

- Título completo: **Entrevista y urgencia social: un reto para las competencias profesionales del educador social**
- Title: Interview and social urgency: a challenge to professional competences of social educators
- Eje: **II. Método y herramientas de investigación e intervención en Educación Social.**
- Nombres completos de sus autores:  
 Dra. Rayda Guzmán Gonzalez, Vicedecana de Relaciones Internacionales  
 Dra. Gisela Riberas Bargallo, Directora del Grado en Educación Social  
 Sra. Angels Sogas i Perales, Profesora Asociada  
 Sra. Berta Boadas i Mir, Profesora Asociada
- Identificación de la institución:  
 Facultad de Educación Social y Trabajo Social, Pere Tarres.  
 Universidad Ramon Llull.
- Resumen

Si decimos que los seres humanos sólo son capaces de vivir como tales mediante la reconstrucción narrativa de sus experiencias, estamos teniendo en cuenta conceptos e ideas que recuerdan a algunos autores contemporáneos (Ricoeur, Gadamer) que defienden la importancia de ser reconocido como una creatura hecha de palabras. En la medida en que son interpretadas, traducidas, contextualizadas y ordenadas por los profesionales, la situación dialogal significativa cobra importancia. Desde esta perspectiva hemos planteado las asignaturas: *Habilidades Sociales*, *Técnicas de Entrevista* y *Gestión de Situación de Crisis* diseñadas para integrar los diferentes modelos teóricos y las variables que se presentan en la relación comunicativa con el usuario y en particular en la situación de entrevista. Se mostrará también el modo cómo en nuestro proceso formativo, basado en la simulación de situaciones, se fomenta el compromiso con el trabajo en equipo, la autocomprensión y enseña a crear un clima de trabajo cooperativo en el que se hace más eficaz la relación de ayuda. A través de la presentación en clase de un caso práctico en el cual se describen todos los procedimientos y las fases del que se compone el ejercicio de la práctica profesional –paso a paso-, se busca poner de manifiesto las competencias adquiridas, los modelos empleados y las habilidades sociales que han sido necesarias para afrontar con éxito la situación de urgencia social. Finalmente se deja abierta la cuestión sobre la manera en que incide y beneficia este aprendizaje en las futuras situaciones de manejo del estrés profesional (burn out).

- Abstract

As we state that all human beings are able to live as such only when they can recall narratively their own experiences, we are taking into account concepts and ideas which remind some contemporary authors (Ricoeur, Gadamer) who refer the importance of being recognized as a creature made of words. At the same time as these 'words' are interpreted, contextualized and ordered by professionals, the dialogical meaningful situation becomes important for practice. From this perspective we have proposed subjects as: *Social Skills*, *Interview techniques*, and *Crisis Management* designed to unite different theoretical models and variables that are presented in rapport with clients and, particularly in the interview situation. We also show how our training process based on simulated situations, promotes commitment to teamwork, self-comprehension and helps to create a cooperative working climate that fosters a more effective helping relationship. After a presentation of a case study which describes all the procedures comprehending a class exercise as a simulation a professional practice, we seek to demonstrate the skills acquired, the theoretical models used -step by step- and the social skills needed to success on social urgency situations. Finally we leave an open question about the benefits of this kind of training for helping managing future professional burn out risk situations.

- Palabras clave (en castellano e inglés )

Entrevista, reconstrucción narrativa, Habilidades Sociales, Técnicas de Entrevista, Gestión de Situación de Crisis, urgencia social, autocomprensión, manejo del burn out .

Interview, narrative recall, social skills, interview techniques, crisis management, social urgency, self-comprehension, burn out management.

## 1.- Introducción

Esta comunicación se presenta con la intención de analizar la conexión entre las tres asignaturas que se imparten a los alumnos de segundo y tercer curso en el Grado de

Educación Social de la Facultad Pere Tarrès de la URL. En concreto: *Habilidades Sociales, Técnicas de Entrevista y Gestión de Situación de Crisis*.

Las tres asignaturas se trabajan transversalmente en segundo curso: *Habilidades Sociales y Técnicas de Entrevista* y en tercero, *Gestión de Situación de Crisis*. La intención es poder llevar a la práctica aquellos contenidos que se han aprendido y ensayado en el marco de las asignaturas que están diseñadas como clases teórico-prácticas, en las cuales el alumno puede ejercitar y practicar mediante una dinámica de taller, dichas habilidades sociales. La asignatura *Habilidades Sociales* ha puesto énfasis en el dominio de las técnicas de interacción implicadas en las relaciones profesionales con los usuarios, este aprendizaje facilita la focalización metodológica, en sus diferentes fases y procedimientos, necesaria para desplegar el contenido de *Técnicas de Entrevista*.

