:	
Requisitos de acceso:	
Metodología de trabajo:	
Aportaciones de interés al recurso:	

## **2. TÉCNICAS DE GRUPO**

### **2.1. Conceptualización**

Podemos definir las técnicas de grupo como el conjunto de medios, instrumentos y procedimientos, que aplicados al trabajo en grupo sirven para desarrollar su eficacia, hacer realidad sus potencialidades, estimular la acción y el funcionamiento del grupo para alcanzar sus propios objetivos.

Son medios útiles en el proceso de comunicación, crecimiento y maduración de los integrantes de un grupo.

Son instrumentos que hay que saber utilizar, y que presuponen el conocimiento y dominio de la teoría de la dinámica de grupos, cada técnica tiene un objetivo y no se pueden aplicar arbitrariamente para cualquier objetivo.

Para lograr ese fin deben realizarse ciertos pasos con ciertas condiciones. Sólo así el instrumento valdrá para hacer lo que queremos hacer.

Las técnicas de grupo son maneras de organizar la actividad del grupo.

### **2.2. Posibilidades de empleo**

A las técnicas grupales pueden dársele usos muy diferentes. Dependerá de quién las use y qué busca. Todas pueden servir como objetivo primero para formar grupos, analizar grupos y aprender sobre grupos.

Señalaremos a continuación algunas de las razones por las que debemos utilizar las técnicas de grupo:

- Dar seriedad y profundidad: son para buscar en el grupo la reflexión sistemática.
- Crear grupo: son un medio para llegar a unas relaciones humanas cada vez más profundas, para desarrollar actitudes de comunión y fraternidad.
- Superar el estancamiento de la dinámica de un grupo.
- Buscar una solución a los problemas, intentar resolver conflictos internos del grupo, favorecer la integración y comunicación intragrupal, desarrollar el sentido crítico, hacer más efectivo el trabajo del grupo.

### **2.3. Criterios de elección de las técnicas a utilizar**

Ninguna técnica puede aplicarse en todos los casos que esté viviendo un grupo. En cada circunstancia hay que adaptar y recrear las técnicas, de acuerdo con el problema, las características del grupo y las circunstancias que en ese momento estén viviendo. No trabajamos con cosas y objetos estandarizados que siempre siguen las mismas normas de ejecución del programa, sino con personas que varían, que son diferentes, que interactúan, que se interrelacionan y se intercambian.

No obstante, si que existen algunos criterios a tener en cuenta:

- Los objetivos que se persiguen: lo primero será definir los objetivos y después elegir la técnica.

- La madurez y entrenamiento del grupo: no todas las técnicas suponen la misma complejidad, si el grupo tiene poca práctica habrá que empezar por técnicas sencillas, con una participación gradual.
- El tamaño del grupo: el comportamiento de los grupos depende en gran medida del número de miembros que lo formen.
- El ambiente físico: no todas las técnicas requieren el mismo tiempo y espacio.
- Características del medio externo, el clima de aceptación psicológica o rechazo que se origina alrededor del grupo.
- Características de los miembros del grupo: edad, intereses, motivaciones que cada uno trae al pertenecer a un grupo, las experiencias vividas; las expectativas también de los miembros influyen a la hora de proponer una técnica.
- Experiencia y capacidad del animador, sabiendo que no todas las técnicas requieren el mismo grado de conocimientos. Un animador no puede dirigir un grupo para lucirse, o para experimentar con él a ver qué pasa. Un grupo no es un laboratorio de pruebas. Es necesario y conveniente que el animador que propone una técnica cualquiera, la haya experimentado antes él.

#### 2.4. Reglas a seguir en el uso de las técnicas

Existen una serie de pautas válidas par todas las técnicas, algo así como un decálogo de las técnicas grupales para el animador:

- Conoceremos previamente los fundamentos teóricos de la dinámica de grupos.
- Antes de utilizarlas, conoceremos suficientemente su estructura, su dinámica, posibilidades y riesgos.
- Todos los participantes deben conocer y comprender en qué consiste cada ejercicio de dinámica, las reglas y manifestar su aceptación.
- Seguiremos, en lo posible, el procedimiento indicado en cada caso.
- Las aplicaremos con un objetivo claro y bien definido.
- Daremos el tiempo necesario y suficiente al grupo para la realización del ejercicio, no se debe hacer precipitadamente.
- Tendremos en cuenta el nivel en el que se encuentra el grupo.
- Deberemos vencer temores, inhibiciones, superar tensiones y crear sentimientos de seguridad, desarrollando capacidades y actitudes de cooperación, responsabilidad, creatividad y respeto y fomentando la participación activa y la escucha.
- Haremos siempre con el grupo la evaluación sobre la técnica empleada.

#### 2.5. Valores de las técnicas grupales

Los valores que encierran las técnicas son:

- Constituir una valiosa ayuda para la socialización del grupo.
- Traer consigo una mejora de la aceptación de la persona del otro y el contraste con otros puntos de vista.

- Fomentar la actitud de la responsabilidad, ya que no es sólo el animador quien hace y deshace, sino que todo el grupo está implicado.
- Los individuos aprenden modos más efectivos para trabajar juntos, se abren a nuevas experiencias, mejoran su comunicación, desarrollan la confianza mutua y fomentan el diálogo interpersonal.
- La metodología que siguen las técnicas grupales es:
  - Activa: el centro de atención se centra en el grupo y no en el animador.
  - Experiencial: se fundamenta en el desarrollo de experiencias y vivencias personales.
  - Crítica: ayuda y desarrolla el análisis y reflexión profunda, a tomar conciencia de nuestras opiniones, vivencias y valores y contrastarlos con las de los demás.

Es conveniente también hacer referencia a la existencia de factores que limitan el buen desarrollo de una técnica y consiguientemente su eficacia; estos factores vienen determinados por:

- El número de miembros de un grupo.
- El ambiente físico.
- El tiempo disponible.
- La falta de recursos materiales.
- El trabajo en grupo fomenta el parasitismo de ciertos miembros que se aprovechan del trabajo de otros.
- La conducta individual y la conducta grupal son diferentes.
- El equilibrio entre directividad y no directividad se hace difícil.

## 2.6. Aspectos que debe conocer el animador en relación con las técnicas

- Relativizar. Todas las técnicas tienen un valor relativo, lo más importante es el clima de libertad, comunicación, cooperación, participación y responsabilidad. Las técnicas deben estar en función de este clima.
- Planificar. Las técnicas deben planificarse en función de los objetivos que se desean alcanzar y las actividades que se pretenden realizar. No debemos improvisar.
- Flexibilizar. Es conveniente disponer de una buena reserva de técnicas de las que poder valer-se como alternativas, según los problemas y necesidades del grupo.
- Reducir la comunicación verbal. Las instrucciones y aclaraciones verbales deben ser mínimas, lo mejor es la visualización de las técnicas, a través de gráficos o carteles o pizarra.
- Combinar técnicas. En una misma reunión puede combinarse a veces técnicas diferentes con lo que las actividades se hacen más ricas y el grupo más dinámico.
- Crear otras técnicas. Cada uno debe descubrir las técnicas más apropiadas a sus objetivos y a la situación del grupo. Estas son posiblemente las mejores.
- Adiestrar en dinámicas de grupo. Es decir, servir como impulso para que el propio grupo descubra y organice después, con libertad y creatividad, su propia dinámica.
- Intercambiar creaciones. Comunicar a los demás lo que se haya descubierto o inventado con respecto a las técnicas de grupo.

- Adaptarse al tiempo y lugar.
- Asegurar los elementos materiales.

También existen **normas para los observadores** en los grupos que utilizamos como guión de observación de algunos de los aspectos de funcionamiento de las sesiones de trabajo, y nos permite posteriormente valorar con los miembros del grupo cómo se ha desarrollado la sesión y qué aspectos deben ser mejorados. Es decir, hacer un análisis del comportamiento del grupo, permitiendo que este mejore.

He aquí una serie de pautas mínimas que debemos observar en un grupo:

- La distribución del tiempo: ¿Cómo se planificaron el tiempo al principio de la sesión? ¿Lo siguieron en realidad? ¿Instantes cumbres de la sesión?
- Los cargos existentes: ¿Han distribuido los cargos? ¿Qué criterios utilizaron para la distribución? ¿Cómo los desempeñaron? ¿Surgieron cargos espontáneos? ¿Eran necesarios los cargos que surgieron?
- Dificultades por las que ha pasado el grupo: dificultades y obstáculos para la marcha del grupo, ¿Cómo se han solucionado?
- Participación de los miembros: ¿Permitían el diálogo? ¿Hubo personas en silencio? ¿Por qué? ¿Hubieron gestos significativos observados? ¿Qué número de intervenciones existieron y con qué características?
- Tensiones del grupo: si las hubo ¿En qué momento? ¿Cómo se solucionaron?; si no las hubo ¿A qué fue debido?
- Plan de trabajo: ¿Lo siguieron?, ¿Por qué? ¿Costó entrar en el trabajo? ¿Por qué? ¿Emplearon los recursos que tenían a su disposición?
- Toma de decisiones. ¿Cómo: por votación, por imposición, por consenso? ¿Por qué y para qué se tomaron las decisiones?

## 2.7. Tipos de Técnicas

**TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN.** Se utilizan con los grupos que se encuentran en una etapa inicial, o cuando llega una persona por primera vez. El objetivo de estas técnicas es ayudar a que las personas se presenten el grupo de una manera relativamente rápida y eliminando al máximo las resistencias. El animador debe crear un clima de aceptación, cercanía y alegría, iniciar un proceso de conocimiento mutuo, posibilitar la relación de todos con todos, y evitar los cortes que inhiben la expresión personal.

**TÉCNICAS DE CONOCIMIENTO Y CONFIANZA.** Los objetivos son claros: favorecer el mutuo conocimiento de los miembros del grupo, potenciar la autoestima y el conocimiento personal y crear un clima de confianza grupal.

**TÉCNICAS DE ESTUDIO Y TRABAJO DE TEMAS.** Sus objetivos son: favorecer la participación activa de todos en un trabajo, eliminando la posible pasividad de algunos miembros que se escudan en el trabajo de los demás, ser eficaces en el trabajo grupal y mejorar la organización como grupo de trabajo.

**TÉCNICAS DE EXPRESIÓN DE VALORES.** Los objetivos son: que las personas tomen contacto con su propia experiencia para darse cuenta de sus ideas y sentimientos, de los criterios y motivaciones de su conducta; clarificar cuales son los valores que en verdad están presentes en su vida y la posibilidad de desarrollar nuevos valores.

**TÉCNICAS DE CREATIVIDAD.** El objetivo es: estimular y desarrollar la creatividad de las personas, brindando oportunidades para que los miembros expresen sus ideas por originales que sean. Se emplean para salir de bloqueos, como elementos de sorpresa de una reunión tensa (como distensión), y para buscar y recrear nuevas posibilidades a partir de los medios a nuestro alcance.

**TÉCNICAS PARA CREAR AMBIENTE.** Los objetivos de este tipo de técnicas son: ayudar a romper el hielo y las barreras de desconfianza producida por el poco conocimiento que se tiene de los demás; crear un clima de alegría, apertura, para el trabajo posterior; ayudar a relajar las tensiones, sean éstas grupales o extragrupalas, y promover la libertad de expresión.

## 2.8. El Papel del animador en las dinámicas de grupo

Un animador busca las oportunidades y recursos para hacer un grupo humano maduro, que cohesionan, promociona y educa en todos los ámbitos, tareas y niveles.

### ACTITUDES DEL ANIMADOR

Existen una serie de actitudes fundamentales que deben ser comunes a cualquier tipo de animador, podemos resumirlas en los siguientes puntos:

- Observar mucho pero no aparentarlo, para no crear desconfianza.
- Vivir una actitud sistemática de escucha.
- No perder nunca la calma.
- Hacer tema de diálogo todo lo que en el grupo pasa, y todo lo que el grupo vive.
- Respetar, valorar a cada uno por lo que es y como es, y que se note.
- Estar atento a las necesidades, inquietudes, y problemas de cada miembro del grupo.
- Ser realista y objetivo, sin ser frío y calculador.
- Ser sincero.
- Estimular siempre, hundir nunca.
- Estar en actitud de aprender del grupo y con el grupo.
- Resistirse a dar respuesta, hacer más bien preguntas inteligentes.
- Considerar siempre a la persona como el centro, más importante que las normas, los temas, el método...
- Mostrarse como persona normal, sometido a unas circunstancias, no aparecer sólo en el papel técnico del animador.

### FUNCIONES DEL ANIMADOR

- Comunicación. Cuidar que nadie ignore, desprecie, infravalore, acapare... haciendo que todos los miembros del grupo se valoren, aprecien, estimulen... Creando así un ambiente de confianza que posibilite una comunicación abierta y distendida; fomentar el diálogo como vehículo de cono-

cimiento y colaboración que favorece la acción solidaria en el grupo y fuera de él; estar atento a la vida de cada uno dentro del grupo.

- **Corresponsabilidad.** Actuar como uno más del grupo, debe asumir el papel, interrogar, comunicar experiencias, actuar como adulto, someterse a revisión, seguir las normas del buen funcionamiento...; no considerar al grupo como propiedad privada. Responsabilizar a todos y cada uno para que la coordinación pueda ser rotativa, así todos aprenden experimentando; procurar que todos intervengan lo más y mejor posible, aportando ideas, iniciativas, entusiasmo, realismo, actitud crítica, etc.; enseñar en la práctica que cuanto menos le necesite el grupo, mejor, es señal de maduración.
- **Motivación.** Cuidar el clima general del grupo, ambiente externo e interno, para que pueda marchar cohesionado, satisfecho y eficaz...; lograr unos objetivos, contenidos y métodos coherentes entre sí, contruidos desde la realidad y posibilidades del grupo; proponer metas concretas que estimulen a conseguir otras nuevas; ofrecer claves de interpretación, caminos de búsqueda y confrontación, para favorecer que el grupo vaya descubriendo por sí mismo, presentando propuestas creativas en lugar de respuestas acabadas; considerar las iniciativas de cada miembro del grupo, evaluando y motivando según los parámetros de respeto, apoyo, secreto, concreción.
- **Acercamiento a la realidad.** Ofrecer claves de análisis e interpretación de lo que sucede, de las causas y consecuencias, de los recursos del grupo para diagnosticar adecuadamente y solucionar eficazmente sus dificultades; enfrentar al grupo a su propia realidad, para ir educándose todos en grupo a partir de lo que se vive; ayudar a relacionar la vida del grupo con la vida de la sociedad, de la que es reflejo; favorecer la apertura, la actitud crítica, solidaria y transformadora dentro del grupo y, a través de él, en la sociedad.

