

Reflexiones sobre las Prácticas de Trabajo Social

LEANDRA PÉREZ RIVERO, CRISTINA PÉREZ DÍAZ-FLOR,
FRANCISCO GÓMEZ GÓMEZ y PILAR MUNUERA GÓMEZ

INTRODUCCION

Se presenta en este trabajo el contenido del programa de Prácticas de Trabajo de primer curso de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, añadiendo unos comentarios que permiten una mejor comprensión del mismo. Sirve esto de pretexto para una reflexión sobre la conveniencia de que estas prácticas constituyan una asignatura en sí mismas en el Plan de Formación.

En cualquier caso se pretende poner de manifiesto una actividad docente de gran relevancia en la formación de los futuros Diplomados en Trabajo Social.

La importancia de las Prácticas de Trabajo Social les viene concedida de manera formal en los tres planes de estudios desarrollados desde la creación de las Escuelas, al serle adjudicado más del 40% de tiempo de las horas lectivas. La importancia real les viene dada por el propio contenido docente.

El presente trabajo intenta resaltar de manera especial el segundo aspecto, tomando como base de reflexión el programa impartido.

Desde el concepto de prácticas de las primeras promociones que salieron de nuestras escuelas hasta la situación actual, se han producido cambios importantes de desarrollo.

El incremento del número de alumnos, que en la Universidad Complutense de Madrid ha llegado al 500%, ha obligado a mejorar la utilización de los recursos disponibles de manera que los alumnos puedan obtener los mismos o mejores resultados esperados y la misma atención individualizada.

Se han readaptado y reconfigurado los programas, se ha mejorado la metodología y, en general, se han reestructurado las prácticas de forma más académica.

Los programas actuales cuentan con unos objetivos de formación claros, de manera que se sabe cuáles son los conocimientos y habilidades que se espera posea el alumno al terminar cada curso. Dan una formación homogénea a todos ellos, y no una visión parcial, como a veces ocurría en las antiguas prácticas, confiadas casi íntegramente a la permanencia en campo con un profesional.

La elaboración de los programas de prácticas se atiene a la normativa vigente (B.O.E. 19-4-83 Orden del 12 de abril de 1983), que establece un primer curso de prácticas en el ámbito de la Escuela antes de *salir* en cursos sucesivos al *campo*.

Se produce de esta forma una incorporación progresiva del alumno al conocimiento de la realidad social, decicando todo un primer curso al conocimiento y experimentación de las herramientas básicas de trabajo, que le posibilitarán obtener el máximo provecho de su incorporación a las prácticas de campo.

Conviene, no obstante, antes de abordar la experiencia de los programas, señalar que las prácticas en esta carrera siguen configurándose de un modo especial.

Lo más característico de ellas en estos estudios estriba en que no son prácticas de una asignatura en concreto, tal y como se entiende tradicionalmente, sino que es la instancia donde se integran y verifican los conocimientos recibidos en el conjunto de las asignaturas que configuran el plan de estudios.

En efecto, se pretende que el alumno conozca y practique *las técnicas* que tiene que desarrollar como futuro profesional y las realice de forma *integrada*.

Se entiende por ejemplo, que no se puede pasar superficialmente sobre el tratamiento estadístico de una encuesta realizada por el alumno, so pretexto de que lo importante sea que conozca la técnica de realización de la encuesta, ya que el alumno debe ser consciente de que no sirve para nada, si las conclusiones que de ella obtiene, que son el resultado del tratamiento estadístico, no son correctas.

La técnica de la entrevista no se concibe sin el aporte teórico de la asignatura de psicología.

El conocimiento de la realidad social se fundamenta en las asignaturas de Técnicas de Investigación Social y Sociología.

Igualmente ocurre con la de Servicios Sociales, ya que son estos el campo operativo de la acción profesional.

La asignatura de Trabajo Social nos aporta todo el proceso metodológico, así como la visión actual y retrospectiva de la profesión, etc.

Las prácticas son por lo tanto *integrales* ya que requieren del aporte teórico que se obtiene dentro de todo el plan de formación.

Es en la práctica donde, como ya se ha dicho, se verifican y se integran los conocimientos teóricos, dándoles a estos su propia razón de ser, en tanto que han de dar respuesta al conocimiento de una realidad social siempre cambiante.

