

## **COMUNICACION: EL USO DE LA ENTREVISTA FOCALIZADA EN LA INTERVENCION FAMILIAR**

**Purificación Sánchez Jara**, *Educadora Social*

**Susana Tomás Asensi**, *Trabajadora Social*

*Sección de Apoyo a la Familia. Servicio del Menor. ISSORM. (Murcia)*

### **1. INTRODUCCION**

Esta comunicación hace referencia al uso de un tipo de entrevista determinado, enmarcado en un proceso amplio de intervención familiar que se lleva a cabo desde la Sección de Apoyo a la Familia del ISSORM (Instituto de Servicios sociales de la Región de Murcia).

La Sección de Apoyo a la Familia se encuadra en el Servicio del menor del ISSORM, entidad pública en nuestra Región a la que corresponde la Protección de los menores, dentro del marco que establece la Ley 21/1.987, de 11 de Noviembre. Partiendo del mandato de la Ley de procurar “la reinserción del menor en la propia familia” (Art. 172.4), el objetivo básico de la Sección de Apoyo a la Familia es la “Atención al menor en situación de riesgo a través del apoyo técnico a su familia” (Programa de la Sección de Apoyo a la Familia. 1.991)

Para la consecución del objetivo, la Sección cuenta con:

Un equipo interdisciplinar, constituido por Educadores, Trabajadoras Sociales y Pedagoga.

Un proceso secuenciado de intervención, desde la recepción del caso hasta su finalización.

Un debate abierto acerca de estrategias, técnicas, etc... a partir de la puesta en común de conocimientos y experiencias y de la reflexión sobre la práctica.

Las premisas de partida para la intervención con familias son:

Consideración de que gran parte de las carencias de la familia se derivan del desconocimiento (de pautas de crianza, de desempeño de roles, de la necesidad y la forma de establecer normas...) por lo que la intervención se sitúa desde la información-formación.

Valoración de los aspectos positivos de la familia. Desde esta perspectiva, se plantea la intervención educativa con familias como un proceso que tiene por objeto modificar las conductas “inadecuadas” de sus miembros, posibilitando la adquisición de nuevos patrones de comportamiento. Se trata de “hacer crecer” a los individuos en base a sus propias experiencias”.

Introducción de una figura estable de referencia, situada desde la posición de apoyo a los miembros de la familia que moviliza las potencialidades de estos. Esta figura es desempeñada siempre por el educador.

### **2. LA ENTREVISTA EN LA INTERVENCION FAMILIAR**

Dentro del proceso de intervención cuyo contenido es fundamentalmente educativo, la entrevista es una técnica básica, se utiliza en todas las fases del proceso, con diferentes objetivos según el momento (informar, recoger información, reconducir una situación determinada...) y por los distintos profesionales que componen el equipo, pero con una perspectiva común: la entrevista es el marco para el establecimiento de la relación de apoyo con los miembros de la familia.

Desde nuestro análisis, la intervención educativa comienza a producir cambios cuando somos capaces de transmitir a la familia (a sus miembros) que estamos situados a su lado y que vamos a acompañarles, orientarles y apoyarles en su proceso de transformación.

### 3. LA ENTREVISTA FOCALIZADA

La entrevista focalizada es aquella que pretende centrar y clarificar un objetivo muy concreto con uno o varios miembros de la familia, de forma que estos integren como propio dicho objetivo y se movilicen para su consecución.

Cuando.

Este tipo de entrevista se utiliza, dentro del proceso global de intervención, cuando:

Se ha establecido la relación de apoyo, por lo que existe un alto grado de confianza de la familia (sus miembros) en los profesionales.

Se tiene un conocimiento global de la situación familiar, sus capacidades y sus carencias.

Se ha puesto en común con la familia el análisis de su situación y se han marcado objetivos de trabajo comunes.

Preparación de la Entrevista.

La preparación minuciosa de la entrevista favorecerá que el desarrollo de la misma sea el pretendido, así como que se asienten y consoliden los mensajes a transmitir.