## 2.9. Algunas técnicas de trabajo con grupos

Se exponen a continuación algunas técnicas de trabajo en grupo:

**Philips 66:** consiste en una discusión de grupos sobre un tema; los integrantes serán seis personas y el tiempo para la discusión de 6 minutos por persona. Es útil en cuanto que da agilidad y apertura en la comunicación, pero tiene como inconveniente que las aportaciones son superficiales y dispersas

**Congreso:** reunión en la que participa un gran número de personas. Sirve para tomar decisiones, resolver problemas e intercambiar información.

**Simposio:** exposiciones orales de un grupo (de 4 o 5 personas) sobre diferentes aspectos de un problema o diferentes puntos de vista. No da oportunidad de participación.

**Panel:** un grupo de expertos dialoga ante otro grupo de un tema determinado. Sirve para conocer diferentes formas de enfrentar o considerar un problema. No participa el público.

**Grupos Nominales:** sirven para conocer problemas y hacer diagnósticos rápidos, aumentando la participación y desarrollando la percepción del grupo respecto de sus problemas.

**Seminario:** grupo reducido que estudia un tema intensivamente en varias reuniones en las que todos participan aportando sus indagaciones. Técnica de grupo y conocimiento y técnica de investigación que sirve para profundizar en un determinado problema o tema.

**Dramatización:** consiste en la representación de una situación real por los miembros de un grupo. Permite analizar los conocimientos y roles sociales; necesita de un animador experimentado.

**Asamblea:** reunión numerosa convocada con un fin concreto; este sistema tiene tendencia a la pasividad, participando sólo unos pocos.

**Mesa redonda:** una exposición de especialistas que tienen diferentes puntos de vista sobre un tema, con moderador y posible discusión. Nos ayuda a conocer un problema desde distintos puntos de vista.

**Trabajo en equipo:** grupo organizado que se reúne para realizar un trabajo en común para conseguir determinados objetivos que no se podrían realizar o alcanzar por medio del trabajo individual. Supone la coordinación de los integrantes y la cooperación y diálogo a través de reuniones periódicas.

## ACTIVIDADES

1. Dibujar la estructura familiar de su familia, incluyendo, al menos, tres generaciones. Debe utilizar los símbolos estandarizados que se incluyen en el módulo.
2. Realizar un informe social completo con las pautas del mismo que se plantean en el módulo. Explicar, además, donde ha encontrado las mayores dificultades en su elaboración.

## BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Escartín, M. J. (1992). *Manual de Trabajo Social*. Alicante: Aguaclara.
- Escartín, M. J.; Palomar, M.; Suárez, E. (1997). *Introducción al Trabajo Social II*. Alicante: Aguaclara.
- Barranco, M. C.; Hernández, M.; Henríquez, M. R.; Santana, J. D. (1996). *Manual de prácticas de campo de trabajo social*. Tenerife: Benchomo.
- VV. AA. (1990). *Manual de técnicas utilizadas en Trabajo Social*. San Sebastián: Escuela Universitaria de Trabajo Social Donostia.
- Font, T.; Porce, A. (1990). *Estudio sobre técnicas de Trabajo Social*. Barcelona: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Cataluña.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1985). *Dos documentos básicos en Trabajo Social: Estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Tschorne, P. (2002). *La dinámica de grupos aplicada al Trabajo Social*. Salamanca: Amarú.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Fernández, T.; Alemán, C. (2003). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- García, J.; Melián, J. (1993). *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social*. Madrid: Narcea.
- De Robertis, C.; Pascal, H. (1994). *La intervención colectiva en trabajo social*. Buenos Aires: El Ateneo.

## EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

1. En el uso de las técnicas debemos tener en cuenta:
  - a) El acercamiento que nos hace a las a las disfunciones que nos encontramos en la situación del cliente con el que estamos trabajando.
  - b) La finalidad de la actividad.
  - c) La orientación al conocimiento de la realidad social.
  - d) Normalizar situaciones que el cliente vive con mucha ansiedad.
  
2. La técnica del genograma una de las ventajas de ofrece es:
  - a) El aporte gráfico que hace a la realidad familiar, ayudando en la clarificación de la situación.
  - b) Permitirnos a través de su información poder analizar la estructura familiar.
  - c) Su elaboración en una sola sesión de trabajo con la familia.
  - d) La inclusión de tantas generaciones como queramos, lo que nos permite conocer cómo han influido la una en la otra.
  
3. Diseñar la estructura familiar en el genograma conlleva una serie de pasos entre los que se incluye:
  - a) La demografía, que incluye edades, fechas de nacimiento, muertes, bodas, ocupaciones y nivel ocupacional.
  - b) La descripción gráfica de cómo los miembros de una familia están biológicamente y legalmente unidos entre sí.
  - c) Los datos sobre las enfermedades y patologías tanto físicas como psíquicas.
  - d) Los acontecimientos familiares que estén referidos a cambio de relaciones, migraciones, separaciones, etc.
  
4. Uno de los objetivos que persigue el Informe Social es:
  - a) Dar a conocer la existencia y características de una situación social determinada con el propósito de paliarla o modificarla.
  - b) Mostrar las relaciones de la familia con su entorno, destacando el uso de los recursos por parte de la unidad de convivencia.
  - c) Permitir situar los problemas actuales que estamos descubriendo con patrones que se han transmitido de generación en generación.
  - d) Tener actualizada continuamente la información de la unidad de intervención.
  
5. En el apartado datos de la unidad familiar correspondiente al Informe Social incluimos uno de los siguientes aspectos:
  - a) Organismo de cobertura de la asistencia sanitaria.
  - b) Referencia a las redes familiares cercanas que nos constituyan el núcleo de convivencia.

- c) Ingresos de la unidad de convivencia.
  - d) Gestiones realizadas por los usuarios para resolver su situación.
6. Las técnicas de estudio y trabajo de temas, uno de los objetivos que persigue es:
- a) Promover la libertad de expresión de los miembros del grupo.
  - b) Clarificar cuáles son los valores de los miembros del grupo.
  - c) Favorecer la participación activa de los miembros del grupo.
  - d) Romper las barreras de desconfianza entre los miembros del grupo.
7. En la función de comunicación del animador en un grupo se incluye:
- a) Actuar como uno más del grupo.
  - b) Estar atento a la vida de cada uno dentro del grupo.
  - c) Proponer metas concretas que estimulen a conseguir otras nuevas.
  - d) Enseñar en la práctica que cuanto menos se necesite al animador por parte del grupo, mejor.
8. La técnica del panel consiste en:
- a) Exposición oral de un grupo sobre diferentes aspectos o de un problema.
  - b) Un grupo de expertos dialoga ante otro grupo de un tema determinado.
  - c) Una reunión en la que participa un gran número de personas.
  - d) Un grupo reducido que estudia un tema en varias reuniones.
9. La ficha social incluye como uno de sus datos:
- a) Las fechas de acontecimientos vividos por el trabajador social.
  - b) Las actividades realizadas por el trabajador social y su objetivo.
  - c) Las gestiones realizadas y los resultados obtenidos.
  - d) La interrelación de las variables que afectan a la unidad de intervención.
10. Entre los criterios de elección de la técnica de trabajo en grupo está:
- a) El estancamiento de la dinámica de un grupo.
  - b) Los conflictos internos del grupo.
  - c) La madurez y entrenamiento del grupo.
  - d) La efectividad del trabajo del grupo.

## SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

1 a

2 b

3 b

4 a

5 b

6 c

7 b

8 b

9 c

10 c

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

*Genograma:* es una técnica utilizada en el trabajo con familias; consiste en el gráfico de un árbol familiar sobre los miembros de una familia y sus relaciones, al menos, durante tres generaciones.

*Ecomapa:* es una técnica cuyo objetivo primordial es mostrar las relaciones de la familia con su entorno. Permite observar gráficamente el equilibrio entre la familia como sistema y los otros sistemas con los que mantienen contacto.

*Informe Social:* es una síntesis explicativa respecto a una situación dada que emite el trabajador social como resultado del estudio, valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado.

*Ficha Social:* es un soporte documental e instrumento de trabajo en el que se registra la información en forma susceptible de ser ordenada, entresacada y almacenada. Es, además, la parte común sistematizable y cuantificable de la historia social.

*Historia Social:* es una narración descriptiva y explicativa de la evolución experimentada por la unidad de análisis. Se incluye en el expediente y facilita la comprensión de la trayectoria del objeto observado a los futuros trabajadores sociales que puedan hacerse cargo de él.

*Cuaderno de Campo:* es un instrumento que recoge y recopila las diferentes actividades que se van realizando por parte del trabajador social diariamente.

*Técnicas de grupo:* conjunto de medios, instrumentos y procedimientos, que aplicados al trabajo en grupo sirven para desarrollar su eficacia, hacer realidad sus potencialidades, estimular la acción y el funcionamiento del grupo para alcanzar sus propios objetivos.

*Manuales docentes de*  
**TRABAJO SOCIAL**

**MÓDULO 4**

---

Técnicas de aplicación práctica al Trabajo Social



## PRESENTACIÓN

La práctica profesional necesita una serie de técnicas que le permitan avanzar en el conocimiento de la realidad, tanto del individuo como de los grupos, las comunidades y la sociedad en general.

Un buen conocimiento de estas técnicas permite mejorar el Trabajo Social, convirtiéndose en parte de sus instrumentos de trabajo. Las técnicas se convierten en un medio para lograr un fin; es un procedimiento operativo, riguroso, bien definido.

En este módulo avanzaremos en el conocimiento de la técnica de la observación y en la técnica de la entrevista.

La técnica de la entrevista tendrá objetivos distintos según en qué momento la utilicemos; la usaremos en el conocimiento de la realidad, a través de lo que nos manifiestan sus protagonistas, pues lo que recibimos es información a través de éstos. También la utilizaremos en el proceso de intervención profesional, tras haber conocido la demanda y proponer acciones de cambio.

Se convierte así en una técnica tanto de conocimiento como de acción, dentro de un proceso metodológico que se pone en marcha a raíz de la demanda o necesidad de un individuo.

La técnica de la observación nos acompaña, si así lo elegimos, en todo el proceso de intervención profesional, pero prioritariamente en el momento de conocimiento de la realidad, casi siempre combinándola con el uso de otra técnica y de una manera estructurada y sistemática, convirtiéndose con su uso en riguroso lo que sería el conocimiento cotidiano.

## OBJETIVOS

1. Iniciar al alumnado en las habilidades básicas de interacción y comunicación en la práctica profesional.
2. Conocer la técnica de la entrevista y su uso en el Trabajo Social.
3. Analizar las destrezas y habilidades necesarias en el uso de la entrevista.
4. Relacionar los conocimientos teóricos de la comunicación con la técnica de la entrevista.
5. Conocer la técnica de la observación y su utilización en el Trabajo Social.

## ESQUEMA DE LOS CONTENIDOS



## EXPOSICIÓN DE LOS CONTENIDOS

### 1. LA ENTREVISTA

#### 1.1. Conceptualización

Si hay en Trabajo Social una técnica exhaustivamente tratada, analizada, recomendada, revisada, desde la apuesta decidida por ella, como paradigmática para los profesionales del Trabajo Social esta técnica es la de la entrevista. La usamos tanto para recopilar información ante una situación o problema como en el proceso de acompañamiento en la superación del problema del usuario. Por ello, se convierte en una técnica de manejo imprescindible en la tarea profesional, y por tanto de obligado conocimiento.

La entrevista es básicamente, encuentro, relación, con independencia del número de personas que la integren, se trata de un procedimiento, desenvuelto en un espacio de relación interpersonal, donde se maneja y emerge todo el entramado de la comunicación humana, en cantidad y calidad, en lo real y lo simbólico, en lo manifiesto y lo latente, en lo cognoscitivo y lo emocional. El trabajador social debe atender, en un ejercicio de habilidad compleja, lo que va aconteciendo en su aportación, en la del usuario y en la propuesta relacional, que los envuelve.

La entrevista tiene múltiples definiciones, pero quizá lo que debemos conocer es que es una conversación entre dos personas o más que conlleva una interacción verbal, por ello conversación, pero también una interacción no verbal. En esta conversación las personas no ocupan la misma

posición; una de ellas será el entrevistador, el que dirige la entrevista y otra el entrevistado, que será la persona a la que estemos acompañando en su proceso de cambio.

La entrevista permite una relación interpersonal entre entrevistado y entrevistador, que se va retroalimentando en los diferentes encuentros que se vayan teniendo; requiere que exista comunicación, a través de la cual cada uno de los individuos participantes en el proceso pueda ir recibiendo nueva información, una mayor comprensión de la situación, de los problemas y del entorno, que probablemente haga que se provoquen cambios en la situación que vive el entrevistado.

La conversación mantenida siempre tendrá un propósito, una finalidad, que el entrevistador será el encargado de hacer explícito al entrevistado. También podemos afirmar que al establecerse la interacción, obliga al entrevistador a tener los conocimientos y el manejo apropiado, sobre todo, de la comunicación interpersonal, en la medida que esto conducirá a tener más probabilidades de éxito en la consecución de los objetivos planteados en cada encuentro que se tenga.

En resumen, podemos plantear las siguientes consideraciones teóricas (Rubio, Varas, 1997, 356):

- Se trata de una situación cara a cara en la que no media ningún soporte material, o terceras personas, entre el entrevistador y la persona entrevistada.
- La conversación está sostenida por un propósito que hará explícito el entrevistador.
- La relación entrevistador-entrevistado es asimétrica. El primero es el que dirige el curso de la entrevista.
- El soporte básico de información, aunque no exclusivo, es la palabra.
- La dinámica de la entrevista se basa en una interacción comunicativa, cuyas dimensiones debe conocer y manejar el entrevistador.
- Podemos afirmar que el Trabajo Social usa la entrevista como técnica fundamental para desarrollar una relación interpersonal con los usuarios de los servicios de bienestar social, para ofrecerle ayuda especializada en orden a resolver sus problemas, a través de la recogida de información necesaria para cada uno de los casos con los que se trabaje y a su vez proporcionar la información adecuada que permita ir eliminando las situaciones que provocan las carencias o necesidades en las personas.