Es por tanto desde la práctica, desde el contacto directo con la realidad social, como se han de estructurar los contenidos teóricos del plan de estudio, para que aporten los conocimientos necesarios que capacite a los futuros profesionales para poder intervenir en esa realidad social cambiante, dando una respuesta adecuada.

Como confirmación de lo anteriormente expuesto, a continuación se presenta y comenta el programa de primer curso, así como algunos aspectos utilizados en la realización del segundo taller «elección de problemática» en el que se practica la relación trabajador social-cliente.

PROGRAMA COMENTADO

Objetivos:

Las Prácticas en las Escuelas Universitarias de Trabajo Social tienen como objetivo general el conocimiento de la realidad social en que nos encontramos inmersos. Este conocimiento se concreta en dos vertientes:

De una parte, el conocer la relación dinámica que se establece entre las necesidades de la población en general y los recursos que la propia sociedad posibilita y de otra parte, la preparación profesional que para intervenir en esa realidad social ha de tener el Trabajador Social, y que comprende todo el sistema de métodos y técnicas de trabajo.

De este objetivo general se desprende la necesidad del aporte teórico de las asignaturas correspondientes que posibilite el conocimiento de los distintos métodos y técnicas de análisis de la realidad social (necesidades y recursos) y de otro el aporte práctico para ver como se utilizan dichas técnicas desde el Trabajo Social (intervención profesional).

Este objetivo general habrá que concretarlo en los distintos cursos.

En primero se pretende lograr:

— Aproximar al alumno a la realidad social desde el punto de vista de la acción profesional, adquiriendo los conocimientos básicos teóricos y prácticos.

— Adiestrar al alumno en el manejo de habilidades personales y sociales para el trabajo en equipo.

— Capacitar al alumno para realizar análisis científicos de las situaciones en las que intervendrá, mediante el conocimiento y manejo de las distintas técnicas e instrumentos que utiliza.

— Desarrollar las actitudes y capacidades básicas necesarias para intervenir en la realidad social en que se desenvolverá su trabajo.

Contenidos:

Los contenidos del programa tienen que dar respuesta a las siguientes cuestiones:

a) No se concibe al Trabajador Social, sino trabajando en grupo. Tanto en grupos de clientes, como en grupos interdisciplinarios. Por tanto, se requiere enseñar al alumno a desenvolverse dentro de un grupo y a trabajar con él.

b) El Trabajador Social tiene que conocer el entorno social en el que se desenvuelve.

c) Debe aprender a clasificar y documentar el conocimiento adquirido.

d) Ha de saber estructurar la documentación, no sólo la específica e interna de la profesión, sino la que ha de servirle para comunicarse con el exterior.

e) Por la especificidad de su profesión, el alumno necesita conocer el campo operativo del Trabajo Social: las necesidades y los recursos sociales.

Teniendo presente estas cuestiones, el contenido del programa de primero comprende los siguientes temas:

Dinámica de grupos:

Formación del grupo. Tipos de grupos. Ajustes y papeles grupales. Movilización y recursos.

El trabajador social en equipo:

Fundamentación. Tipos de equipos. Objetivos. Tareas. Dificultades, etc. Diferencias del rol con otras profesiones.

La observación:

Definición. Clases. Ventajas y limitaciones. Fases. Interacción entre el observador y lo observado. Grados de participación del observador. Áreas de aplicación de la observación.

La entrevista:

Concepto. Tipos. Fases. Dimensiones del papel del entrevistador. Conductas a observar en la entrevista. Análisis de las principales corrientes teóricas y su relación con los modelos de intervención profesional: centrados en el problema, centrados en la persona. (Análisis transaccional, Rogers, teoría de los sistemas...).

La documentación:

Importancia en el ejercicio de la profesión. Organización y uso de las diferentes fuentes documentales.

Documentación general:

Instancia, oficio, certificado, actas, circulares, saludas. Utilidad y contenido de los documentos. Presentación.

Documentación específica:

Historia social. Informe social. Ficha social. Definición conceptual y operativa. Utilidad. Técnicas de elaboración y presentación. Contenido. Estructura. Diferencias entre los distintos documentos.

Necesidades sociales:

Concepto. Tipos de necesidades. Distinción entre necesidades reales y sentidas. Criterios para el tratamiento.

Recursos sociales:

Definición. Tipos de recursos: Públicos (Administraciones central, autonómica y local). Privados (Instituciones sin fin de lucro). Relación entre necesidades y recursos.