De manera transversal ambas materias forman parte de la caja de herramientas con las que va a contar el educador social en la realización de sus intervenciones con el destinatario de su acción social.

En referencia a *Gestión de Situación de Crisis* hemos de destacar que se ponen en acción las diferentes fases de la entrevista y que se utilizan las habilidades sociales aprendidas, con la finalidad de ofrecer una mejora en la resolución de la situación de crisis y de establecer una relación de ayuda de calidad.

## 2.- Las competencias que conviene atender

Estamos convencidos de que la identidad del educador social debe acreditar capacidades, competencias, habilidades y conocimientos polivalentes y diversos, con los cuales pueda interpretar y proyectar en toda su complejidad y diversidad, la acción-intervención socio educativa.

Nos hemos planteado cuatro competencias básicas que permean las tres asignaturas mencionadas: La primera es desarrollar habilidades cognitivas, estrategias de gestión de las emociones y habilidades de comunicación que permitan afrontar adecuadamente tensiones y conflictos interpersonales propios de la educación social y la relación de ayuda. La segunda, desarrollar habilidades para diseñar soportes documentales y documentar los procesos de intervención social, entre ellas las de elaborar, presentar y compartir historias e informes sociales completos, fieles, accesibles y actualizados. La tercera, conocer los modos de intervenir con personas y grupos para potenciar la toma de

decisiones y promover la participación de los usuarios en los procesos socioeducativos; y la cuarta, manifestar capacidad de contención emocional en momentos de tensión, en el ejercicio de la práctica profesional.

Si en la vida cotidiana las habilidades sociales son elementos determinantes de la salud social y del bienestar de las personas, para los profesionales de la acción social son herramientas imprescindibles de la relación de ayuda y contribuyen a desarrollarnos como profesionales técnicamente competentes y éticamente respetuosos con las necesidades de los demás y las nuestras.

Nuestra actividad profesional se produce en interacción con los demás. Esto pone a prueba nuestra capacidad de escuchar de manera empática, nuestra capacidad de comunicarnos asertivamente, de pedir y dar, y muchas veces de contener. Somos conscientes de que no todas las formas de interactuar tienen los mismos efectos sobre las situaciones, las demás personas o nosotros mismos. Las habilidades sociales son todas estas capacidades que nos ayudan en nuestras relaciones con los demás.

Todas estas competencias conducen al estudiante a plantearse su ejercicio profesional sobre la base de lo que conviene saber y hasta dónde ha de llegar, es por eso que se hace patente que después de haber trabajado las habilidades sociales y de comunicación parece obvio que para ser buenos profesionales hay que ir más allá, hay que saber más, por lo que se hace necesario profundizar en una herramienta tan específica como es la entrevista, en primer lugar y en segundo lugar poder aplicar lo aprendido en casos reales analizados en clase.

Como el educador social trabaja en diversos contextos y con diferentes personas y familias, son muchas las ocasiones en que encuentran que su trabajo es interdisciplinar, sin embargo lo que les diferencia de otros profesionales es el dominio de la entrevista como técnica instrumental y relacional para establecer espacios de trabajo profesional de calidad.

Es por ello que nos centraremos a continuación en este aspecto, ya que el resultado final de la propuesta es lograr que nuestros estudiantes dominen el arte de comunicarse, atender mediante la palabra bien escuchada y bien interpretada.

### 3.- Sobre la entrevista

El encuentro entre el profesional y el usuario/cliente en el marco de las profesiones sociales se desarrolla en un entorno en el que las relaciones interpersonales son la base

de cualquier acción. La entrevista constituye un espacio de trabajo no improvisado y cargado de contenido relacional y técnico que puede adquirir apariencias diversas, pero sin dejar de tener unos objetivos y una preparación previa. Incluso en aquellas situaciones en que el encuentro puede ser inesperado el profesional debe tener las herramientas para encuadrarlo.