## 1.2. Tipos de entrevista

En el Trabajo Social las entrevistas más utilizadas son aquellas que determinamos según el criterio de estructuración, teniendo así la entrevista estructurada o directiva y la entrevista semiestructurada o semidirectiva.

### 1.2.1. Entrevista estructurada o directiva

En este tipo de entrevista la persona que entrevista establece antes de celebrarse la misma, una serie cerrada de preguntas que formulará en el orden que haya establecido. Será él quien dirija la entrevista, pues él ha seleccionado los temas sobre los que quiere indagar y preparado las preguntas.

El entrevistador conoce perfectamente la finalidad de la entrevista, pues la ha establecido él, y será quien tenga la responsabilidad de conducir la conversación. En esta entrevista la información que se obtiene está limitada estrictamente por las preguntas que se hacen. Se recogen datos exactos

y precisos sobre el entrevistado. No se improvisan preguntas y el formato y el orden de las mismas no se alteran.

Este tipo de entrevista se utiliza para entrevistar a más de una persona sobre los mismos aspectos, es usual en las investigaciones donde lo que queremos obtener es información del entorno donde vamos a desarrollar nuestra tarea, conocer por parte de los afectados cómo viven una situación que podemos considerar problemática. Es decir, deseamos conocer la impresión de la misma realidad por parte de un número determinado de personas, por lo que se convierte en imprescindible que a todas les hagamos las mismas preguntas para poder después tener una visión general de la misma realidad, vista por diversas personas.

Es habitual que para realizar estas entrevistas en el trabajo social,elijamos informantes claves, que son aquellas personas que cuentan con una amplia e importante información y conocimiento del medio o problemas, por lo que se convierten en una fuente valiosa de información.

### *1.2.2. Entrevista semiestructurada o semidirectiva*

En este tipo de entrevista no se parte de una estructura cerrada de preguntas, se parte de un guión de temas o aspectos que deseamos tratar en el desarrollo de la misma, y que ordenaremos según el criterio como entrevistador.

Nuestra tarea en esta entrevista es ayudar en el discurso al entrevistado, pero sabiendo que el protagonista en la conversación va a ser él. Será el entrevistador quien ponga en marcha todas las estrategias comunicativas en la conversación que permitan al entrevistado hablar sobre los aspectos planteados, unir unas ideas con otras, recordar determinados hechos, etc.

Debemos tener presente que nuestra actuación como entrevistadores estará centrada en procurar que el entrevistado no se aleje de los objetivos que nos hayamos propuestos para la entrevista, de los temas que le vamos planteando y crear un clima de confianza y de intimidad que permita al entrevistado expresarse con libertad, y sobre todo, con sinceridad.

Puede suceder que el orden al abordar los temas cambie con cada entrevistado, sin tener esto importancia en la medida que se atiendan todos los temas del guión preparado. A veces, es importante contemplar si el orden lo va cambiando el relato del entrevistado al ir en el discurso relacionando un aspecto con otro, sin necesidad de que nosotros se lo planteemos.

Puede suceder que el entrevistado introduzca en la conversación aspectos que el entrevistador no tenía contemplados; si son considerados de interés para el tema, situación o problema sobre los que se está indagando deben ser recogidos e introducidos en la entrevista.

En la entrevista semiestructurada el tener preparado un guión previo, significa que de antemano debemos estar documentados sobre los temas que queramos abordar, con el fin de obtener la información lo más detallada posible en cada entrevista. No debemos olvidar que desde el trabajo social cada encuentro informativo la finalidad última que va a tener siempre es el conocimiento de una realidad problemática, lo más profusamente posible, para poder contribuir a su transformación.

## **1.3. Preparación y desarrollo de la entrevista**

La ejecución de una entrevista conlleva una serie de tareas previas que no solo tienen que ver con la preparación de las preguntas o los temas a abordar, sino cómo contactar con los entrevistados y acondicionar el lugar donde se va a desarrollar la entrevista.

Si la entrevista que vamos a realizar es estructurada, recordemos que debemos elaborar un listado de preguntas que haremos a todos los entrevistados. Este listado de preguntas lo prepararemos teniendo en cuenta los aspectos siguientes: empezar desde lo más general para luego acercarnos a lo más particular; comenzar por aquellas preguntas que consideremos menos comprometidas para en un momento posterior pasar a aspectos que tengan que ver con la intimidad de la persona; ir de las cuestiones más impersonales a las más personales, así como de las menos relevantes a las que consideremos más relevantes; ir pasando de la mera descripción de los hechos a la interpretación que de los mismos hace el sujeto entrevistado.

La preparación de la entrevista semiestructurada es menor, pues recordemos que solo prepararemos un guión orientativo con los temas a tratar, sabiendo que el orden que le demos al guión en la fase de preparación puede no ser el mismo que le demos en la fase de ejecución de la entrevista.

Es recomendable que el entrevistador memorice el guión de la entrevista; si no lo puede hacer el papel ocupará un lugar discreto para evitar que interfiera en el proceso de comunicación. Debemos recordar que no es una entrevista directiva y que el mayor protagonismo lo debe tener la persona entrevistada, con la posibilidad de que eso aporte mayor riqueza informativa.

También entre los aspectos a tener en cuenta en la preparación de la entrevista está el cómo convocar al entrevistado. Para ello debemos acordar el lugar, el día y la hora, que siempre le venga bien al entrevistado, así como el tiempo medio previsto para la duración de la entrevista.

Este es el primer contacto entre el entrevistador y entrevistado, y será el momento para que el entrevistador explique cuál va a ser el objetivo de la misma y cuáles serán sus funciones dentro del proceso que se inicie. Si estamos todavía en un proceso de acercamiento a la realidad y hemos seleccionado a varios informantes a los que entrevistar, es conveniente explicar a cada uno de ellos cuales han sido los motivos de su elección y la relevancia de la información que consideramos que puede aportar. Suele, esto último, servir de enganche para que las personas se motiven para ser entrevistadas.

Es conveniente también en este momento, dejar claro el aspecto de confidencialidad de la información que se va a obtener, así como cuál será la utilidad que tenga.

Respecto al lugar donde se desarrollará la entrevista, conviene que reúna, como mínimo, las siguientes condiciones: no tener ruidos, tener la luz adecuada, sin interrupciones de personas entrando y saliendo o del teléfono, sin presencia de terceras personas que puedan oír o mirar la conversación. Es decir, buscar un espacio físico con un ambiente lo más relajado y confortable posible.

#### **1.4. Fases de la entrevista**

El desarrollo de la entrevista puede estructurarse en tres fases: la fase de introducción, la fase intermedia y la fase final. Cada una de ellas tiene sus propias características, que detallaremos a continuación.

##### FASE DE INTRODUCCIÓN

También se denomina fase de presentación y corresponde a la recepción del entrevistado en un encuentro que previamente ha sido convenido.

En este encuentro se producen una serie de impresiones recíprocas (Escartín, Palomar y Suárez, 1997), y quizá es donde podemos encontrar mayor situación de ansiedad, como en cualquier proceso de interacción humana.

En esta fase el objetivo primordial es lograr una situación de comodidad, seguridad, estableciendo un proceso de información de ida y vuelta, a través del cual el entrevistado perciba las sensaciones. El entrevistador debe para ello, ganarse la confianza del entrevistado y tiene la obligación de facilitar y estimular la comunicación.

Podemos comenzar la conversación de una manera informal, sin entrar a preguntar aspectos que tenemos recogidos en el guión de entrevista, no precipitarnos, dejar hablar y observar. El entrevistador debe cuidar en esta fase la comunicación no verbal (sonrisa, invitación a sentarse, posición de las manos, etc.), pues deben ser mensajes positivos que el entrevistado reciba y le haga sentir más cómodo y en disposición de entablar el diálogo que esperamos con él.

Esta fase es de sondeo, y puede durar unos diez minutos. Lo más adecuado en el caso de que consideremos formular preguntas, que sean aquellas que no se presten a controversia y que se refieran a comportamientos, opiniones, actividades o experiencias del presente; son recomendables las preguntas generales y abiertas, de este modo, tiene lugar un primer intercambio de información, que sirve para conocerse, para centrar el tema y orientar la conversación. En la medida de lo posible deben evitarse las preguntas que puedan ser contestadas con un sí o un no.

#### FASE INTERMEDIA

Lo primero que debemos hacer es cuidar la transición de la fase inicial a la fase intermedia, procurar que sea lo menos brusca posible.

Aquí nos encontramos en el momento cumbre de la entrevista, en la que se aborda la tarea en sí, tanto sea la búsqueda de la información por parte del entrevistador como el planteamiento de la demanda por parte del entrevistado. Debemos ser flexibles ante las necesidades del entrevistado, mostrarnos sensibles ante los temores de la otra persona, dar seguridad de confidencialidad, observar la comunicación no verbal (silencios, miradas, gestos) y utilizar la escucha activa.

Los trabajadores sociales en este punto de la entrevista nos vamos formando una idea aproximativa en torno al problema, situación o tema sobre el que estamos indagando. Debemos observar con atención las diversas reacciones que van teniendo nuestras preguntas en el entrevistado, pues eso será un elemento de ayuda en la interpretación posterior de la información obtenida.

Formalmente, en esta fase se puede centrar la entrevista en las opiniones, interpretaciones y comportamientos manifestados por el sujeto. El objetivo es conseguir información y para ello una buena estrategia es la que se conoce como “lanzadera-embudo”: una pregunta general que se va concretando en pasos sucesivos. Más exactamente, consiste en pasar de lo más general a lo más específico, de lo más superficial a lo más profundo, de lo más impersonal a lo más personal.

A medida que la entrevista avance es conveniente ir efectuando resúmenes de la información, relacionando unas partes con otras, sistematizando la información de manera que vaya surgiendo una interpretación de todo lo dicho.

El entrevistador no debe entrar en discusiones o muestras de hostilidad o rechazo, aspectos que no evitan que muestre su comprensión ante las situaciones planteadas por el entrevistado. Se recomienda una actitud que de muestra de solidaridad ante problemas o la expresión de sentimientos por parte del entrevistado.

## FASE FINAL

Se recomienda dejar para esta fase las preguntas más concretas que se puedan contestar con un sí o un no y que permitan obtener información adicional o contrastar datos ya mencionados.

También en esta parte final de la entrevista se pueden hacer preguntas de control sobre fechas, y sobre aquellos aspectos que no hayan sido explicados con suficiente claridad.

En esta fase llegamos a la finalización del propósito de la entrevista. Es una fase de síntesis, de verificación de la comprensión del contenido de la conversación. Debemos ir reduciendo la intensidad del encuentro, y para ello hacer un resumen de lo hablado que nos permita destacar lo más relevante de lo tratado, nos permite a su vez ir anunciando el final del encuentro. También en este momento se le debe permitir al entrevistado realizar preguntas, si es que lo desea. Es recomendable finalizar con una conversación social, que indica al entrevistado la separación con la entrevista formal mantenida. Es tan importante el terminar como el empezar.

Finalizar destacando que el tiempo de cada entrevista va a estar determinado, fundamentalmente, por el ritmo de cada entrevistado. Toda entrevista es en sí una situación distinta.

Existen tipos de clientes (Escartín, Palomar y Suárez, 1997, 158) con variables personales que pueden modificar bastante el proceso de la entrevista y para cada uno de los cuales se requieren habilidades y destrezas particulares (niños, enfermos, personas de una cultura diferente a la del trabajador social, ...); se trata de entrevistas marcadas por diferentes ritmos que requieren una capacitación especial y paciencia, para, por ejemplo en el caso de niños y ancianos, adecuarse a los tiempos, formas y significados del lenguaje y la comunicación.

## 1.5. Tipos de entrevista en Trabajo Social

Centrándonos en la entrevista como técnica de tratamiento, es decir, diálogos formales que mantenemos con los considerados nuestros clientes y que acuden a los servicios donde desarrollamos nuestro trabajo, nos podemos encontrar con los siguientes tipos de entrevista: entrevista preliminar; primera entrevista; entrevista de seguimiento; entrevista final, de terminación.

### ENTREVISTA PRELIMINAR

Nos referimos a las llamadas entrevistas de derivación. Son las que realizamos atendiendo al cliente en sus necesidades, planteadas a través de las demandas y nos hacemos conscientes que las respuestas exigidas a la situación planteada están fuera del alcance del trabajador social e incluso de la institución en la que trabajamos. Lo que hacemos en ese momento es orientar al cliente a otro servicio que de respuesta a su demanda, ya sea un servicio general o uno especializado.

En este tipo de entrevista debemos clarificar bien al cliente por qué es derivado a otro servicio, dado que puede tener una primera impresión de que el caso es grave y por eso se le desvía a otra organización. Tan importante como hacer adecuadamente la entrevista es que el profesional conozca adecuadamente el dispositivo prestacional que permita ayudar con eficacia al cliente en su demanda. Antes de sugerirle al cliente las posibles respuestas a su situación debemos nosotros conocer el servicio que este necesitaría y si existe, todo con la finalidad de no generar expectativas que no se van a cumplir.

Debemos explicar con mucho cuidado las razones de la derivación al cliente. Para ello discutimos con él cuáles son las posibles respuestas, por qué, siempre desde un enfoque positivo y mostrando

en todo momento que el interés que perseguimos es el de ayudarlo a transformar su situación y que también nos preocupa la misma. Nunca debe dudar que la razón última es que no queremos trabajar con él y por eso lo desviamos.

Puede suceder que la persona que vamos a derivar sea cliente del servicio al que pertenecemos y tengamos un proyecto de trabajo con él, pero que el momento profesional requiere la intervención de otro trabajador social ajeno al servicio donde estamos. Si esta circunstancia se diera, debemos despejar en el cliente todos los temores, las dudas, la resistencia, la desconfianza, sus actitudes defensivas, conllevando ello la preparación por parte del técnico del enfrentamiento a todas estas actitudes.

Como vemos la entrevista preliminar no es de trámite, de la que se pueda traducir por el cliente que queremos acabar la relación profesional con él; requiere de una entrevista que como observamos tiene sus particularidades.