METODOLOGIA

El curso está organizado en cinco talleres que son:

1.º taller: Sensibilidad social.

2.º taller: Elección de problemática (familia).

3.º taller: Conocimiento de recursos.

4.º taller: Documentación.

5.º taller: Entrenamiento y aprendizaje del rol profesional.

Todos los alumnos a lo largo del curso pasan por los cinco talleres.

Cada taller está compuesto por grupos de unos 35 alumnos divididos en cinco subgrupos.

Estos subgrupos se forman al comienzo del curso y permanecen fijos durante el mismo, constituyendo la unidad de trabajo. De esta forma practican el trabajo en grupo, analizando y evaluando lo que va ocurriendo en el mismo a lo largo de las prácticas.

Cada subgrupo, para cada práctica en concreto, nombra su propio portavoz y secretario, con lo que todos los alumnos tienen la oportunidad de practicar estos roles en la puesta en común que se realiza en los talleres.

Los talleres se reúnen dos horas semanales con el profesor encargado del mismo y en él se revisa el trabajo realizado durante la semana, se pone en común a través de los portavoces y se marcan las directrices para la siguiente sesión.

La elección de estos cinco talleres y el orden en que se desarrollan obedecen a la forma lógica y secuencial en que el alumno se incorpora a estos estudios y el profesional interviene en el más usual de sus trabajos: el trabajo social individualizado, haciendo el recorrido cronológico de su actuación.

A la primera cuestión, da respuesta el primer taller «Sensibilidad social». El objetivo de este taller está implícito en su propio nombre. Se desarrolla a través de la observación en su doble vertiente; directa e indirecta y la relación entre el observador y lo observado es externa y no participante.

La observación directa se realiza en barrios, la indirecta a través de la prensa, medios de comunicación, vídeos, etc.

Cada subgrupo visita un barrio y, sin hablar con las gentes, sin pasar encuestas, etc., sólo paseando la calle en días y horas diferentes intentan captar la información que los hechos cotidianos aportan. Con ello elaboran un informe que, a través del portavoz del grupo para esa práctica, pone en común con los cuatro subgrupos restantes, lo que les permite analizar y comparar los cinco barrios observados.

Es un primer acercamiento a la realidad social que nos rodea.

Con este taller pretendemos simplemente «enseñar a ver».

En los talleres 2, 3 y 4, si bien cada uno tiene su objetivo concreto y sus propias técnicas, se pretende darle una unidad temática de forma que el alumno vea la manera en que actuaría un profesional en el nivel de intervención más usual: el trabajo social individualizado o familiar (individuos insertos en una familia).

En una reunión previa, cada subgrupo elige una familia entre las que conoce y que considera más rica en problemática para ser estudiada en grupo.

Mediante role-playing de entrevista se estudia la problemática, se elabora la historia y la ficha social, se detectan los problemas, se estudian de entre todos los recursos, los más idóneos y se elabora la documentación necesaria de acceso a los mismos con los informes sociales correspondientes.

El 5.º taller «entrenamiento y aprendizaje del rol profesional», hasta la fecha no se ha realizado integrado en un tiempo concreto como los anteriores, cosa que por otra parte resultaría muy interesante, sino que dentro de los cuatro anteriores se ha ido analizando y practicando el rol profesional.

Las técnicas aplicadas en los distintos talleres han sido:

a) Técnicas de comunicación: verbal y analógica. Se realiza a través del trabajo en grupo y de la puesta en común de lo realizado por los dis-

tintos grupos que componen la clase. Con ello se consigue que el alumno aprenda a conocerse a sí mismo, a exponer en público y a expresarse por escrito.

b) Técnicas de observación: Directa, en tanto que observan barrios, las entrevistas y el funcionamiento de grupos experimentales en la propia aula; así como Indirecta a través de la prensa, libros, vídeos, etc.

c) Técnicas de entrevistas: realizando role-playing, con fines pedagógicos y dando así la posibilidad al alumno de ser «cliente», «trabajador social» y observador de las entrevistas (cada grupo escenifica representando a la familia en la que trabaja). Estos ejercicios se graban en vídeo, para, posteriormente ser analizados.

d) Técnica de aplicación de recursos: manejando las diferentes guías y seleccionando los recursos más idóneos a la problemática estudiada en el segundo taller.

e) Técnicas de documentación: elaborando historias, informes y fichas sociales, referidos a los problemas detectados y a los recursos a aplicar, en la problemática tratada.