Si nos situamos metodológicamente en la entrevista vemos que ésta transcurre en obediencia a unas fases que son las que permiten realizar un trabajo ordenado y sistemático y a la vez facilitan que la persona entrevistada comprenda como están sucediendo las cosas y pueda incluso anticipar lo siguiente.

Sea cual sea el motivo de entrevista, la información previa que ya se tiene, o tanto si se trata de un primer encuentro como no, el proceso se mantiene y las habilidades requeridas serán también comunes aunque la forma de aplicarlas puede variar en función de las características del entrevistador y de las respuestas del entrevistado. Cada entrevista constituye un momento único y diferenciado y por tanto es una oportunidad que debe gestionarse de forma eficaz teniendo en cuenta los objetivos a conseguir. En determinadas situaciones de crisis o urgencia adquiere una connotación especial también la eficiencia, o sea la limitación de tiempo y recursos que requiere el dominio del conjunto de variables que confluyen en esa situación por parte del profesional.

Si nos centramos en las fases de la entrevista podemos destacar tres grandes momentos: la fase inicial o social como la denomina Rossell (1987), la fase de desarrollo y la de finalización y cierre. Se suceden en este orden y una entrevista bien hecha no puede ni debe saltar ninguna de estas fases.

A continuación haremos un breve comentario de cada una de ellas:

1. En la fase inicial entrevistador y entrevistado se presentan o si ya se conocen pueden iniciar la comunicación con mensajes relacionados con la vida cotidiana o relativos al encuentro anterior. El principal objetivo debe ser la acogida y la transición hacia el contenido que ha motivado la entrevista. La congruencia entre la comunicación verbal y la no verbal se hace indispensable y más en las situaciones de urgencia o crisis por el desconocimiento y la expectación que puede generar en el entrevistado el encuentro con el profesional. Se utilizan en esta fase habilidades de recepción también de contacto físico como puede ser el apretón de manos, u otras formas en función del conocimiento previo, la tensión del momento o la necesidad de contención ya en el inicio de la entrevista. Además la observación desde el momento inicial para interpretar como se presenta la persona, su actitud, su aspecto físico, su disposición, la intuición, habilidad que se

adquiere a partir fundamentalmente de la experiencia pero que puede ser también el resultado de un impulso no probado (Trevithick 2002) orienta también este primer momento; el tono de voz más suave y tranquilizador o más determinante en función de cada caso y como muestra de capacidad empática ante la persona y su situación.

2. La fase de desarrollo es el núcleo central de la entrevista porque la mayor densidad del contenido a tratar se produce en este momento: se recoge, interpreta y da información, se solicitan aclaraciones y confirmaciones y finaliza con la transición hacia el cierre. El entrevistador debe “controlar” tanto el tiempo como la sucesión de informaciones que se producen y los elementos relacionales de la interacción que pueden beneficiar o perjudicar el encuentro. La preparación debería haber previsto alternativas en función de la respuesta de los participantes. Las habilidades que el entrevistador debe conocer y saber utilizar en esta fase podemos identificarlas con las que Fernández A. y Rodríguez B.(2002) denominan habilidades básicas y agrupan en:

- La escucha que relaciona la actitud general del entrevistador desde la postura física, la mirada, la gesticulación, a la atención a lo no explícito, a las omisiones y a los mensajes de comunicación no verbal del entrevistado.
- Las facilitadoras de la actividad narrativa como la paráfrasis, el reflejo empático para centrar la atención en los sentimientos, la recapitulación para mantener el núcleo del discurso, la clarificación que permite un mayor nivel de concreción y muy importante el manejo de silencios tanto del entrevistado como del propio profesional y su interpretación.
- Las facilitadoras de la generación de narrativas alternativas como la interpretación, la confrontación, la información sobre las diferentes alternativas de que se dispone,
- La formulación de preguntas constituye también un instrumento fundamental en la conducción de esta fase de la entrevista. El profesional elige en cada momento si propone preguntas abiertas que invitan a narrar, cerradas que requieren una respuesta concisa i breve, circulares que incorporan una perspectiva externa a la relación, reflexivas que introducen elementos sobre los cuales el entrevistado deberá posicionarse o estratégicas que permiten reconducir el tema para obtener la información que precisa en el marco de la relación que se va generando.