#### PRIMERA ENTREVISTA

Es el primer encuentro que pone en contacto al cliente con el trabajador social. El profesional en este caso pone a disposición del cliente su ayuda, y algo muy importante, le explica el proceso, no desde las acciones concretas que se van a emprender, pues esto lo hará posteriormente, sino que se va a iniciar un acompañamiento en la transformación de su situación problema, pero donde el cliente es el protagonista y el trabajador social su “bastón” de apoyo así como su asesor.

La importancia de esta primera entrevista radica en realizar la actividad de enganche, que persigue lograr posteriormente el apoyo a la persona y la clarificación del problema. Es importante, recordar que esta entrevista ha ido precedida de otro contacto anterior, que ha posibilitado el encuentro posterior con la técnica de la entrevista.

La primera entrevista comienza en el momento que se ha creado un clima previo propicio para la existencia de una interacción efectiva y cuando ya no se considera necesario escuchar a otros profesionales o aplazar la decisión de seguir adelante con otros encuentros previos.

En las primeras entrevistas, la primera fase es la de apoyo estando centrada en tranquilizar al cliente, en apaciguar sentimientos de culpa, ansiedad y favorecer el acompañamiento al cliente. La actitud debe ser de escucha, apoyo, acogimiento, confianza y comprensión; todo esto va a tener una importancia vital para la posterior relación.

El objetivo principal en este encuentro será la observación, la escucha, el conocimiento, el contacto, la clarificación y crear un clima de mutuo respeto y confianza.

Trataremos de descodificar el problema, se debe evitar actitudes inquisitorias, interpretativas, evaluadoras y de solución inmediata. Trataremos de animar al cliente a hablar, no interrumpiendo al cliente y sobre todo no adelantarnos a lo que quiere expresar, impidiendo que se exprese.

Debemos formular en esta primera entrevista pocas preguntas, y en su caso que sean abiertas. Centraremos el esfuerzo en orientar y dar consejos sencillos que ayuden en el relato que el cliente está exponiendo.

En estas primeras entrevistas nos encontraremos clientes que han sido derivados, por lo que debemos estar atentos a los sentimientos que ha podido generar este proceso en él, sobre todo a las reticencias de empezar con otro profesional. En estos casos es conveniente recordar los motivos de la derivación y que el cliente verbalice lo que ha sentido y en qué está dispuesto a comprometerse, al igual que lo mismo hará el profesional.

En todo momento, el trabajador social estará atento a la comunicación no verbal del cliente, así como a responder a las demandas iniciales del cliente, sobre todo explicando cómo será el proceso que están comenzando ambos.

Podemos recordar algunas pautas de acción beneficiosa para la primera entrevista que debe manejar el trabajador social (Escartín, Palomar y Suárez, 1997, 154):

- Preparar y practicar la introducción.
- Usar la cortesía. Acoger afablemente a la persona entrevistada.
- Presentarse personalmente y a la institución.
- Explicar el propósito de la entrevista.
- Mantener proximidad física y psicológica (sentarse cerca sin demasiados obstáculos).
- Hablar claro y no demasiado rápido.
- Invitar a hablar con preguntas abiertas, cortas.
- No anticiparse el cliente. Seguir su ritmo.
- No comenzar preguntando por el problema.
- Ser flexible ante las necesidades del entrevistado.
- Mostrarse sensible ante los temores de la otra persona.
- Dar seguridad de confidencialidad.
- Observar la comunicación no verbal (silencios, miradas, gestos).
- Terminar la entrevista concretando lo que se va a hacer.

#### ENTREVISTA DE SEGUIMIENTO

Tras la primera entrevista donde se establece la relación entre el trabajador social y el cliente, el encuentro entre el sistema prestacional y el usuario, habremos conocido la situación problema por lo que se demanda nuestra intervención profesional. Esto requiere que recabemos el máximo de información, preferiblemente con la entrevista semiestructurada, y vayamos planteando al cliente cuáles serían las acciones a emprender y los recursos con los que se cuenta para ello.

Lo anterior lo plasmaremos en un plan de trabajo, con una serie de objetivos a conseguir por parte del cliente con sus respectivas acciones, con una serie de compromisos por parte del trabajador social y del cliente; es ese proceso contará con nuestra ayuda y, sobre todo, apoyo para que sea capaz de descubrir sus potencialidades y cambiar la situación que le es adversa.

Los objetivos los elaboraremos con él, en el número de entrevistas necesarias para ello, y cuando se pongan en marcha las acciones, las entrevistas las utilizaremos para realizar el seguimiento, es decir, comprobar con él cómo se está desarrollando el proceso de cambio, qué objetivos se están consiguiendo y cuáles no, cuáles habría que cambiar, etc. Se debe cuidar en estas entrevistas no enjuiciar al cliente, sino establecer con él los éxitos que está consiguiendo, y en el caso de que estos no se den, averiguar qué elementos están incidiendo en ello. Estos elementos muchas veces tendrán que ver con las circunstancias que le rodean y que van haciendo más difíciles los logros, pero otras se producirán porque el compromiso que adquirió no lo está llevando a la práctica.

Estas situaciones debemos saber afrontarlas recordando que la relación establecida para el cambio de una situación adversa, se ha asumido desde la libertad de cada uno, y desde ese valor la relación puede romperse si así el cliente lo quiere. Esto debe decirse con sumo cuidado, porque quizá detrás de la no consecución de los logros está el que se han puesto objetivos muy ambiciosos y

difíciles de conseguir, porque hemos tenido una impresión errónea del cliente en cuanto a sus capacidades.

Esto último será difícil que pase si hemos dedicado tiempo a la preparación de las entrevistas, a su realización y a la interpretación de la información que hemos obtenido del cliente.

La entrevista de seguimiento también la utilizaremos para entrenarlos en las habilidades necesarias para las distintas acciones.

En resumen, la entrevista de seguimiento tiene dos grandes objetivos: comprobar cómo se está desarrollando el plan de trabajo diseñado por el profesional y el cliente y dotar de las habilidades necesarias al cliente para enfrentarse a la situación que quiere cambiar.

#### ENTREVISTA FINAL

Este tipo de entrevista corresponde a las últimas que desarrolla el trabajador social con el cliente, tras haber ido consiguiendo los objetivos de trabajo planteados con él. Lo habitual es que aquí termine una relación profesional, que en el campo de la acción social son bastante amplias en el tiempo.

Por la duración en el tiempo que tiene la relación, debemos cuidar mucho cómo acabar la relación. Es conveniente que desde las primeras entrevistas que mantengamos con los clientes, les recordemos que la relación terminará con el logro de los objetivos, y con la superación de la situación problema; es bueno que el cliente sepa que somos un recurso “percedero”.

Es posible que en la entrevista final, por parte del cliente, surja un sentimiento de abandono o desamparo; sucederá las menos veces si hemos cuidado bien la relación y no ha sido ni paternalista ni de dependencia. Debemos explicar al cliente por qué se acaba la relación, sobre todo, recordándole que ha sido por los logros conseguidos por él a lo largo del proceso de trabajo iniciado por los dos, recordarle que el motivo por el que empezamos la relación ya no existe.

Bien es cierto, que muchas veces somos las únicas personas con las que el cliente puede establecer una relación sin temor a ser juzgado y mostrándose tal como es, pero el tiempo del plan de trabajo establecido con el cliente debemos respetarlo y no alargar una relación profesional cuando los objetivos han sido logrados.

### 1.6. Habilidades y destrezas necesarias para entrevistar

En el desarrollo de una entrevista, el entrevistador tiene la obligación de eliminar el máximo de dificultades en el proceso de comunicación; para ello utilizaremos algunas habilidades de comunicación que ayudarán a romper barreras y a obtener la mejor interacción posible en cada una de las entrevistas que realicemos (Rubio, Varas, 1997).

#### *Comprensión empática.*

La empatía supone una aceptación de la otra persona, sean cuales sean sus características y sus opiniones; para demostrarlo, el trabajador social hará explícito su interés y respeto hacia la persona entrevistada y la información que ésta proporciona.

Para esta comprensión, la actitud del técnico no debe ser fría o totalmente neutra, lo que no quiere decir que se tenga que convertir en una especie de cómplice o confesor. Además de interés puede mostrar signos que evidencien solidaridad y comprensión.

*El lenguaje.*

Ha de adaptarse a la forma de hablar del cliente, utilizando términos sencillos que, sobre todo, faciliten la comprensión y acercamiento de las personas con más bajo nivel cultural.

*Comportamientos no verbales.*

Es importante adoptar posturas naturales y relajadas que demuestren interés al cliente sobre lo que está hablando, por parte del trabajador social; se ha de mirar al rostro del entrevistado, salvo en aquellas ocasiones en las que se trate de aspectos embarazosos y sea conveniente bajar la mirada con un gesto de comprensión, para evitar posibles inhibiciones.

El técnico no debe realizar ninguna tarea del tipo ordenar papeles, buscar algo, mientras el entrevistado habla, pues interrumpirá el clima y la disponibilidad de la otra persona.

*El silencio.*

La práctica de la escucha activa por parte del entrevistador constituye una de las bases necesarias para el adecuado desarrollo de la entrevista. En ella los silencios del entrevistador juegan un papel relevante pues permite al cliente hablar con libertad, a la vez que facilita la comprensión del trabajador social.

Los silencios del técnico, adecuadamente utilizados, indican al cliente su protagonismo en la interacción que se está estableciendo.

*Estímulos neutrales de animación.*

Se trata de utilizar expresiones como “mmm”, “ah”, “sí, sí”, “ya” y gestos de atención expresados con la cara, movimientos de cabeza, mirada, etc. Tienen la utilidad de constituirse en un canal de comunicación abierto que anime al cliente a que avance y profundice en la conversación.

*Formas verbales neutrales de elaboración.*

A través de estas formas verbales, animamos al entrevistado a profundizar en aspectos de su relato: “¿Y dices que...?”, “Muy interesante”, “¿Y eso...?”, “Alguna cosa más acerca de...”

*Aclaración.*

Se trata de utilizar expresiones verbales que buscan ampliar el contenido de la conversación vía la aclaración de algún aspecto concreto. Un ejemplo de estas expresiones puede ser: ¿Qué te hizo pensar eso...? ¿Qué pasó cuándo...? ¿Qué recuerdas de aquella época...?

*Recapitulación.*

Consiste en pedir al entrevistado que repita el relato, en forma de resumen, de algún suceso o algún período de su vida de acuerdo a un orden cronológico. Esto facilita la ocasión de recordar nuevos detalles y de ordenar correctamente cómo fueron los hechos.

*Eco.*

El trabajador social en vez de hacer una nueva pregunta, repite alguna palabra o frase mencionada por el cliente, con la intención de que haciéndose cargo de ella, la desarrollará más en profundidad.

*Cambio de tema.*

Ante situaciones que perturben en exceso al cliente o al desarrollo de la entrevista, el trabajador social tomará la iniciativa de cambiar de tema, desviándolo hacia aspectos menos conflictivos o delicados. En estas situaciones el técnico retomará el tema en otro momento, solo lo relegará, no lo olvidará.

*Encadenamiento.*

Lo ideal en una entrevista es que el cliente vaya introduciendo los temas, a través de la conversación, de una manera espontánea. Si no se produjese, el trabajador social deberá introducirlos, siendo la manera más adecuada, al hilo de alguna palabra o frase mencionada por el cliente.

*Lapsus.*

El trabajador social puede aparentar que comete un lapsus no recordando algo de lo dicho o confundiendo el lugar o momento en que sucedió. Es una forma de insistir sobre un aspecto de interés sin incidir directamente en su formulación.

## 2. LA OBSERVACIÓN

### 2.1. Conceptualización

La observación es una técnica utilizada en trabajo social para proveernos de información, que generalmente, se lleva a cabo en el contexto natural donde tiene lugar los acontecimientos.

*Principios básicos para realizar una observación:*

1. Debe tener un proyecto específico.
2. Debe ser planeada cuidadosa y sistemáticamente.
3. Debe llevarse, por escrito, un control cuidadoso de la misma.
4. Debe especificarse su duración y frecuencia.

Podemos realizar la observación, independientemente de que las personas estén dispuestas a cooperar o no, a diferencia de otras técnicas en las que si necesitamos la cooperación de las personas para obtener la información deseada.

En contraposición, también en su uso existen algunas desventajas, tales como la dificultad para el trabajo social en observar un comportamiento específico en el momento de efectuar la observación. Por ejemplo, la interacción familiar al acostarse o levantarse sus miembros.

La observación se puede utilizar junto con otras técnicas para recabar información. Es habitual su uso en los estudios denominados exploratorios.

### 2.2. Tipos de observación

Existen diferentes criterios para establecer la tipología de observación:

- *Según la participación del observador*, nos encontramos con la observación participante y la no participante.
- *Según la sistematización en la recogida de información*: observación no sistematizada; observación sistematizada y la observación muy sistematizada.
- *Según el tipo de información*: observación cualitativa y observación no cualitativa.

### 2.2.1. Observación participante

Es aquella observación en la que el investigador selecciona un grupo o colectivo de personas y convive con ellas participando en su forma de vida y en sus actividades cotidianas con mayor o menor grado de intensidad o implicación. Consiste en examinar al grupo en sí mismo, en cuanto colectividad. Es en cierta manera una observación global.

Participa el observador de manera activa dentro del grupo que se está estudiando; el grupo lo considera uno más de sus miembros. Implica la necesaria inmersión de observador como forma de impregnarse de la dinámica del grupo humano con el que trabajamos.

Su finalidad concreta es descubrir las pautas de conductas y comportamiento (formas de relación e interacción, respuestas, actividades, formas de organizar el tiempo y espacio, etc.) allí donde tiene lugar, donde se desarrollan, en su medio o hábitat natural.

El observador suele recoger las actividades y comportamientos del grupo en su cuaderno de campo donde va recogiendo de forma descriptiva todo cuanto acontece, enfocándolo hacia el análisis de la realidad para una posterior intervención social, que hace necesario la valoración e interpretación de la información recogida, pues sin esto no es factible el diseño del proyecto o de actividades con la población.

Hablemos pues de *la interpretación*. Es la acción de explicar, de dar una significación clara a una cosa oscura. Toda observación da lugar a reflexiones. Esto significa que uno analiza, aprecia o estima en función de unos conocimientos específicos precisos.

Por ejemplo, observamos que una persona tiembla, nos preguntamos el porqué y verificamos con lo que nos dice el usuario teniendo también en cuenta nuestros conocimientos. Pues si sólo nos quedamos con lo que vemos y directamente interpretamos sin verificar, nos podemos equivocar.