EVALUACION

Aunque la mayoría de los trabajos los realizan los alumnos en grupo, la calificación ha de ser forzosamente individual. Esto se logra atendiendo a dos aspectos fundamentales:

a) Tiempo dedicado a las prácticas.

b) Calidad del trabajo realizado en el tiempo exigido.

Sin el primer requisito, tiempo, no se accede al segundo. Por tanto, se establece que no podrán ser evaluados aquellos alumnos que no alcancen el 80% de la asistencia.

Para el segundo punto se valorará:

— Los trabajos realizados a lo largo del curso tanto individuales como de grupo.

— La integración y participación en el grupo de trabajo, así como las intervenciones individuales en los distintos grupos de clase.

— La realización de dos pruebas individuales, cuatrimestral y final.

La nota de prácticas, según la normativa vigente, aparecerá en el acta de la asignatura «Trabajo Social», haciendo media con la misma; siendo condición indispensable que el alumno tenga aprobadas las dos partes de la asignatura (teoría de T.S. y Prácticas de T.S.).

COMENTARIO FINAL

Desde el comienzo de la existencia de esta carrera, las Prácticas de Trabajo Social fueron entendidas como la asignatura más específica y diferenciadora de estos estudios.

Como puede verse a través del programa expuesto, las Prácticas de T.S. no lo son de una asignatura en concreto, ni siquiera lo son de un conjunto de asignaturas. Son una aplicación paulatina de los conocimientos que va adquiriendo el alumno en el conjunto de todas las áreas, a la realidad social concreta actual.

Esta aplicación global es fundamental ya que la formación del trabajador social debe adecuarse dinámicamente a la realidad de la sociedad en la que va a ejercer su profesión.

A diferencia de otras profesiones en que la formación está condicionada fundamentalmente por el desarrollo tecnológico, la del trabajador social lo está por las características específicas de cada sociedad. En este punto se podría decir que las Prácticas muestran *la tecnología* que el trabajador social debe aplicar en su ejercicio profesional.

Para que la Escuela pueda impartir con propiedad esta asignatura es preciso ir adecuando los contenidos teóricos al desarrollo social. Se produce una interrelación de la Escuela con la sociedad a través de las Prácticas, ya que los alumnos aportan datos reales que permiten a la Escuela estar al día en el conocimiento de su entorno. Este contacto puede y debe ser utilizado como campo de investigación permanente, no sólo para la Escuela de T.S., sino para otras Áreas o Departamentos de la Universidad que tuvieran necesidad de esta formación.

Puede decirse que las Prácticas de T.S. constituyen la ventana por la que la Universidad se asoma a la realidad social que la rodea, y es a través de ella como puede lograrse la tan deseada interacción Universidad/Social.

CONCLUSIONES

Las Prácticas de T.S. no constituyen en sí una asignatura desde la Orden Ministerial de 12 de abril de 1983 (B.O.E. 19 de abril, Real Decreto 1850/1981 de 20 de agosto).

Los hechos sin embargo demuestran que esto no debiera ser así.

Se desarrollan en un programa articulado con objetivos concretos, con un contenido específico, un desarrollo metodológico que le es propio y se evalúa con criterios independientes de la asignatura en la que, formalmente, están insertadas.

En los comentarios finales se han expuesto otras razones de las que se deduce la conveniencia de volver a constituir las Prácticas en asignatura independiente para que puedan desarrollar todo su potencial en el ciclo formativo y de interacción con la sociedad.

Quizás un nombre adecuado para esta asignatura, en base a las razones antes expuestas fuera la de Tecnología de Trabajo Social.

ALGUNOS ASPECTOS UTILIZADOS EN LA REALIZACIÓN DEL TALLER DE ENTRENAMIENTO: RELACION TRABAJADOR SOCIAL-CLIENTE/S (ELECCION DE PROBLEMÁTICA)

1. Introducción

En toda relación Trabajador Social-Cliente aparece el principio de una historia social familiar. Se crea una situación de «conversión», más o menos prolongada en distintas entrevistas, que nos permite obtener y dar información para poder elaborar, en base a esos datos obtenidos, todo un mapa familiar social que servirá de soporte para la continuación del trabajo. En estos momentos del curso hay que señalar la problemática de un caso concreto, por lo que aprender a hacer entrevista es nuestro objetivo. Para ello el alumno empezará a familiarizarse con los conceptos de:

— Aceptación: Comporta buena disposición y convicción. La primera permitirá al sujeto ser él mismo, la segunda es toda una experiencia personal donde se acepta la personalidad del cliente. Esto no significa la aprobación o desaprobación de los aspectos peculiares del individuo.