-La finalización de la entrevista es un momento que se conoce desde que se inició. El encuentro es temporal y eso lo saben tanto el entrevistado como el profesional. No puede ni debe producirse de forma súbita y debe anunciarse con mensajes verbales y no verbales. Los primeros pueden consistir en: recuperar el inicio y la presentación de los motivos de la entrevista para evidenciar la consecución de los objetivos, resumir lo que se ha estado hablando, establecer acuerdos explícitos y compromisos mutuos, programar encuentros posteriores. En función de la gravedad o urgencia de la situación puede producirse una prolongación de esta fase y que el entrevistado se muestre inseguro y/o ansioso ante la salida del encuadre de la entrevista y el regreso a la vida cotidiana. También el profesional puede percibirse inseguro en este momento y el autoconocimiento es una habilidad que debe permitir identificar esa dificultad para que no sea transmitida al entrevistado. El profesional debe utilizar aquí de nuevo habilidades para la contención emocional y la empatía. Los mensajes no verbales para la finalización de la relación pueden ser tanto de recogida de los elementos de trabajo (papel y lápiz de la mesa, cierre del expediente, ...) como de cambio de posición (levantarse y dirigirse hacia la puerta) a la vez que de nuevo el contacto físico con la finalidad de acompañar y despedir sugiere una nueva transición, esta vez, hacia el exterior.

#### 4.- Trabajo en la práctica: analizando un caso real

A partir del análisis de un caso real los estudiantes tienen que aplicar los contenidos y habilidades aprendidas a través de la entrevista profesional, para ello han de analizar la situación y ser capaces de conducir una entrevista gestionando adecuadamente los contenidos, el tiempo, el proceso y la relación; asimismo han de manifestar una capacidad de contención y apoyo emocional en determinados momentos de tensión, particulares de su ejercicio profesional. A continuación reproduciremos uno de los ejercicios trabajados en clase del mismo modo cómo ha sido propuesto por los profesores.

#### Ejercicio único

DESTINATARIOS: Alumnos de tercer curso del Grado en Educación Social

Lugar: Aula

Tiempo: Una sesión de 3 horas

Objetivos didácticos:

- Integrar los contenidos de las tres asignaturas; habilidades sociales, técnicas de entrevista y gestión de situación de crisis.
- Poner en práctica las habilidades de comunicación y de relación que permiten afrontar de manera adecuada tensiones y conflictos interpersonales propios de la educación social a través de la entrevista profesional.

Conceptos:

- Autoconocimiento
- Habilidades sociales
- La eficacia en la comunicación
- Gestión de las emociones
- Proceso metodológico de la entrevista en la acción social
- El proceso relacional y técnico de la entrevista
- Herramientas y habilidades para la conducción de entrevistas
- Estilos de interacción social

Procedimientos:

- Analizar y comprender los contenidos de la asignatura
- Lectura de la bibliografía propuesta
- Análisis de entrevistas
- Realización de los ejercicios de juego de rol
- Afrontar situaciones simuladas de forma activa i creativa
- Participar en situaciones practicas de discusión y debate sobre estudio de casos
- Fomentar la responsabilidad ética y profesional en la intervención social

Metodología:

FASE 1: lectura del caso

“A las 3 de la tarde de un día de octubre se produce un accidente en la carretera de Gavá. Se produce una colisión de un vehículo con una moto, en el accidente muere el conductor de la moto que iba acompañado. El acompañante, que era su mujer, está mal herida. Antes de entrar en coma la mujer no deja de repetir que tiene dos hijos pequeños

de 5 y 8 años en la escuela. La policía hace una llamada a los servicios sociales del municipio de la pareja y comunica lo ocurrido. Les informan que a las 5 de la tarde se tendrá que ir a recoger a los niños a la escuela. La policía está haciendo investigaciones para saber si hay familia extensa fuera del municipio y saber la nacionalidad de la madre pues es extranjera.”

Después de su lectura se indica a los estudiantes que “el destinatario de la intervención” son: el director de la escuela, los niños, y la familia extensa. Se define el rol profesional del trabajador social y el rol profesional del educador social que atenderán las tres entrevistas.

#### FASE 2: análisis

El grupo analiza de forma sistemática la situación planteada en el caso, teniendo en cuenta lo aprendido en la asignatura de gestión de crisis sobre cómo afrontar la hostilidad, la gestión emocional en situaciones adversas, las etapas de los procesos de pérdida y el rol del profesional.

Posteriormente se divide la clase en tres grupos y cada grupo analiza cómo hay que actuar para hacer frente a la situación y elabora y diseña una estrategia de acción, definiendo qué harían y cómo lo harían.