A menudo hay peligro de que cada uno de nosotros tienda espontáneamente a atribuir un sentido preciso a lo que vemos y entendemos. Es decir, debemos observar con precisión los gestos, actitudes, etc. del cliente, reflejarle lo que observamos e incluso lo que nosotros interpretamos respecto del hecho en la observación, a fin de que el usuario nos lo confirme o nos rectifique, y después señalar en el cuaderno de campo lo que hemos observado, lo que hemos interpretado nosotros y lo que nos ha dicho el usuario respecto a nuestra interpretación. Todo esto evitará interpretaciones gratuitas.

### 2.2.2. Observación no participante

En este tipo de observación el investigador no participa de manera activa dentro del grupo. Se limita a mirar y a tomar notas sin relacionarse con el grupo. El trabajador social es un espectador pasivo que se limita a registrar la información que aparece ante él, sin interacción, ni implicación alguna.

En este sentido, se dice que la observación no participante no es intrusiva, es decir, no interfiere, ni modifica la marcha cotidiana de lo observado, pretendiendo con ello la máxima objetividad y veracidad posible.

Esta observación conlleva:

- Que el observador pase totalmente desapercibido.
- Que el observador sea incondicionalmente aceptado en calidad de tal por los observados.

Requisitos que suelen plantear algunos problemas, sobre todo, los que hacen referencia a la aceptación o no del observador, y los vinculados con la alteración que supone sentirse observado, “mirado”, por un desconocido.

### 2.2.3. Observación no sistematizada

También llamada observación no estructurada; es aquella que se realiza sin previa estructuración en relación a qué observar, es decir, sin guión de observación. Es la observación con mayor grado de flexibilidad y apertura a todo cuanto sucede. Por esa disposición “libre” y abierta, puede aportar múltiples datos y detalles que de otro modo pasarían desapercibidos.

La riqueza informativa que puede proporcionar la observación no sistematizada suele tropezar con algunos inconvenientes a la hora de su puesta en práctica. El primero de todos ellos es el de responder a los interrogantes ¿por dónde empezar? o ¿qué observar? Por ello, sin establecer unas mínimas categorías de observación es fácil perderse y no conseguir el objetivo de conocimiento.

Es imposible una observación sin una mínima estructuración, aunque sea inconsciente. Siempre habrá determinados aspectos que en principio llamarán más nuestro interés. Por ello veremos a continuación algunos puntos que se consideran básicos para orientar una observación no estructurada:

- *Participantes*: edad, sexo, profesión, relación de los participantes entre sí, posibles agrupaciones, etc.
- *Ambiente*: características físicas del escenario donde tiene lugar determinada situación o problema (escuela, la calle, un centro de atención de día); conductas o comportamientos que se producen en ese lugar, cuáles están permitidos, alentados o prohibidos y cuáles no, etc.
- *Objetivo*: finalidad u objetivo último para el que ha configurado el grupo que observamos, qué intereses existen, diferentes propósitos entre los miembros, etc.
- *Comportamiento*: forma de desenvolverse de los participantes que puede referirse a cuestiones como actitud en torno a la finalidad que persiguen, formas de respuesta, formas de relación con los otros, frecuencia de las relaciones o interacciones, formas de celebración grupal, cómo responde el colectivo ante una infracción de uno de los miembros, etc.
- *Frecuencia y duración*: número de ocasiones en que tiene lugar un acontecimiento, factores o causas que lo provocan, duración uniforme o no, etc.

### 2.2.4. Observación sistematizada

Este tipo de observación se caracteriza por tener delimitados de antemano, tanto el campo a estudiar (lugares y sujetos) como los aspectos concretos o conductas sobre las que va a centrarse la atención.

El trabajador social tiene establecida una serie de categorías de observación a partir de las cuales realizar la investigación. Así pues, cuenta con un grado de libertad menor que la observación no sistematizada, pero se asegura el registro de una serie de datos básicos. No obstante, esas categorías pueden ser modificadas a lo largo de la observación.

Uno de los riesgos de este tipo de observación es desatender aspectos importantes por no haber sido considerados a la hora de estructurar la observación. En estos casos, el observador

deberá incluirlos justificando adecuadamente por qué lo hace. También se ha de tener en cuenta los posibles efectos directos o indirectos que puede provocar el observador (grado de reactividad), especialmente si los sujetos conocen que están siendo observados, calibrando en qué medida ese conocimiento altera o modifica las conductas. A este respecto, se pondrá especial cuidado en no precipitarse dando el tiempo suficiente como para que cada “actor” retorne a su dinámica habitual.

### 2.2.5. *Observación muy sistematizada*

Es el modelo observacional más estructurado, sistematizado y controlado de todos.

Realiza un proceso de operacionalización de conceptos (categorías de observación) muy precisa y a partir de ellos se organizan y se registran las observaciones. Nada de lo no categorizado puede ser registrado, con lo que no hay lugar para aquellos aspectos que no hayan sido establecidos previamente como algo reseñable para anotar.

Uno de los aspectos más complicados de esta forma de observación es la condición de que cada una de las variables que son consideradas como importantes para el registro han de estar representadas por uno o varios indicadores que representen a la variable, y que puedan ser asequibles al observador.

Los tres tipos de observación expuestas según el criterio de sistematización representan un continuo que iría del mínimo control y sistematización (observación no sistematizada) al máximo (observación muy sistematizada).

La observación no sistematizada encaja con la metodología cualitativa.

La observación muy sistematizada está más estrechamente vinculada con la cualitativa.

La observación sistematizada representa una postura intermedia que puede servir tanto a estrategias cualitativas como cuantitativas.

### 2.2.6. *Observación cualitativa*

Esta observación procede de forma poco estructurada y sistematizada. Pretende situarse dando prioridad a los aspectos relacionales y significativos de la conducta, sin detenerse específicamente en las frecuencias y regularidades de las acciones.

Se utiliza, sobre todo, ante toda la serie de aspectos de la realidad social que o no pueden ser cuantificados o la medida no ofrece explicaciones suficientes acerca de su naturaleza.

### 2.2.7. *Observación cuantitativa*

Tiene como meta esta observación el registro y recuento de las conductas, con la intención de ofrecer tipos o perfiles de comportamientos, regularidades y predicciones en torno a la frecuencia con que aparece un determinado rasgo, acción o comportamiento.

### 2.3. El lugar y el tiempo de la observación

La observación puede ser llevada a cabo en diferentes **lugares** que van desde zonas geográficas más o menos amplias (plazas, barrios, etc.) a espacios bien acotados (una institución, un local, un centro educativo,...). Ahora bien, todos estos lugares se pueden clasificar en dos tipos dependiendo de si la observación se realiza en el lugar habitual donde se produce la acción (el observador se traslada al escenario de los protagonistas), o si por el contrario se lleva fuera de ese medio habitual.

Cuando se procede en el medio habitual, estamos ante la denominada observación natural.

Cuando se procede fuera del medio habitual, estamos ante la denominada observación artificial.

En cuanto al **tiempo** de la observación, cualquier tipo de observación ha de establecer durante cuánto tiempo se va a observar, con qué frecuencia y en qué momentos; estas decisiones se decidirán de acuerdo con los objetivos de la investigación y las características del fenómeno o situación a observar.

### 2.4. Las unidades de observación

En las observaciones sistematizadas y muy sistematizadas debemos definir las unidades o categorías de observación. Esto es, las manifestaciones comportamentales en las que nos fijaremos y registraremos como observadores.

Las categorías de observación son conjuntos de conductas que conforman un constructo (entendiéndose por tal una abstracción que alberga toda una serie de manifestaciones conductuales).

Por ejemplo, el constructo “Integración en un centro educativo” está formado por una serie de categorías de observación como son: interacción con los compañeros en el aula, relación con el profesor, cumplimiento de normas, rendimiento académico. Y a su vez, cada categoría de observación puede estar formada por una serie de manifestaciones observables (indicadores).

### 2.5. Instrumentos de registro en la observación

#### DIARIO O CUADERNO DE CAMPO

Consiste en un cuaderno donde anotamos de forma continuada todo lo que aparece ante la mirada y oído del observador. Permite como ventaja, la descripción exhaustiva de los acontecimientos y detalles.

Las notas se pueden tomar de dos formas:

- De forma paralela al desarrollo de la observación, tomando los aspectos más significativos que sirvan para una posterior reconstrucción más detallada.
- Después de la observación.

Por lo general, suelen ser escritos con un estilo realista o descriptivo, narración que puede ser acompañada de las interpretaciones del observador, bien al margen de las anotaciones en el momento en que éstas se toman (suelen ir entre paréntesis para diferenciarles de los acontecimientos), o bien posteriormente a la recogida de información.

### INFORMES PERIÓDICOS

A partir del establecimiento de una serie de áreas de observación, se elaboran informes periódicos (semanales, mensuales,...). Posee un alto grado de estructuración, pues ordena la observación y los registros en varios puntos. Además, permite hacer seguimientos y/o evaluaciones de proyectos y/o actividades.

### PLANTILLAS O FICHAS DE SEGUIMIENTO

Consiste en registrar algunas observaciones en una plantilla estructurada o semiestructurada, con aquellos aspectos que parezcan más relevantes.

Es una forma de concretar y tener ordenados y esquematizados algunos de los aspectos que, en principio, se consideran más relevantes. A estas plantillas se les puede añadir en el transcurso de la observación apartados nuevos que se hayan valorado como relevantes para el análisis de la realidad o la evaluación que se esté efectuando.

Las plantillas no deben ser tomadas como cuestionarios a partir de los cuales hacer un recuento de frecuencias, sino como una forma de ordenamiento de la información, como un esqueleto de observaciones básicas que ofrece pistas acerca del comportamiento de los sujetos.

## 2.6. Procedimiento o desarrollo

Podemos decir que la técnica de la observación tiene tres momentos:

### 1. La preparación.

En este punto es preciso:

- a) Aclarar el tema de observación, definiendo los aspectos de la realidad, que serán nuestros puntos de interés.
- b) Determinar quiénes, dónde y cuándo vamos a observar.
- c) Seleccionar el tipo de registro más apropiado.

### 2. La realización.

Implica la observación misma y el registro sistemático de las observaciones.

### 3. El procedimiento de las observaciones.

- a) Una vez realizada la observación, procesamos los datos conseguidos.
- b) Destacando las informaciones más útiles, según los puntos de interés, previamente establecidos.
- c) Clasificando las informaciones.
- d) Relacionando los datos que obtuvimos en sucesivas observaciones. Reflexionando sobre los factores que pueden estar influyendo en los cambios efectuados o en los elementos que permanecen.

Problematizando los resultados. Cuestionando su valor y comparándolo con informaciones recogidas a través de otras técnicas, que hayan tenido la misma finalidad.

El procedimiento requiere, por otra parte, como condición previa, la determinación del número de personas observadas. En general, se recomienda que los grupos no sean numerosos y que

la observación sea seguida por más de un profesional y en ocasiones, siempre que esto no introduzca más distorsión en las personas sujetas a observación, la utilización de instrumental audiovisual.

## 2.7. Aspectos a tener en cuenta al hacer una observación

La observación no es algo innato, es un aprendizaje que tenemos que realizar.

Aprendemos a mejor observar teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- *Tener idea de lo que buscamos antes de iniciar la observación.* Preguntémonos continuamente qué y cómo.
- *Considerar a cada persona como individuo.* Si observamos el comportamiento de un usuario, lo haremos pensando en sus necesidades individuales; es decir, contextualizar su realidad.
- *Ser objetivos en lo que vemos.* Es un hecho experimentado frecuentemente que si 8 personas observan determinado incidente y luego intentan describirlo, aunque haya puntos comunes, se observa que hay versiones diferentes. Todas tendrán su propia interpretación del incidente, e incluso más, todas estarán seguras, dentro de sí, de que lo que vieron sucedió como lo describen.

Esto nos lleva a la conclusión de que la observación objetiva como tal es muy difícil, pues tiene mucho de subjetividad, pero tanto más tendrá de subjetividad cuanto menos observemos y cuanto menos verifiquemos lo que hemos observado a fin de distinguir lo que es la observación de lo que es la interpretación.

Por tanto, la persona no es objetiva en sus observaciones, debido a que sus actitudes y motivaciones la obligan inconscientemente a pasar por alto o a exagerar ciertas cosas. No es raro que una persona sólo vea lo que desea ver. A veces tendemos mentalmente a aportar parte de la acción que no vemos, haciendo así que los actos que observemos tengan sentido para nosotros.

Aceptar que algo ha pasado o que algo es verdad sin primero obtener datos sustanciales invalida cualquier conclusión basada en estos supuestos. Se deben reunir todos los hechos antes de llegar a cualquier conclusión.

- *Ser cuidadoso en las observaciones,* pues debemos conocer que nuestras actitudes y emociones es probable que modifiquen la observación. Cuando estamos irritados y alterados es posible que nos alteren algunos incidentes, mientras que si estamos contentos quizá pasaremos por alto esos mismos incidentes.

## 2.8. Obstáculos o dificultades al hacer una observación

### *La familiaridad.*

Es corriente notar cómo todo aquello que nos es familiar lo tomamos como algo adquirido, lo damos por supuesto. Cada día debemos de esforzarnos en ver y percibir a las personas y las situaciones con ojos nuevos. Esto quiere decir: tratar de ver, mirar, escuchar, etc. las personas familiares como si fuera la primera vez que las vemos, escuchamos, etc.

### *Incapacidad de distinguir los datos brutos de las interpretaciones.*

Una dificultad suplementaria a la observación parece estar en la ineptitud para distinguir lo que uno ve, entiende, siente, toca, etc. a partir de las interpretaciones personales que uno puede dar a los fenómenos, acontecimientos, situaciones.

No debemos confundir los datos observados con las interpretaciones para no sacar conclusiones de lo observado sino de lo interpretado.

*Incapacidad de cambiar de perspectiva.*

Otra de las limitaciones de la observación, es que con frecuencia nos paramos a ver las cosas desde una sola perspectiva, limitándonos, por tanto, enormemente la visión total del hecho percibido, y por tanto falseando la realidad, ya que damos una visión parcial de ella.

*Las representaciones colectivas.*

Los estereotipos, los prejuicios, los rumores, etc. que nos hacemos de las personas van a influenciar nuestra observación. Contribuye muchas veces a uniformizar.