— Comprensión: Es conocer lo que el sujeto quiere dar a entender (cualidad limitada). Es «todo» un proceso de participación. Cuando escuchamos es necesario que nos coloquemos en el «lugar del otro», intentando percibir como él.

La comprensión conlleva una serie de dificultades como:

- Implicación afectiva personal.
- Subjetividad (proyecciones).
- Deformación profesional.
- Significación intelectual de lo dicho.

Entrevistar en general es mantener una interacción esencialmente verbal entre dos personas (al menos) en contacto directo, de las cuales por lo menos una de ellas tiene un objetivo propuesto de antemano.

Para su realización tendremos más bien que hablar de arte en vez de técnica. La necesidad de usarla para «investigar», sea cual fuere el caso, es debido a que hay un tipo de información que no se logra con preguntas directas (*cuestionarios, test, etc.*) y es un *material personal, complejo, quizás comprometedor*, donde su exposición depende en gran parte del llamado arte del entrevistador.

Requiere mucho tiempo, una formación seria y profunda del que la realiza, y en principio estará basada en su propio conocimiento como persona, permitiéndose así poder salir al encuentro del «otro» desde lo que realmente «éste es» y no lo que al entrevistador le gustaría que fuera». De esta forma se sentirá libre para actuar de plataforma y sondear el contexto y las razones de las respuestas obtenidas.

No es nuestro tema explicar los distintos tipos de entrevista y los soportes teóricos que las permiten, ya que esto sería materia para otro trabajo.

2. Nociones teóricas sobre el encuentro con el cliente en la primera entrevista

Aparece una situación psicosocial compleja en la que el personaje principal es el cliente, a quien desde el primer momento habrá que procurarle una ayuda, que vendrá determinada por dos factores: el del ámbito social donde se justifica la entrevista y la búsqueda de las motivaciones por las cuales el cliente se encuentra en esa situación. Habrá que contar con sus alteraciones emocionales y sus frustraciones, procurando la autodeterminación del sujeto tanto socialmente como reorganizando su afectividad, lo cual será siempre la máxima del trabajo que se lleve a cabo.

Es el momento propicio para recoger, valorar y procesar todo un tesoro de datos interesantes. Este primer contacto con el cliente necesita el cuidado máximo para obtener un encuentro satisfactorio que nos permita ser eficaz en etapas posteriores. Es positiva esta primera entrevista, si de ella se sale, no tanto convencido porque ha recibido un consejo que él quería y necesitaba escuchar (ej. Sí, Ud. tiene razón, su cuñado es la causa de su problema), o le han resuelto un problema (ej. Está claro, meteremos al niño en la guardería), sino cuando se ha logrado la confianza de saber que se ha ido al lugar adecuado para lograr en definitiva el autodesarrollo.

A) *Notas de interés:*

- El entrevistador (trabajador social) en todo momento tiene que manifestar su probada capacidad, manejando, en cada situación del asesoramiento, la aplicación acertada de técnicas adecuadas.

- Tiene que crear un clima donde el cliente se sienta libre y se realice el acercamiento. El aspecto estable y cálido que debe presentar, comunicará la actitud necesaria de aceptación de las ideas y sugerencias del otro.

- Saber etiquetar como erróneo el pensamiento que aparece distorsionado.

- La connotación positiva es importante ya que permite el acceso al sistema, es una comunicación sobre la comunicación (metacomunicación), un paso al nivel de abstracción superior. Tanto el síntoma como los comportamientos sintomáticos son comportamientos erróneos que tienen por objeto mantener la homeostasis de un sistema que genera problemas.

- Hacer saber al cliente que en definitiva quien determina los cambios de conducta es siempre el cliente, el entrevistador sólo ayuda.

- Eliminar los malentendidos respecto a lo que se espera de la entrevista a la vez que valorar lo que el cliente espera de ella.