#### FASE 3: consenso

Se pone en común lo que ha trabajado cada grupo y se consensua una estrategia de acción común que conlleva la realización de las tres entrevistas. Una entrevista se realizara al director de la escuela, otra entrevista a los niños y otra a la familia extensa.

Cada grupo prepara su entrevista a partir de la técnica y conceptos aprendidos y aplica las habilidades sociales adecuadas.

#### FASE 4: otros referentes

Para realizar la entrevista de los niños se deberá tener en cuenta que se han producido unas llamadas de la policía, Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia y el Hospital que amplían la información que teníamos del caso.

#### FASE 5: preparación de las entrevistas

La entrevista al director de la escuela y a la familia extensa se representan en role playing y se graban en video. La entrevista que se prepara para los niños se transcribe en papel.

#### FASE 6: revisión y aplicación del guión

Se realiza el visionado de las grabaciones de las dos entrevistas y se presenta la entrevista de los niños. Conjuntamente el grupo realiza un análisis de las misma aplicando la pauta guión. (Véase cuadro 1)

#### FASE 7: evaluación

La evaluación se realizará a través de la elaboración, de las conclusiones a partir del análisis realizado por parte del grupo. En estas conclusiones se pone en evidencia que los contenidos trabajados, las competencias adquiridas y las técnicas aprendidas en la asignatura de habilidades sociales y en la asignatura de técnicas de entrevista sirven para afrontar una situación de crisis.

La evaluación final de este ejercicio consiste en analizar si las competencias adquiridas en las diferentes asignaturas han servido para analizar posibles alternativas y si el profesional ha sabido emplear elementos suficientes para la toma de decisiones y la resolución de la situación de urgencia. Se ha de poner especial atención en el el marco institucional, el contexto, el usuario y el rol ejercido por el profesional en las diferentes fases de la entrevista y en la ejecución y adecuación de las habilidades sociales y comunicativas que han permitido llegar a una resolución ética y correcta para las partes.

La evaluación de este ejercicio se centra en el procedimiento y las estrategias que se han usado para facilitar la toma de decisiones, es por ello que se ha elaborado un guión que se reparte a los estudiantes con el fin de orientarles de forma flexible. El caso, por otra parte, sugiere tener en cuenta las tres situaciones que requieren de una metodología común pero de unas estrategias focalizadas y adaptadas a las edades y situaciones personales de cada interlocutor. Esto requerirá emplear las habilidades sociales y comunicativas que se adecuaran al contexto de la entrevista y que han de facilitar la resolución de la situación de urgencia social. Así mismo, acompañarán en la relación de ayuda a los niños y familiares que requerirán a la vez emplear los mecanismos de contención y autocontrol.

#### 5.- Conclusiones

Después de lo expuesto y teniendo en cuenta el eje que vincula a las tres asignaturas mencionadas su finalidad es capacitar a nuestros estudiantes con herramientas y competencias útiles para lograr una comunicación fluida y productiva con los usuarios en la resolución de las situaciones de intervención profesional.

Si partimos del hecho de que la relación comunicativa de calidad y el acompañamiento responsable con los destinatarios de nuestra intervención es fundamental, hemos asumido que nuestra propuesta no se reduce sólo al qué hacer sino al cómo hacerlo. En este sentido consideramos imprescindible que el estudiante muestre de manera práctica su capacidad de integrar los diferentes modelos teóricos y las variables que se presentan en la relación comunicativa con el usuario en general y en particular en la situación de entrevista.

Todo proceso de integración social y de autocomprensión pasa por la palabra, que los seres humanos sólo son capaces de vivir como tales mediante la reconstrucción narrativa de sus experiencias, tal como sostienen algunos pensadores contemporáneos como Gadamer o Ricoeur, y que éstas cobran sentido en la medida en que son interpretadas, traducidas, contextualizadas y ordenadas, entenderemos entonces la importancia de la entrevista como situación dialogal significativa.

Nuestros estudiantes son estimulados a reflexionar sobre este hecho y como resultado aprenden lo necesario para una correcta conducción de la entrevista que no sólo repare en la aplicación de tales o cuales técnicas, sino que implique a la vez, la gestión adecuada de los contenidos relevantes y significativos, el tiempo necesario, el proceso en el cual adquiere su sentido, además de la relación que inevitablemente se establece entre el usuario y el profesional.