*La percepción del otro.*

Sucede con frecuencia que antes de ver a una persona o de distinguirlo de los otros ya nos formamos una idea de ella, corriendo el riesgo de estar influenciados por nuestras primeras ideas o percepciones, y por tanto hay el peligro de no ver a la persona sino la imagen que nosotros nos hemos hecho de la misma.

*Dificultades del espíritu de observación.*

Varios factores pueden modificar las observaciones, siendo necesario ser conscientes de ello:

- La falta de disponibilidad: espíritu no muy libre que está preocupado por problemas personales.
- Ideas preconcebidas: etiquetas, que hace que nosotros no veamos lo que es, sino lo que nosotros creemos ver.
- Interpretación antes de describir.
- Falta de curiosidad, de interés, de deseo de profundizar.
- Medio ambiente: ruido, temperatura, luz desfavorable, etc.

A MODO DE CONCLUSIÓN, DEBEMOS TENER EN CUENTA

Que el proceso de la observación comienza por un aprendizaje:

- Aprender a observar los hechos significativos (elección).
- Aprender a recoger y a anotar siguiendo un método sistemático que favorezca a la vez la comunicación y la explotación de los hechos observados.
- Aprender a explotar, interpretar el material observado y recogido.
- Aprender a sintetizar, a establecer las relaciones entre los elementos o hechos observados.
- Aprender a comunicar, intercambiar lo observado en una óptica multidisciplinaria.
- Aprender a cuestionarse sobre los saberes formales y los saberes implícitos.
- Tener en cuenta que ser objetivo en las ciencias humanas es saber que uno es siempre subjetivo.
- Todo conocimiento humano pasa en primer lugar por nuestros sentidos.
- Observar implica, entre la realidad observada y el acto de conocimientos ciertas etapas que podríamos resumir:
  1. La captación, es decir, la recepción del mensaje en su conjunto.
  2. La selección, que orienta hacia ciertos elementos más esenciales, evidentes, etc.
  3. Registrar lo observado, mediante la memoria o la toma de notas.
  4. La clasificación de las observaciones estableciendo esquemas, fichas, relaciones lógicas, categorías, etc.

## ACTIVIDADES

1. Lea atentamente los ítems que se relatan a continuación, referidos a posibles conductas no verbales por parte del trabajador social, en el transcurso de una entrevista y comente sus posibles significados: apretar los labios frunciéndolos; mover rápidamente los ojos, parpadear; perder o fijar la mirada en una cosa; mirar directamente a los ojos del interlocutor; encogerse de hombros; abrir la boca sin hablar; rumbarse en el respaldo del asiento; mover constantemente las piernas; sentarse rígidamente en el borde del asiento; retorcerse continuamente las manos.
2. Realizar una observación sistematizada durante dos semanas en el barrio donde vive. Para ello debe establecer las unidades de observación que va a utilizar y las notas referidas a la realidad que observa, la recogerá en el diario o cuaderno de campo. No olvide que debe describir e interpretar.

**BIBLIOGRAFÍA****BIBLIOGRAFÍA BÁSICA**

- Rubio, M. J.; Varas, J. (1997). *El análisis de la realidad en la intervención social*. Madrid: CCS.
- Vallejos, A.; Ortí, M.; Agudo, Y. (2006). *Métodos y técnicas de investigación social*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Del Val, C.; Gutiérrez, J. (2005). *Prácticas para la comprensión de la realidad social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Sierra, R. (1979). *Técnicas e Investigación Social*. Madrid: Paraninfo.
- Escarfín, M. J.; Palomar, M.; Suárez, E. (1997). *Introducción al Trabajo Social II*. Alicante: Aguaclara.

**BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

- Barranco, M. C.; Hernández, M.; Henríquez, M. R.; Santana, J. D. (1996). *Manual de prácticas de campo de trabajo social*. Tenerife: Benchomo.
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el trabajo social. Una introducción desde el Construccionismo*. Buenos Aires: Humanitas.

## EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

1. La entrevista es una técnica:
  - a) Donde mantenemos una conversación sin ninguna finalidad.
  - b) Donde mantenemos una conversación con una finalidad.
  - c) Donde mantenemos una conversación con una relación simétrica.
  - d) Donde el soporte básico de información es una grabadora.
  
2. Una de las características de la entrevista estructurada o directiva es:
  - a) La responsabilidad de conducir la entrevista recae en el entrevistador y en el entrevistado.
  - b) El entrevistador establece una serie cerrada de preguntas que formulará en el orden establecido.
  - c) La utilización más habitual en el asesoramiento que en la fase de conocimiento.
  - d) Según el desarrollo de la misma se pueden improvisar datos.
  
3. La preparación de la entrevista semiestructurada conlleva:
  - a) La preparación de un guión orientativo con los temas a tratar.
  - b) La imposibilidad de cambiar el orden de los temas a tratar.
  - c) La no inclusión de temas que el entrevistado desarrolle en el desarrollo de la conversación.
  - d) Las estrategias comunicativas en la conversación corresponde a ambos interlocutores.
  
4. La fase intermedia de la entrevista posee la característica de:
  - a) Iniciarse con una fase de sondeo que puede durar entre 5-10 minutos.
  - b) Lograr una situación de comodidad, seguridad, estableciendo un proceso de información de ida y vuelta, a través del cual el entrevistado perciba las sensaciones.
  - c) Plantear preguntas que no susciten controversia, que sean generales y abiertas.
  - d) Buscar la información por parte del entrevistador como el planteamiento de la demanda por parte del entrevistado.
  
5. En la entrevista preliminar en Trabajo Social nos encontramos con:
  - a) Clientes que deben ser derivados a otros servicios.
  - b) El primer encuentro donde el trabajador social pone a disposición del cliente su ayuda y le explica el proceso.
  - c) La necesidad de crear un clima de mutuo respeto y confianza.
  - d) La necesidad de apaciguar sentimientos de culpa, ansiedad, con una actitud de escucha.

6. La primera entrevista en Trabajo Social el profesional debe considerar:
- a) No responder a las demandas iniciales del cliente, con la finalidad de no generar falsas expectativas.
  - b) Guardar silencio en todo momento, para que el relato del cliente se desarrolle mejor.
  - c) Estar atento en todo momento a la comunicación no verbal.
  - d) Orientar al cliente hacia el sistema prestacional.
7. La observación participante requiere que:
- a) El observador pase totalmente desapercibido.
  - b) El observador recoge en su cuaderno de campo todo cuanto acontece.
  - c) El observador no se considera un miembro más del grupo.
  - d) El observador solo describa lo que observa, sin entrar en el análisis e interpretación.
8. La observación no sistematizada es:
- a) La denominada observación no estructurada.
  - b) Rica en la información sistematizada que proporciona.
  - c) No intrusiva.
  - d) Aquella en la que el observador pasa desapercibido.
9. El diario o cuaderno de campo consiste en:
- a) El registro de observaciones en una plantilla semiestructurada con aquellos aspectos que parezcan más relevantes.
  - b) Establecer una serie de áreas de observación, para posteriormente ordenar la información y los registros de la misma.
  - c) Anotar de forma continuada todo lo que aparece ante la mirada y oído del observador.
  - d) La mera descripción de los hechos observados cotidianamente.
10. Entre los obstáculos al hacer una observación nos encontramos las incapacidad de cambiar de perspectiva, que incluye:
- a) Antes de ver a una persona o de distinguirlo de los otros ya nos formamos una idea de ella.
  - b) Confundir los datos observados con las interpretaciones.
  - c) No observar todo el hecho percibido, dando una visión parcial del mismo.
  - d) Damos por supuesto todo aquello que nos es familiar.

## SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

1 b

2 b

3 a

4 d

5 a

6 c

7 b

8 a

9 c

10 c

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

*Entrevista:* encuentro, relación, con independencia del número de personas que la integren, se trata de un procedimiento, desenvuelto en un espacio de relación interpersonal, donde se maneja y emerge todo el entramado de la comunicación humana, en cantidad y calidad, en lo real y lo simbólico, en lo manifiesto y lo latente, en lo cognoscitivo y lo emocional.

*Entrevista estructurada:* tipo de entrevista en la que el entrevistador establece una serie cerrada de preguntas que formulará en el orden que haya establecido.

*Entrevista semiestructurada:* tipo de entrevista en el que el entrevistador parte de un guión de temas o aspectos que desea tratar en el desarrollo de la misma.

*Entrevista preliminar:* son las llamadas entrevistas de derivación. En ella orientamos al cliente a otro servicio que responda a su demanda.

*Empatía:* aceptación de la otra persona, sean cuales sean sus características y sus opiniones.

*Recapitulación:* consiste en pedir al entrevistado que repita el relato en forma de resumen algún suceso o algún período de su vida de acuerdo a un orden cronológico.

*Observación:* técnica utilizada para proveernos de información que generalmente se lleva a cabo en el contexto natural donde tiene lugar los acontecimientos.

*Observación participante:* es aquella observación en la el investigador selecciona un grupo o colectivo de personas y convive con ellas participando en su forma de vida y en sus actividades cotidianas con mayor o menor grado de intensidad o implicación.

*Observación no participante:* es aquella observación en la que el investigador se limita a registrar la información que aparece ante él, sin interacción ni implicación alguna.

*Observación no sistematizada:* es aquella observación que se realiza sin previa estructuración en relación a qué observar, es decir, sin guión de observación.

*Observación sistematizada:* es la observación que se caracteriza por tener delimitados de antemano, tanto el campo a estudiar como los aspectos concretos o conductas sobre las que se va a centrar la atención.



*Manuales docentes de*  
**TRABAJO SOCIAL**

**MÓDULO 5**

---

La sistematización de la práctica



## PRESENTACIÓN

El módulo 5 en la asignatura de Taller de Trabajo Social constituye la última fase de aprovechamiento de la asignatura en tanto en cuanto será el que nos permita poner en relación la mayoría de los contenidos teóricos que hemos ido viendo en los módulos anteriores.

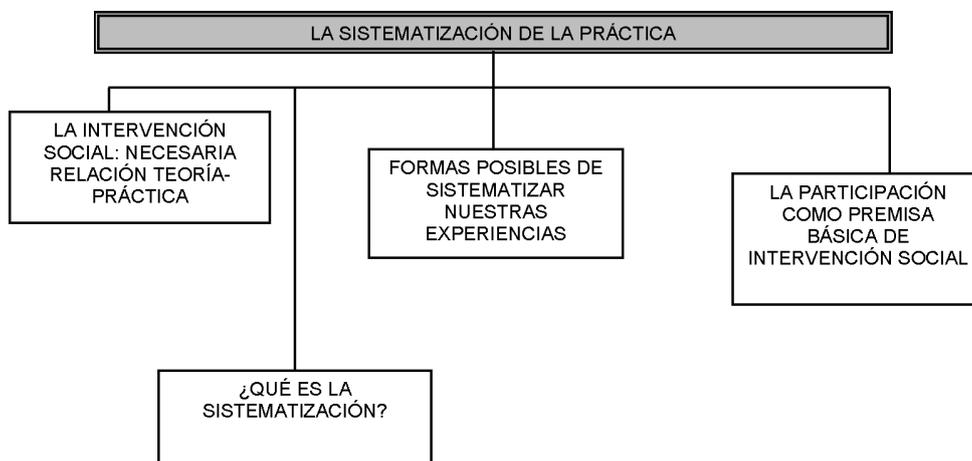
En la sistematización de la práctica necesitamos reflexionar acerca de los sistemas de comunicación e información, de las técnicas de comunicación tanto individual como grupal, las técnicas de recogida de información que hemos utilizado, además de más aspectos teóricos que incorporemos y que entenderemos mejor relacionando su contenido con otras asignaturas impartidas en primer curso.

Se hará un esfuerzo por relacionar aspectos teóricos del Trabajo Social con su práctica.

## OBJETIVOS

1. Conocer la importancia de la relación teoría práctica en la construcción de la realidad social.
2. Analizar los contenidos de la práctica para poder extraer de ellos generalidades que contribuyan a la creación de teoría en la disciplina.
3. Aprender a organizar la práctica a través de documentos de sistematización.

## ESQUEMA DE LOS CONTENIDOS



## EXPOSICIÓN DE LOS CONTENIDOS

### 1. LA INTERVENCIÓN SOCIAL: NECESARIA RELACIÓN TEORÍA-PRÁCTICA

La vida social, los problemas sociales, los grupos y los individuos, son esa realidad cambiante de la cual ellos mismos son los principales motores. De un modo u otro, todos participamos en los movimientos sociales, en las interrelaciones humanas y en la configuración de la propia existencia. Puede haber distintos niveles de conciencia de ser partícipe del propio cambio o del de los demás, y se puede participar con mayor o menor intención, o desempeñando uno u otro rol, pero todos están colaborando a la estructura de un tejido social determinado.

Nosotros los trabajadores sociales, reflexionamos desde la práctica, se describen los sucesos, las acciones y los procedimientos e incluso los instrumentos. Más aún, se intenta comprender la realidad, desde la posición de los actores o sujetos de la práctica, y se analiza desde una perspectiva dialéctica los significados vertidos a través de los procesos comunicativos.

La práctica se ejerce con una lógica de acción: la realidad cambia, no puede ser apreciada en su totalidad pues aporta de manera simultánea informaciones variadas, se inscribe en el presente y es concreta, incierta, cotidiana, efímera. La realidad de hoy ya no será la misma de mañana, la realidad de una persona no será tampoco la misma para otra. La práctica existe dentro de un contexto específico y no puede ser reproducida de manera idéntica en un contexto diferente. Esta complejidad en perpetuo movimiento es el quehacer cotidiano del trabajador social, su base de trabajo. El trabajador social está inmerso en un proceso dinámico y comprometido con una realidad particular y específica que él busca transformar, su preocupación es qué hacer y cómo hacerlo.

Entre la teoría y práctica, entre lógica de conocimiento y lógica de acción, existen lazos fuertes de autonomía y de dependencia recíprocos. Estos lazos son visibles cuando miramos cómo se construye la teoría y el conocimiento. Aquello que parece ser una verdad inmóvil, una ley general, fue descubierto y elaborado en los tanteos de una práctica, en la incertidumbre de una búsqueda, en la reflexión que estructura y organiza los datos reunidos que sin ella no serían más que elementos dispersos.