- Dejar entendido que el que tiene que trabajar y hacerse cargo personalmente de la «historia problema» es el cliente, para obtener así más eficacia personal.

- Clarificar los sentimientos que no son ideas o pensamientos.
- Hacer una tarea de proceso, estructurando la sesión con el tiempo que disponen, lo que deberá hacer saber al cliente.
- Todo lo que nos llega a la entrevista podemos definirlo como fenómeno evolutivo, introduce la temporalidad, por lo que el síntoma que aparece se podría definir como mecanismo contractuador para el proceso del cambio o indicador de que el cambio ya ha ocurrido y que genera un nuevo sistema.
- Saber no dar consejo, sólo en momentos puntuales podrá aconsejar.
- Mantener una actitud que no sea limitarse a tener una «charla», haciendo lo que «surge», o sólo lo que su «estilo personal» le permite ya que esto sería totalmente negativo.

B) Exposición y planteamiento del problema

No hay una frase mágica primera, que valga para todos los contactos, pero sí un talante: profesionalidad e interés de prestar servicio. Después del saludo correcto de presentación (donde no se podrá perder el tiempo confundiendo con un encuentro informal, a la hora del té, por ejemplo) valdrían preguntas como las siguientes:

- Explíqueme Vd. cual es el problema.
- Expóngame, cuales son sus preocupaciones más urgentes.
- Me parece haber entendido anteriormente, que tiene que tomar algunas decisiones...

Estas preguntas y otras parecidas, todas abiertas, nos permiten empezar a trabajar ya desde un principio.

Conviene determinar cuanto antes, cual es el motivo por el que se solicita ayuda y escuchar de todos, si es que es más de uno quienes acuden a la cita, lo que para cada cual es el problema. No hacemos entonces una recogida de información lineal sino circular, en donde las respuestas van apareciendo desde los distintos miembros de la familia o desde el cliente (si este viene sólo) sin ser hechas directamente. La forma de preguntar se mantendrá así. Señalamos algunos ejemplos:

- ¿Qué cree Ud. (a él) qué podemos hacer con el problema que presenta ella?
- Cómo ve su mujer la situación que su hijo le expone?
- Porqué crees que tu hermano no se lleva bien con tu padre?
- Eso que dices, parece muy acertado. Pero ¿cómo crees que tu madre lo ve?
- Y si lo hiciera tu hermana en vez de tú ¿crees que pasaría lo mismo?

Con todo esto estamos señalando quienes, además del cliente, tienen intereses en el problema y de que índole son. También vemos, con este

tipo de preguntas, quien se hace portavoz de la familia, orientándonos así sobre la jerarquización.

Nuestro esfuerzo también será en estos momentos adecuarnos al lenguaje de la familia, observar sus reglas generales, sus actitudes, gestos y cualquier tipo de comunicación, ya que todo esto indica una importante vía de conocimiento (modos de interacción, metamensajes, reglas y mitos familiares, etc.).

C) Conclusiones y terminación de la entrevista

Recogemos y elaboramos la información obtenida para la creación de las siguientes hipótesis de trabajo que nos permitan continuar con el caso.

La comunicación que utilizamos para cerrar esta primera entrevista tiene que estar encaminada a reforzar el tratamiento productivo. Debe de quedar claro lo que hará el cliente/s para lograr resultados.

Esta primera entrevista deberá terminar con la concertación de una nueva cita a la que podrán asistir miembros distintos de la familia. Habrá que discutir la manera de hacerlos llegar, siendo la hora de hacer el reparto de tareas si se cree conveniente, hasta la próxima sesión.

3. Estructura práctica: elaboración del taller

A) Creación de la «escena» dramática

Nuestro trabajo empieza con lo que llamamos la creación de la «escena» dramática; para ello, algunos alumnos se reúnen y elaboran una «historia problema» dentro de un contexto familiar. El profesor les ayuda, en esta primera fase que llamamos de *caldeamiento*, a vivenciar los roles que van a representar, planifica con ellos la escena y prepara los «personajes» para reproducir la situación que se ha escogido, les ayuda a situar la dramatización en un momento específico y concreto y les permite que se tomen un tiempo para meterse en los papeles. Al mismo tiempo, de acuerdo con las necesidades del tema escogido, se prepara el «escenario» con los elementos básicos (mesas, sillas, etc.). El resto de los elementos que componen la escena se imaginarán mediante descripciones, creándose así el ambiente.