En este sentido, hay que insistir en la necesidad de tener siempre presente al Otro. Este concepto venido de algunos planteamientos filosóficos contemporáneos (Husserl, Sartre), llama la atención sobre el hecho de que la construcción de las situaciones dialógicas que originan ámbitos de comprensión-interpretación, son posibles si los implicados reconocen al Yo como Otro, es decir, que en la situación dialogal, el profesional y el usuario intercambian informaciones que van tejiendo una trama de sentido común entre ambos y en la que no prevalece necesariamente el punto de vista preconcebido del profesional ni el del usuario. La reflexión sobre este aspecto pretende que el estudiante esté atento a todas las informaciones surgidas en la entrevista y que las trate como material sensible de ser negociado, revisado, analizado.

Desde esta óptica, una que aspira a borrar las posturas autoritarias y en consecuencia a fomentar la autonomía de ambas partes, se hace posible la identificación de los procesos de intercambio entre los educadores sociales y los entrevistados.

No obstante este ámbito teórico también se hace necesario dotar al estudiante con herramientas prácticas que le ayuden en su cotidianidad. Debe estar capacitado para recoger la información obtenida en el desarrollo de la entrevista y organizarla documentalmente, para ello se enseñan técnicas de documentación que se practican y corrigen en las sesiones.

Como el eje principal de este bloque de asignaturas, está centrado en el modelo comunicativo, cabe tener en cuenta las situaciones que originan mayor inseguridad y problema. Una de ellas es la transmisión de informaciones inesperadas, en las cuales tanto el usuario como el profesional tendrán que poder formar una unidad que sepa gestionar adecuadamente esta información. Para este tipo de situaciones se habla de contención, no obstante también podemos pensar en el acompañamiento, pues por inesperado entendemos el duelo, la pérdida y el cambio negativo.

También en este ámbito hemos de enseñar a gestionar las situaciones emocionales que surgen como resultado de la relación que se establece con el usuario. El estudiante debe poder aplicar las habilidades cognitivas y sociales trabajadas en las situaciones de simulación para gestionar adecuadamente las emociones surgidas en las mencionadas situaciones dialogales, pues existen algunas que el profesional puede aprovechar para fortalecer los lazos y llegar a una resolución satisfactoria (por ejemplo: comprensión, compasión, solidaridad entre otras). En estas situaciones emocionales cabe destacar las conflictivas. Así, debe tener conocimiento y destrezas para saber resolver este tipo de situaciones, esto quiere decir que el conflicto debe ser tratado como 'parte' del proceso y no como el centro de la atención. Es importante capacitar al estudiante con habilidades y técnicas que le ayuden a identificar las variables y a superar situaciones de urgencia social. Si posee esta capacidad de entender las diferencias y de explicarlas a los afectados, si puede contemplar las consecuencias morales y éticas, entonces serán capaces de promover el entendimiento sobre la base de la opción más beneficiosa para todos.

Por lo dicho anteriormente, resulta imprescindible capacitar al estudiante con criterios claros que le ayuden a actuar ante situaciones moral o éticamente complicadas. En la práctica social cotidiana, se estila la aplicación de reglas de sentido común o de

aceptación mayoritaria, no obstante ello garantiza un éxito más o menos aceptable, lo que sucede es que ni siquiera el profesional puede dar cuenta argumentalmente del porqué. En una época de marcados cambios en las costumbres resulta imprescindible que el educador pueda orientar las decisiones bajo un prisma de amplitud ética y moral, en el que se sientan incluidos todos los usuarios sin importar diferencias de género, hábitos, religión, clase social, procedencia, etcétera. Esta tarea no es fácil ya que requiere un entrenamiento en la objetivización de normas y leyes, así como en la relativización de las creencias en relación a éstas.

Por último, consideramos que uno de los ejes más importantes de la asignatura es fomentar la autocomprensión, ya que el profesional debe conocerse a sí mismo, ser capaz de identificar las características y el estilo personal no sólo para llevar adelante una práctica proactiva y de la cual esté satisfecho, sino que esto le servirá a la vez para controlar el propio estrés y evitar así el 'burnout' profesional.