Se olvida frecuentemente que toda teoría surge de una práctica, se construye a través de la capacidad de reflexionar la acción, y de darle un sentido. Si no existiera la acción, la práctica, no tendríamos necesidad de teoría para comprenderla y orientarla. Si no existiera la teoría, la capacidad de reflexionar la acción y de darle sentido, repetiríamos siempre los mismos gestos sin poder avanzar.

Por todo lo anterior, hacemos una defensa fundamentada de la incongruencia del pragmatismo estrecho, que puede llevar a un quehacer que nace y muere en la acción sin que haya una reflexión pre y post-actuación y de lo peligroso en Trabajo Social que puede ser esto por lo que se oye que lo importante es la práctica y en el que a veces, incluso hay un desprecio hacia la teoría, sin obviar lo importante que es extraer de forma adecuada conocimientos de la práctica, pues los conocimientos deben basarse en aquellos que se recogen por la propia acción del Trabajo Social.

Una de las mayores dificultades que enfrentado en su trayectoria el Trabajo Social se sitúa en la falta de sistematización de sus propias prácticas, muchas de las cuales, de una gran riqueza, se han perdido porque no se ordenó la información sobre ellas, para producir trabajos que permitieran enriquecer su desarrollo.

La intervención no puede considerarse solamente como una puesta en marcha de actividades o la aplicación de técnicas e instrumentos de manera arbitraria, es un proceso de implicación y de

acción planificada en base a un método científico que lleva aparejado una serie de fases debidamente ordenadas.

En la intervención social se pone a prueba la capacidad profesional para vincular los conocimientos teóricos a la práctica, tomando en cuenta las necesidades y el punto de vista de los usuarios, y las posibilidades y limitaciones que ofrece la institución a la acción profesional. Se tiene que lograr la articulación entre los intereses y necesidades de la población con la labor profesional, que canaliza los programas institucionales frente a las necesidades de los usuarios.

La intervención requiere una nueva representación o conceptualización de la realidad, ya que en su acción la transforma y que en un inicio era de una manera determinada, por el efecto de la intervención cambia, y necesita ser conocido en sus nuevas condiciones.

## 2. ¿QUÉ ES LA SISTEMATIZACIÓN?

La sistematización es la interpretación crítica de una experiencia que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo y con ello construye nuevos conocimientos (Jara, 1994).

El objetivo más general de la sistematización siempre será aprender de nuestras prácticas.

El eje central de la sistematización es el presente; la mirada retrospectiva y el esfuerzo de sistematización se hacen desde nuestro hoy, a partir de los problemas, los interrogantes, los desafíos y cuestionamientos, las necesidades y contradicciones que se tienen en el momento actual y con una visión prospectiva. Ellos constituyen el punto de partida de la sistematización y son prioritariamente los aspectos que deben ser clarificados por ella.

La práctica se sistematiza una vez finalizada o durante el proceso.

Algunas características de la sistematización son las siguientes:

- Produce un nuevo conocimiento; permite abstraer lo que se está haciendo en cada caso particular y encontrar un terreno fértil donde la generalización es posible.
- Hace objetivar lo vivido; convierte la propia experiencia en objeto de estudio e interpretación teórica, a la vez que objeto de transformación.
- Ordena los conocimientos desordenados y percepciones dispersas que surgieron en el transcurso de la experiencia.
- Crea un espacio donde compartir, confrontar y discutir las opiniones de los sujetos.

Con la sistematización de experiencias de transformación social en la que participamos los trabajadores sociales pretendemos:

- Comprender y mejorar nuestras prácticas, pues nos permite conocer los cambios que surgieron y por qué se dieron. Por lo tanto, nos ayuda a entender las diferentes etapas en un proceso.
- Extraer las enseñanzas de las diferentes experiencias y compartirlas; se trata de compartir críticamente los resultados que surgen de la interpretación de los procesos.
- Servir de base para la teorización y generalización, pues incentiva el diálogo entre el saber cotidiano y los conocimientos teóricos.

El esquema de trabajo en la sistematización puede contener los siguientes pasos:

1. *Unificación de criterios.* Aquí por parte del equipo de trabajo se atienden tres cuestiones: la concepción que se tiene de la sistematización; los intereses del equipo en cuanto a la sistematización; qué se espera lograr con el proceso. En resumen, se trata de poner en común lo que se va a realizar, las implicaciones que ello conlleva y la utilidad de la sistematización.
2. *Definición del objeto de la sistematización.* Debemos definir en este momento qué se va a sistematizar, implicando un proceso de ordenación de la información. Tras esto, elaboraremos en plan de trabajo, definiendo los objetivos, la metodología, recursos y también delimitando las responsabilidades, en cuanto al trabajo de cada uno de los miembros que forman parte del proceso de prácticas.
3. *Reconstrucción de la experiencia.* Constituye una segunda mirada a la práctica, es donde se describe ordenadamente lo sucedido en la práctica pero desde el eje del conocimiento definido, desde la pregunta orientadora de todo el proceso. Aquí definiremos las técnicas para la recolección de la información, organización de la información y el análisis de la información.
4. *Análisis e interpretación de lo sucedido en la experiencia para comprenderlo.* Este paso implica la producción de conocimientos a partir de la experiencia, exige descomponer y recomponer elementos de la práctica y sus relaciones para comprender la totalidad de la experiencia. No olvidemos que la sistematización produce aprendizaje desde y para la práctica.
5. *Comunicación de nuevos conocimientos producidos.* Este paso implica dar a conocer la sistematización, presentarla a otras personas para que la conozcan y valoren; lo usual es que se elabore un texto escrito que se pueda complementar con técnicas de apoyo visual.

¿CUÁL ES EL OBJETO DE LA SISTEMATIZACIÓN? ¿QUÉ SE SISTEMATIZA?

La sistematización de las prácticas hace referencia a las de intervención o a las de investigación. De las prácticas podemos afirmar que tienen tres características:

- Práctica entendida como actividad intencionada, sustentada en el conocimiento previo y que plantea objetivos de transformación. Son acciones desarrolladas por sujetos que tienen una visión del mundo y a partir de ahí identifican problemas y sobre ellos actúan.
- La persona parte de la situación sobre la cual está interviniendo y que está conociendo. Es decir, la acción modifica la situación a la vez que lo modifica a sí mismo, profundizando tanto sobre el conocimiento de la situación como de sí mismo.
- Las prácticas son acciones de sujetos, con diversas vivencias, intereses, visiones, formas de intervenir e interpretarlas.

Los elementos que intervienen en las prácticas y que además son referentes para la intervención son los siguientes:

- Sujetos: son las diferentes personas que experimentan la práctica.
- Contextos: son los lugares territoriales y espacio-temporales donde se desarrolla la práctica o es influida de una u otra manera.
- Intencionalidad: son los intereses o motivaciones que orientan las prácticas. Señalan el para qué de éstas.
- Referentes conceptuales, políticos y culturales que orientan, retroalimentan o condicionan las prácticas sociales.

- **Contenidos:** es la información que circula en una práctica, los códigos, los mensajes, las emociones o sentimientos que tienen los sujetos, incidiendo en las relaciones y dinámicas de la práctica.
- **Resultados:** son los productos que se producen desde la práctica, son los cambios, las transformaciones de las condiciones sociales o de los sujetos y sus relaciones.

En la sistematización de las prácticas se puede hacer énfasis en:

- Contenido de la práctica.
- Enfoques, métodos, metodología, técnicas, instrumentos, estrategias de las prácticas.
- Formas de trabajo, modos organizacionales, dinámicas de interacción.
- Sujetos: participación, liderazgo, actitudes, roles.
- Obtención y generación de información.
- Fortalezas o aciertos; dificultades; fracasos; aspiraciones; logros.
- Antecedentes, contextualización y evolución de prácticas.

### 3. FORMAS POSIBLES DE SISTEMATIZAR NUESTRAS EXPERIENCIAS

Toda sistematización de la práctica debe tener un esquema o guión que nos ayude a ordenar la información para una posterior interpretación. Cada profesional elaborará un esquema que se ajuste a sus necesidades, por lo que podemos decir que no existen guiones universales, que sirvan para todas las situaciones.

Lo que haremos será presentar dos esquemas de trabajo que se pueden ajustar a dos experiencias profesionales distintas, que servirá al alumno para conocer cómo poder elaborar alguno en el ejercicio profesional.

El primero que vamos a ver es un ejemplo de guión para sistematizar la experiencia de trabajo con clientes desde una organización para preparar una memoria de nuestro trabajo; esto último es algo muy habitual en el ejercicio profesional.

Para el desarrollo del guión seguiremos el esquema indicadores de Henríquez, 1996, 158-166, por considerar su detalle y completo registro de información que posibilita:

- *Nombre de la Institución u organización.*
- *Nombre del profesional.*
- *Fecha de elaboración y período de trabajo que abarca.*
- *Los clientes atendidos han acudido al servicio por iniciativa propia; orientados por otro profesional de la institución u otro usuario de la institución; recomendados por otras unidades de la propia institución; asesorados por otros servicios de la comunidad: centro de salud, unidad de trabajo social de zona, asociación de vecinos, centro educativo, sindicato, organizaciones no gubernamentales...*

Este aspecto que se refiere a través de quién conoce el cliente la institución, nos permite una reflexión sobre el nivel de información que tiene el entorno del servicio que prestamos y si la información que debemos hacer llegar a la comunidad a la que servimos y que además es objetivo de nuestro trabajo como profesionales, llega de la manera adecuada.

- *Los clientes qué demandas han hecho al trabajador social:* tramitación de documentos; gestión de prestaciones; acceder a una actividad ocupacional; acceso a una vivienda o a la rehabilitación de la suya; tratamiento de toxicomanía o de alguna otra enfermedad; búsqueda de soluciones a relaciones conflictivas con miembros de su entorno: familia, vecinos, compañeros de trabajo; atención a las necesidades de la familia; cubrir necesidades básicas; información-asesoramiento sobre derechos, acceso a recursos sociales, etc.; otras.

En este indicador no se encuentran todas las posibles demandas que un cliente puede hacer a una institución; se convertiría en un listado muy amplio, pero si lo podemos utilizar para ejemplificar que existen situaciones de dificultad que las personas padecemos en un momento de nuestra vida y no podemos resolver solos, buscando ayuda en este caso en el trabajador social.

Es pertinente este ítem porque nos dará un información bastante precisa de cuáles han sido las demandas más repetidas, por ejemplo, por zona de procedencia de los clientes; cuáles son las mayores dificultades que sufren las personas y en las que necesitan ayuda externa, etc.

Nos permitirá también saber a través de las demandas, si los clientes conocen los servicios y programas que tiene la institución, pues debemos extraer la relación demandas que nos hacen/servicios que prestamos. A veces los servicios se crean sin hacer un análisis de la realidad por lo que se ponen en marcha proyectos para los cuales no existe demanda y si que existen necesidades para otros posibles proyectos, que en realidad eran los que tenían que haber sido creados.

- *Las funciones que desarrollamos como profesionales:* captar recursos y organizar las acciones a realizar para resolver la demanda; resolver la demanda del cliente; revisar si todo se va desarrollando según el plan de trabajo elaborado con el cliente; coordinar y organizar acciones con el equipo de la institución; asesoramiento; reciclaje; coordinar y organizar acciones con otros profesionales que tengan la misma zona de actuación; otras.

Este ítem hace referencia a las funciones generales que desarrollamos como trabajadores sociales en el marco institucional en el que estamos insertos. Nos indicará cuál es la que hacemos con más frecuencia, y si existen algunas que debemos desarrollar y no lo estamos haciendo. También nos permitirá reflexionar sobre la calidad de estas funciones.

- *Tareas del profesional:* contactos telefónicos; registro de datos en soporte documental; elaborar y redactar informes, documentación, oficios, proyectos, estadísticas, circulares, etc.; localizar y estudiar documentación, bibliografía, expedientes, etc.; presentar y defender una propuesta, un tema en el equipo, etc.; reuniones de trabajo o de coordinación; moderar y orientar sesiones de trabajo en grupo; acompañar al cliente; representar al equipo, institución, dirección, etc.; visitas domiciliarias/institucionales a partir de la intervención con el usuario; organizar actividades; otras.
- *Recursos utilizados ante las demandas de los clientes:* prestaciones económicas individuales; actividades de apoyo educativo, formativo o de cualificación; actividades de apoyo psicosocial; tratamiento de rehabilitación; alojamiento; centros de convivencia y ocupación (centros de día, asociaciones, etc.); subvenciones y fondos de ayuda a proyectos e iniciativas colectivas o grupales; otros.
- *Recursos necesarios ante las demandas.*

Los dos últimos ítems nos serán de utilidad, a través de sistematización de su utilización, para establecer una comparación entre las respuestas que se necesitan ante la problemática social que

nos plantea el cliente y las que tenemos y que le podemos dar. Muchas veces ratificaremos lo que intuimos en el día a día, que necesitamos más recursos para las demandas de los que existen.

- *Técnicas utilizadas:* la observación; la entrevista; la encuesta; dinámica de grupos: seminario, cine forum, debate, etc.; técnicas de comunicación; técnicas de registro de datos; técnicas de resolución de conflictos; otras.
- *Formas en las que ha participado el cliente en la resolución de su situación.*
- *Demandas que se han resuelto satisfactoriamente.*

Tras la respuesta a todos estos ítems nos encontraremos con un informe que nos ha sistematizado la práctica profesional de un período determinado y nos ayudará a determinar qué índice de transformación hemos logrado de la realidad social en la que intervenimos. Tendremos información relativa a la práctica profesional en su conjunto y los cambios que ésta genera con respecto a la situación de los clientes, el trabajo profesional en sí mismo, la organización de la acción y los recursos, nuevos datos para el conocimiento de la realidad y de acciones a mantener, corregir o suprimir.

El segundo ejemplo que presentamos tiene que ver con la sistematización de la experiencia profesional en cuanto a la ejecución de un proyecto de intervención; puede parecer más sistematizado porque ya partimos de un esquema previo, que es el propio de realización del plan de trabajo. Presenta un aspecto más formal.