El resto de alumnos de la clase recibe unas pautas de comportamiento basadas en la flexibilidad para lograr el clima adecuado, de confianza grupal que tiene que existir, perdiendo el miedo y reduciendo defensas y temores.

B) *Desarrollo*

Se intenta lograr la mayor naturalidad dentro del papel que a cada uno le ha sido asignado (el cual siempre será voluntario).

No será interrumpida la «representación» en secuencias cortas, puesto que lo que pretendemos es lograr el máximo interés y participación emocional en todo el grupo. El profesor parará la «escena» cuando piense que se ha logrado el objetivo propuesto, que será cuando haya suficiente información para poder ilustrar y discutir el problema, o hasta que el entrevistador dé por terminada la primera sesión (suele dedicarse un tiempo de 10 a 15 minutos).

C) *Comentarios posteriores*

Inmediatamente terminada o interrumpida la representación, el profesor pregunta cómo se han sentido los alumnos desde el «papel» que han interpretado, teniendo en cuenta si se han mantenido libres en el rol o si sus «escenas internas» han condicionado su actuación en la entrevista. Las escenas ocultas significativas impiden la relación. Tomando conciencia del porqué de los «enganches» (que son los que impiden la mejor comunicación) se puede explicar y modificar la entrevista. Así analizamos el taller y aprendemos vías más adecuadas para manejar la situación. Explicarán sus sentimientos desde el «rol», su estado de ánimo.

A continuación el grupo, mediante la observación que ha mantenido del discurso verbal y no verbal que se ha establecido, dará alternativas para solucionar de forma más exitosa la situación «escena». Se hacen señalamientos e incluso se pueden hacer interpretaciones. Los comentarios vienen desde lo emocional y desde lo cognitivo, pudiendo exponer los alumnos sus impresiones a nivel de sentimientos y a nivel racional. Preguntando a los «intérpretes» y dialogando sus dudas en el desarrollo de la «escena».

D) *Replanteamiento*

Se puede volver a repetir la «escena» haciendo cualquier otro alumno de entrevistador (trabajador social) de acuerdo con algún enfoque distinto propuesto y en base a las nuevas sugerencias. Continuando después con la misma metodología que hemos explicado anteriormente.

Posteriormente el profesor, si lo cree conveniente, puede asumir el papel de entrevistador en la misma escena dramática y así puede dar forma práctica a una teoría de la comunicación con distintos modelos de entrevista, que serán luego explicados y discutidos en las reflexiones y comentarios de después.

E) *Análisis y comentarios de la grabación*

Una de las riquezas pedagógicas que presenta este aprendizaje que estamos llevando a cabo es la de haber podido ser grabado en video el taller.

En este segundo momento de la práctica los alumnos retoman la «escena», utilizando para su estudio el material grabado. Se realiza un examen exhaustivo, haciendo análisis de contenido de todo el discurso que aparece en la película. Se señalan algunas directrices:

— Que el alumno se observe en su comunicación verbal y no verbal desde el «rol» distinto que desempeña, para así conocerse mejor y permitirse su propia crítica, tanto positiva como negativa.

— Que el resto de la clase, al observar, comunique sentimientos y plantee de forma más objetiva nuestras alternativas.

— Que se entienda como se han efectuado en la entrevista: la neutralidad, las alianzas (si las ha habido), los tiempos de silencio, el señalamiento de los límites, etc.

— Que se hizo para cerrar la entrevista; si ha habido asignación de tareas: de qué forma y porqué se han mandado.

Al final del análisis de las observaciones realizadas, los alumnos mediante la técnica del brainstorming (lluvia de ideas) seleccionarán la problemática que al grupo le parece más importante de cara al planteamiento de las hipótesis de trabajo necesarias para la realización de las siguientes entrevistas con que continuar el caso.

Este material queda siempre a disposición de la clase para posteriores estudios.