Habiendo explicado, a modo de conclusión, las competencias que buscamos desarrollar a través las asignaturas: Habilidades Sociales, Técnicas de Entrevista y Gestión de Situación de Crisis, estamos convencidos de que la clave del éxito de nuestro proceso formativo basado en la simulación de situaciones, está en el fomento del compromiso con el trabajo en equipo tanto del profesor como de los estudiantes, quienes comparten el proceso de aprendizaje de manera horizontal. Esto ayuda a valorar de forma positiva la contribución de cada uno a la tarea colectiva, la construcción conjunta del clima de trabajo y de las relaciones humanas, así como del afrontamiento de las posibles tensiones surgidas como producto del ejercicio profesional.

#### Bibliografía

- Ballester, R; Gil, M.D. (2002). *Habilidades sociales*. Madrid. Editorial Síntesis.
- Besson, C.; Greay, J. (2000) *Profession travailler social. Savoir évaluer, oser s'impliquer*. París. Gaëtan Morin.
- Caballo, V.E. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid. Siglo XXI.
- Campanini, A.; Luppi, F. (1987) *Servicio Social y Modelo Sistémico*. Buenos Aires. Paidós.
- Castanyer, O. (1996). *La asertividad. expresión de una sana autoestima*. Bilbao. Desclée De Brouwer.

- Costa, M., y López, E. (1991). *Manual para el educador social. Vol. 1. Habilidades de comunicación en la relación de ayuda. Vol. 2. Afrontando situaciones*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales.
- Darder, M., Vazquez, C. (1998) La relación en la atención personal. *Revista de Intervención Socioeducativa*. Barcelona. Fundació Pere Tarrés.
- Escartin, M.J. (1998). *Manual de Trabajo Social*, Alicante. Aguaclara.
- Escartin, M.J. Palomar, M. Suarez, R. (1997). *Introducción al Trabajo Social*. Alicante. Aguaclara.
- Fernández, A. y Rodríguez, B. (2002). *Habilidades de entrevista para psicoterapeutas*. Bilbao. Desclée de Brouwer.
- Fisas, V. (2001). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona. Icaria
- Folguer, J. P. (1997.) *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*. Barcelona. Paidós
- Frankl, V. (1996). *El hombre en busca de sentido*. Barcelona. Herder.
- Fuertes, J. C., Martínez, O., Daroca, A., y de la Gándara, J.J. (1997). *Comunicación y diálogo. Manual para el aprendizaje de habilidades sociales*. Madrid. Cauce Editorial.
- Gil, F. y León, J. M. (1998). *Habilidades. Teoría, Investigación e intervención*. Madrid. Síntesis
- Gadamer, H.G. *Verdad y Método II* (1986), Salamanca. Sígueme, 1992
- Goldstein, A.P. y otros (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona. Martínez Roca.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia social*. Barcelona. Kairós.
- Howe, D. (1997) *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del Trabajo social*. Barcelona. Paidós.
- Kelly, J. A. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao. Desclée de Brouwer.
- López, P. (1998, setembre/desembre). Les habilitats socials de l'educador. un recurs clau en la relació d'ajuda. *Educació social. revista d'intervenció educativa*, 10, 40-55.
- Madrid, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao. Desclée de Brouwer.
- Makay, M. (2008). *Como resolver conflictos*. Barcelona. Paidós
- McGoldrich, M. (1996) *Genogramas en la evaluación familiar*. Barcelona. Gedisa.
- Meichenbaum, D (1987). *Manual de inoculación de estrés*. Barcelona. Martinez Roca
- Miller, WR; Rollnick, S. (1991) *La entrevista motivacional*. Barcelona. Paidós.
- Muldoon, B.. (1998). *El corazón del conflicto*. Barcelona. Paidós
- Mustiles, D. (2007) *La entrevista psicosocial. Proceso y procedimientos*. Madrid. Grupo 5
- Nardone, G, Salvini, A. (2006) *El diálogo estratégico*. Barcelona. RBA.
- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos*. Barcelona. Paidós