- *Portada.* Reflejaremos en ella el título del proyecto, la fecha de realización, nombre del autor, institución de referencia.
- *Índice general.* Indicará el contenido con apartados y subapartados, paginación, los anexos, si los hubiera, y la bibliografía.
- *Introducción.* Tiene la finalidad principal de explicar al lector el orden descriptivo del proceso seguido en el informe que se presenta como sistematización de la práctica. Se explicará cuál es el itinerario general del trabajo a presentar y se puede añadir qué ha sido lo más importante del proyecto.
- *Marco de referencia.* El trabajo debe ser contextualizado tanto en el marco organizacional que se ha desarrollado como cuáles han sido las dificultades sociales detectadas que han conducido a desarrollar este proyecto y no otro.

Destacaremos, de una manera sucinta, la ubicación del profesional, en cuanto al servicio del que depende, qué programas y servicios presta la institución, formas de coordinación entre los diferentes servicios, el manual de procedimiento, en el caso que exista, y poco más. No se trata de exponer el análisis de la institución sino los datos que consideremos más relevantes para poder entender la información que pongamos posteriormente.

Profundizaremos un poco más en cuáles han sido las razones que haga que surja el proyecto, es decir, el punto de partida que será siempre una necesidad o un problema, detectado a través de la investigación correspondiente, y que debemos hacer desaparecer, conjuntamente con las personas afectadas; destacaremos datos en cuanto a cómo surge la necesidad/es y cuál es el pronóstico profesional que hacemos si no se interviene en su transformación.

- *Desarrollo del proyecto.* En este momento es necesario recordar que aquí no pondremos la planificación del trabajo, pues esto ya lo hemos hecho antes de ejecutarlo, sino que tendremos que

dejar claro cuáles han sido los objetivos que nos habíamos propuestos y cuáles hemos logrado y de qué calidad. Es decir, qué cambios se han producido en cuanto a la situación social origen del problema.

También explicaremos las técnicas que hemos utilizado y su utilidad, en cuanto si han desarrollado las funciones que esperábamos dentro del proceso, así como el manejo adecuado que hemos hecho de ellas, en cuanto al conocimiento teórico previo, los recursos disponibles y los que se han considerado necesarios, y no hemos podido utilizar por no disponer de ellos.

Señalaremos quienes han sido los participantes en el proyecto: profesionales y clientes, y qué funciones han desarrollado y de qué calidad.Cuál ha sido la implicación real de los destinatarios del proyecto.

Es importante que destaquemos las posibilidades de mejora, así como los factores externos e internos, en cuanto al contexto donde se ha desarrollado el proyecto, que hemos detectado que han incidido en la intervención social realizada.

Señalar los canales de información que hemos usado en todo el desarrollo del proyecto, también es importante, pues permitirá el análisis con respecto a si han sido los adecuados o teníamos que haber elegido otros.

- *Conclusiones finales.* Aquí recordaremos cuáles han sido los cambios entre la situación de partida y la situación en la que nos encontramos. Los cambios pueden ser personales, grupales, institucionales o comunitarios.

A partir de las conclusiones estableceremos las posibilidades de continuidad de las acciones emprendidas, con la incorporación de la información resultante del análisis hecho por nosotros a través del documento de sistematización de la intervención social.

- *Anexos.* Incluiremos aquí los documentos que creemos que complementa la información y el análisis desarrollado a lo largo del documento. No debe ocupar más del 10% del volumen total del documento final.
- *Bibliografía.*

Con los dos ejemplos de guiones de documentos, útiles para la sistematización de la práctica, observaremos más claramente la utilidad del sistema que permite la descripción y el análisis del trabajo realizado en torno a la transformación social de las realidades en las que trabajamos.

Es importante señalar siempre la implicación de los clientes en los procesos de cambio, pues lo que buscamos desde el Trabajo Social es capacitar a las personas para que colaboren en el cambio de la realidad que les está siendo adversa. Es decir, la participación ciudadana.

#### 4. LA PARTICIPACIÓN COMO PREMISA BÁSICA DE INTERVENCIÓN SOCIAL

La comprensión que en este epígrafe se hace de la participación es de aquella que no solo es consultiva sino también de toma de decisiones y asunción de responsabilidades. Los objetivos que podemos conseguir con la participación son los siguientes:

- Es en sí misma, ejercicio de la democracia. Con la participación, la democracia se fortalece y toda democracia real ha de potenciarla.
- Desarrolla la solidaridad. Permite trabajar sobre actuaciones que van a redundar en los demás, no solamente sobre uno mismo, lo cual supone un freno al individualismo que la sociedad actual

genera. La solidaridad, hoy día, es un recurso muy importante en la acción social, pues llega donde la administración pública encuentra dificultades. La respuesta social que muchas personas dan en algunos problemas sociales ayuda, en gran manera, a minimizar sus efectos.

- Posibilita el libre desarrollo de las ideas y la expresión de las mismas.
- Permite al trabajador social el conocimiento de la realidad, de las necesidades sociales de la población y, en consecuencia, determinar en qué sentido se quiere conseguir el cambio.
- Establece relaciones de igualdad entre las personas que intervienen en una misma acción, eliminando la dependencia de las instituciones y técnicos.
- Permite colocar las instituciones al servicio de las necesidades sociales.

Estos beneficios que reporta la participación deberían ser más que suficientes para motivar en aquellos agentes con capacidad de promocionarla la necesidad de contemplarla como un requisito básico e imprescindible en todo proceso de intervención social. Precisamente dichos agentes que intervienen en la participación han de ser siempre considerados a la hora de hablar de la misma, puesto que sin ellos no sería posible.

Se suele coincidir en que son tres:

- La administración. La participación necesita del empuje de la administración. Necesita un marco legal, que financie procesos participativos, que promueva canales apropiados y que dote a los servicios públicos de personal necesario para que la hagan posible. Además, se necesita que la administración se posicione favorablemente hacia la participación permitiendo que sus técnicos puedan promocionarla desde sus funciones profesionales. No es viable exigir a un trabajador social que la mayor parte de su horario laboral se dedique a la atención de las demandas individuales y que además promueva la participación en la comunidad.
- Los técnicos. Se sitúan entre la administración y la población como nexo que hace efectiva la participación. Para que los trabajadores sociales adopten una actitud positiva ante la tarea de la participación social han de tener en cuenta:
  - Considerar la participación como algo necesario para alcanzar el bienestar de las personas y no como algo impuesto y añadido a nuestras funciones profesionales.
  - Superar la impaciencia profesional por la rentabilidad y la inmediatez, pues la participación es lenta. Hay que esperar resultados a medio y a largo plazo.
  - Clarificar objetivos y metas, pues se corre el riesgo de caer en la ineficacia de nuestro trabajo con las personas.
  - Superar la inseguridad o amenaza profesional al suponer la participación una relación horizontal con la población.
- La población. Es quien ha de participar realmente. Los niveles anteriores están para fomentarla. Ahora bien, en la población se pueden dar una serie de circunstancias que dificultan la participación y que hay que analizar:
  - a) Antes de producirse la participación:**
    - Que los ciudadanos no tengan claro lo que se espera de ellos. Esto puede producir que se opongan o bien que no les interese ser agentes de cambio.
    - Indiferencia por razones culturales o por anteriores fracasos.
    - Falta de costumbre en participar.

**b) Una vez iniciada la participación:**

- Falta de motivación porque el cambio no se produce tan rápidamente como se desea.
- Cambio de valores ante el esfuerzo que representa la adaptación personal, lo que puede derivar en abandonos.
- Problemas inesperados.
- Que se requieran medios de los que los ciudadanos no puedan disponer.
- Que el tema elegido no esté a nivel de los participantes.
- Que el tiempo necesario sea superior a las posibilidades de las personas.

*Las premisas básicas para que se pueda dar la participación pueden ser:*

- *Voluntad real.* Si no se pretende realmente que la población colabore en la elaboración, gestión, etc. de temas de su interés, no se va a dar una participación real. Esta voluntad real ha de partir del nivel político, creando y potenciando canales auténticos de participación, promocionado por los técnicos, pero también tiene que existir voluntad en las propias personas para intervenir con los niveles anteriores. Si a la población no le interesa participar, existiría un handicap difícil de superar.
- *Formación.* No se puede pedir a la gente que participe si no sabe cómo. Por tanto, los trabajadores de la acción social tienen que realizar una labor educativa previa a una labor impulsora de la participación. Hay que enseñar a priorizar problemas, a planificar intervenciones, a ejecutarlas, a evaluar resultados, etc.
- *Organización.* No hay participación eficaz sin un marco organizativo que posibilite una intervención racional. Es tan importante la capacidad organizativa como la promoción de recursos. Pueden existir muchos recursos y poca organización en los mismos, lo cual desembocaría en que los servicios pierdan efectividad. Sin embargo, puede haber pocos recursos y existir capacidad de organización, lo cual permitiría ir cubriendo necesidades.

## ACTIVIDADES

1. Realizar tres visitas a organizaciones sociales y entrevistar a los trabajadores sociales con el objetivo de que cada uno de ellos explique al alumno los instrumentos que utiliza para sistematizar la práctica. Tras recoger los resultados de la entrevista, se debe hacer una aportación personal con respecto a la información recogida, utilizando para ello el aspecto teórico del tema.
2. Explique, según sus propios criterios, la importancia de la participación para el Trabajo Social.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **BIBLIOGRAFÍA BÁSICA**

- Jara, O. (1994). *Para sistematizar experiencias: una propuesta teórica y práctica*. Costa Rica: Alforja.
- De Robertis, C.; Pascal, H. (1994). *La intervención colectiva en trabajo social*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Gómez, J; Julve, M.; Pérez J.V. (1999). *Trabajo Social. Orientaciones y prácticas formativas*. Valencia: Gules.
- Barranco, M. C.; Hernández, M.; Henríquez, M. R.; Santana, J. D. (1996). *Manual de prácticas de campo de trabajo social*. Tenerife: Benchomo.

### **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

- García, J.; Melián, J. (1993). *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social*. Madrid: Narcea.
- García, F. (2002). *La intervención profesional en Trabajo Social. Supuestos prácticos I*. Málaga: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social.

**EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN**

1. La realidad social está formada por:
  - a) Los problemas sociales.
  - b) Los grupos y los individuos.
  - c) Los movimientos sociales.
  - d) Todos los anteriores.
  
2. El trabajador social comprende la realidad porque:
  - a) Hemos estudiado para ello.
  - b) La posición profesional nos obliga a ello.
  - c) Estamos en contacto con los sujetos de la práctica.
  - d) Estamos continuamente reflexionando sobre ella.
  
3. Entre la teoría y la práctica existen lazos porque:
  - a) La una depende de la otra.
  - b) Se imparte a la vez en los estudios.
  - c) Nos dedicamos a reflexionar en los momentos que tenemos para ello.
  - d) Las organizaciones sociales lo imponen.
  
4. La sistematización de la práctica se realiza cuando:
  - a) Hacemos una interpretación crítica de la experiencia.
  - b) Conceptualizamos una realidad para transformarla.
  - c) Vinculamos los conocimientos teóricos a la práctica.
  - d) Articulamos los intereses y necesidades de la población con la labor profesional.
  
5. Una de las características de la sistematización:
  - a) Comprender y mejorar nuestras prácticas.
  - b) Extraer enseñanzas de las diferentes experiencias y compartirlas.
  - c) Hace objetivar lo vivido.
  - d) Unifica criterios de actuación.
  
6. Un elemento que interviene en las prácticas y que es referente para la intervención es:
  - a) Los objetivos de transformación.
  - b) Los sujetos que experimentan la práctica.
  - c) Las formas de intervención.
  - d) Las acciones que desarrollan los sujetos.

7. Una demanda que puede hacer un cliente a un trabajador social es:
- Registro de los datos en soporte documental.
  - Captación de recursos para atender la necesidad.
  - Presentar y defender una propuesta.
  - Búsqueda de soluciones a relaciones conflictivas.
8. Los informes de la práctica profesional nos aportan:
- El índice de transformación que hemos logrado de la realidad social en la que intervenimos.
  - Exclusivamente los logros obtenidos con los clientes.
  - Una imagen positiva en la organización social en la que ejercemos.
  - La fundamentación para las denuncias que hagamos cuando no son resueltos los problemas sociales.
9. El marco de referencia en un informe de sistematización de la práctica incluye uno de los siguientes aspectos:
- El orden descriptivo del proceso seguido en el informe presentado.
  - La institución de referencia.
  - La ubicación profesional, en cuanto al servicio del que depende.
  - Los objetivos logrados en la práctica.
10. Una de las circunstancias que dificultan la participación de los ciudadanos antes de producirse es:
- La falta de motivación porque el cambio no se produce tan rápidamente como se desea.
  - Que los ciudadanos no tengan claro lo que se espera de ellos.
  - Que se requiera medios de los que los ciudadanos no puedan disponer.
  - Que el tiempo necesario sea superior a las posibilidades de las personas.

## SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

1 d

2 c

3 a

4 a

5 c

6 b

7 d

8 a

9 c

10 b

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

*Autonomía personal:* capacidad de la persona de valerse por sí misma, tanto en lo que atañe a las facultades físicas como psíquicas.

*Apoyo:* intervención que consiste en animar a las personas o los grupos a vencer las dificultades, a perseverar en una acción emprendida o a mantener el equilibrio personal o familiar, con el concurso, en caso necesario, de ayuda material o técnica.

*Atención globalizada:* atención social que se lleva a cabo teniendo en cuenta la interrelación que se da entre los diferentes elementos que constituyen un problema social.

*Caso:* manifestación individual o familiar de un problema social.

*Comunidad:* grupo social cohesionado por vínculos territoriales y por intereses en la gestión de bienes culturales, equipamientos y servicios comunes.

*Demanda:* acción y efecto de dar a conocer, de forma implícita o explícita, las carencias que afecta a una persona, grupo o institución, la ayuda que desean recibir o los recursos que quieren promover para mejorar su calidad de vida.

*Estado de necesidad:* escasez extrema de los bienes imprescindibles para vivir.

*Gestión:* diligencia orientada a resolver un problema, obtener una prestación o conocer algún dato, hecha por el trabajador social en beneficio de un destinatario o en nombre suyo.

*Problemática social:* conjunto de problemas sociales interrelacionados.

*Promover:* fomentar los recursos y las posibilidades que tienen las personas y grupos de mejorar la calidad de vida mediante la creación o el impulso de los servicios necesarios.

*Tratamiento:* conjunto de medios puestos en práctica y de intervenciones llevadas a cabo para resolver un problema social.

*Recurso:* medio humano, material, institucional o financiero que puede mejorar una situación social.