BIBLIOGRAFIA

- ANDOLFI, M. (Comps): *Dimensiones de la terapia de familia*. Edit. Paidós. 1985.
- ACKERMAN, N.: *Teoría y práctica de la terapia familiar*. B.A. Edit. Proteo. 1970.
- ANDER EGG, E.: *¿Qué es el Trabajo Social?* Buenos Aires, 1985. Edit. Humanitas.
- ANGUERA, M.^a T.: *Metodología en la observación de las Ciencias Humanas*. Edit. Cátedra, 1985. *Manual de prácticas de observación*. Edit. Ariel. Barcelona. 1983.
- BARROS, G. y otros: *El informe en Servicio Social*. Buenos Aires, 1970. Edit. Humanitas.
- BATESON, G. y otros: *Interacción familiar*. B.A. Edit. Tiempo Contemporáneo. 1971.
- BERLO, D.F.: *El proceso de la comunicación*. Edit. Ateneo. B.A. 1974.
- BINGHAM: *Como entrevistar*. Edit. Rialp. 1963.
- CAMPO ANTOÑANZAS: *Introducción al Trabajo Social*. Vitoria. 1979. Escuela de Asistentes Sociales.
- CARL ROGERS: *El proceso de convertirse en persona*. Edit. Paidós. B.A. 1975.
- CIRIGLIANO: *El Role-Paying*. Edit. Humanitas. 1964.
- CONSEJO GENERAL de COLEGIOS OFICIALES de DIPLOMADOS en TRABAJO SOCIAL y ASISTENTES SOCIALES: *Dos documentos básicos en Trabajo Social*. Madrid. 1983. Edit. S. XXI.
- DONALD, H. Bloches: *La Psicología del Counseling en Medios Comunitarios*. Edit. Herder. 1986.

- DUVERGER, M.: *Métodos de las Ciencias Sociales*. Edit. Ariel. Barcelona. 1971.
- HALEY, J.: *Terapia para resolver problemas*. B.A. Edit. Amorrortu. 1980.
- HALEY, J.: *Terapia para resolver problemas*. B.A. Edit. Amorrortu. 1980.
- HARRIS, H.: *El Trabajo Social individualizado*. Edit. Rialp. Madrid. 1980.
conciliatorio. Edit. Grijalbo. 1970.
- HERAS, P. y CORTAJANERA, E.: *Introducción al bienestar social*. Edit. S. XXI. Madrid. 1979.
- ILLUICA: *La entrevista*. Edit. Euroamérica. 1968.
- JACOBSON, V.: *El diálogo y la entrevista*. Edit. Euroamérica. 1970.
- KISNERMAN, N. y GOMES, M.ª: *Teoría y práctica del Trabajo Social*. B.A. Edit. Humanitas. 1985. *Los recursos*. Colección Teoría y práctica del Trabajo Social. Edit. Humanitas. *Primera aproximación a la metodología del Servicio Social*. Buenos Aires. 1974. Edit. Humanitas.
- KONOPKA, G.: *El Trabajo Social en grupo*. Edit. Euroamérica. Madrid. 1976.
- KRUSE, H.C.: *Cuestiones operativas del Servicio Social*. B.A. 1976. Edit. Humanitas.
- LUFF: *Introducción a la dinámica de grupos*. Edit. Herder. 1963.
- MEIGNIEZ: *El análisis de grupo*. Edit. Proteo. 1971.
- MINUCHIN: *Calidoscopio Familiar*. Edit. Paidós. Londres. 1984.
- MOIX MARTÍNEZ, M.: *El bienestar social, mito o realidad*. Edit. Almena. Madrid. 1980.
- MUCHIELLI, R.: *La dinámica de los grupos*. Edit. Ibérica Europea de Ediciones. Madrid. 1972.
- MORENO: *Psicoterapia de Grupos y Psicodrama P.V.F.*
- OLMSTED: *El pequeño grupo*. Edit. Paidós. 1973.
- PORCEL, A.: *Estudio sobre técnicas de Trabajo Social*. Edit. Barcelona. 1986.
- QUINTANA CABANAS, J.M.: *Pedagogía Social*. Edit. Dykinson. Madrid. 1984.
- RICARDI: *Cómo dirigir una reunión e informar ante un grupo*. Edit. Deusto. 1969.
- SATIR, V.: *Relaciones familiares en el núcleo familiar*. Edit. Pax. México.
- SBANDI, P.: *Psicología de grupos*. Barcelona, 1977. Edit. Herder.
- TODON, C., ROTTIER y otros: *La práctica social del Trabajador Social. Guía de análisis*. Edit. Celats. Lima. 1986.
- WATZLAWICK, P.: *Teoría de la Comunicación Humana*. Edit. Herder. 1981. *El lenguaje del cambio*. Edit. Herder. Barcelona. 1980.