- Ricoeur, Paul (1999), *Historia y Narratividad*. Barcelona. Paidós.
- Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de Autoestima, Asertividad e Inteligencia emocional*. Valencia. ACDE.
- Rosell, T. (2010). L'entrevista d'intervenció i l'entrevista de supervisió en el treball social. *Revista de Treball Social*, 189, 65-85. Barcelona. Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.
- Rosell, T.(1987). *L'entrevista en el treball social*. Barcelona. Llar del llibre.
- Segura, M. (2002). *Ser persona y relacionarse. Habilidades cognitivas y sociales, y crecimiento moral*. Madrid. Narcea.
- Suarez, M. ,(2002). *Mediando en sistemas familiares*. Barcelona. Paidós
- Trevithick, P. (2002). *Habilidades de comunicación en intervención social*. Madrid.
- Ury, W. L. ,(2000). *Alcanzar la paz. Diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo*. Barcelona. Paidós
- Vallejo, D.R.. (2008). *Mediación. Tácticas y técnicas*. Madrid. Pirámide

Anexos. Cuadro 1

(**Negritas** para destacar los objetivos específicos que se han trabajado en las asignaturas)

Entrevistas	Dirección de la Escuela	Los niños en servicios sociales	Familia extensa
Contacto	A) teléfono (Dirección) B) (Escuela (Dirección i 2 tutoras)	A) Directora tutoras y niños B) Niños acompañados	A) Tíos B) Tíos y niños
Inicio actuación de los servicios sociales	a) Situación de urgencia y prioridad en atención a los niños. b) No salen de la escuela sala de ludoteca c) Mensaje sin detalles alarmantes hasta la llegada de la E.S.	Niños en servicio de ludoteca escolar... (Información breve de retraso de los padres. Las tutoras)	Espera de información de la Policía Autonómica y Policía Municipal
Preparar la Entrevista	Información breve y clara <b>Decir y no decir</b> profesores y niños) <b>Control de las emociones</b> Decisiones Acompañamiento	Preparar espacio <b>Encuadre</b> Documentación Teléfonos de urgencia Dos salas (tel.) Personal de refuerzo si se tiene	Contacto con. DGAIA Hospital Policía
Entrevista contacto inicio	<b>Habilidades comunicativas.</b> Mensajes claros Sin hipotetizar ni fantasear Información breve <b>sin dramatización</b> <b>Contención de las emociones</b> Preparar rol adulto Colaboración <b>Sin extensión del rumor</b> Pedir acompañamiento si fuere necesario fuera de la escuela a tutores y dirección Discreción <b>Control de la CNV</b> <b>Serenidad Autocontrol</b> Acompañamiento Escucha activa	Acoger y informar de porqué están en Servicios Sociales Ofrecer espacio de espera con juegos, comida bebida, wc. <b>Qué comunicar y cuándo.</b> No decir nada que no sea cierto. No decir todo lo que se sabe, respetar procesos individuales( <b>escucha empática</b> ) Contención	Contacto con los servicios que están colaborando Teléfono. Información Coordinación Espera <b>Comunicación asertiva</b> <b>Contención</b> <b>Autocontrol</b> y tolerancia a la frustración <b>Habilidades comunicativas;</b> aclarar, preguntar, sintetizar, pedir y recibir
Entrevistas	Dirección de la Escuela	Los niños en servicios sociales	Familia extensa o centro de acogida
Entrevista Desarrollo	<b>Dejar el referente más significativo con cada niño</b> Si es capaz de transmitir <b>serenidad y acogimiento contención (decidir)</b> En el proceso de validación sala de espera Proporcionar un ambiente cálido Despedida de las tutoras	Lenguaje entendible, utilizar comparación, <b>escucha activa</b> y responder a sus preguntas, respetar silencio, <b>comunicación no verbal</b> y juego. Informar de la situación familiar que pueda comprender (no de la muerte no somos nosotros referente significativo si va con la familia extensa) <b>Observar la reacción</b> de los niños familia extensa si es el caso <b>Mecanismos de defensa activos</b>	<b>Decidir.</b> Familia extensa (si la hay) o centro de acogida. Poner un máximo a la espera (gestión del tiempo). Si la hay realizar la validación y compromiso por escrito. Si fuera el caso acompañar a un Centro de acogida (explicar el contexto) <b>Control de las emociones</b> Información clara y breve. <b>Repetir y escribir</b>
Entrevista Final		Aclarar repetir explicar dudas y preguntas a los niños. Ofrecer seguridad y no tener prisa. <b>Ofrecer un referente</b> de seguimiento <b>Contención de las emociones</b> Autoestima	Firmar acuerdo con familia extensa documentación fotocopias. Dar teléfono, dirección, etcétera... Ofrecer <b>continuidad y seguimiento</b> <b>Escucha empática</b> Toma de decisiones