La preparación comprende:

- Delimitación de objetivos:

Generalmente se pretende abordar un único objetivo concreto, o bien objetivos muy directamente relacionados, como por ejemplo:

- Revisar y optimizar las pautas alimenticias de los niños.
- Establecer un sistema de seguimiento de la realización de las tareas escolares.
- Dar pautas de observación de la conducta de un niño.
- Acordar la distribución de los ingresos familiares.
- Acompañar en el proceso de la resolución de un problema, etcétera.
- Determinación de los profesionales que van a realizar la entrevista:

Este tipo de entrevista, por su contenido estrictamente educativo y de apoyo, suele ser conducida por el educador constituido como figura referencial para la familia.

En base al análisis de resultados de este tipo de entrevista, consideramos necesaria la introducción de un segundo profesional, que puede ser otro educador, o bien otro tipo de profesionales de la Sección.

La determinación de los profesionales concretos que van a realizar una entrevista se lleva a cabo en cada caso, en función del objetivo a conseguir.

- Elección del momento y lugar de la entrevista.

Se trata de conjugar la consecución del objetivo con el respeto al ritmo de funcionamiento de la familia. Desde esta perspectiva, el momento será aquel en que él/los miembro/s de la familia a quien se dirige el mensaje lo pueda recibir sin estar sometido a ningún tipo de presión, por lo tanto, se tienen en cuenta horarios de trabajo, horarios de realización de las tareas domésticas, horarios de atención de los hijos, etc., eligiendo en cada caso el momento en el que el padre y/o la madre, u otro/s miembro/s de la familia que asista a la entrevista, puedan centrar su atención en lo que se les quiere transmitir.

El lugar, normalmente, suele ser el domicilio familiar, siempre y cuando las fuentes de distracción en el momento elegido puedan estar controladas.

En determinadas ocasiones, bien porque no es posible controlar las fuentes de distracción (familias con elevado número de miembros, visitas inesperadas de otras personas, etc.) o porque la utilización de otro marco favorezca la relajación de los miembros de la familia, se puede realizar la entrevista en una terraza o una cafetería sin demasiadas fuentes de ruido. Este tipo de entrevista nunca se realiza en despacho. En cualquier caso, tanto el momento como el lugar son concertados con los miembros de la familia que han de asistir.

- Reparto de roles.

El establecimiento previo de los roles que van a desempeñar cada uno de los profesionales pre-

tende aumentar la eficacia del mensaje. Los roles específicos se establecen en función del objetivo y de la imagen que para la familia tiene cada uno de los profesionales.

La asignación básica de roles parte del esquema “el que lanza el mensaje/ el que observa y reconduce” aunque dentro de este esquema se pueden introducir modificaciones:

Figura de apoyo que lanza el mensaje/ figura más distante que refuerza y retorna.

Figura distante que lanza el mensaje/ figura de apoyo que “media” y reconduce.

Figura de “experto” que lanza el mensaje/ figura cercana que “traduce” y aproxima. Etc.

- Determinación del/los miembro/s de la familia que han de asistir:

Generalmente a lo largo de la intervención, los miembros de la familia con quienes más directamente se trabaja son los padres, ya que, en la medida que estos integren nuevas pautas de funcionamiento, las transmitirán a los hijos. No obstante, dependiendo de cada situación concreta, estas entrevistas pueden mantenerse con el padre, con la madre, con ambos, con los padres e hijos mayores o individualmente con alguno de los hijos.

Realización de la entrevista

En el desarrollo de la entrevista, el/los entrevistadores ponen en marcha todas las habilidades necesarias para la consecución del objetivo.

- Manejo del lenguaje: en líneas generales, el lenguaje utilizado es similar al que habitualmente utilizan los miembros de la familia (sintácticamente correcto), introduciendo giros y expresiones coloquiales que faciliten la comprensión.

En algunos casos, hemos detectado el deseo de la familia de ver traducida su problemática a términos técnicos, en estos casos, se ha utilizado una terminología compleja, por parte del conductor de la entrevista, actuando el educador como “traductor”.

- Manejo de los elementos no verbales de la comunicación (tono de voz, postura corporal, mirada, acercamiento-lejanía, ubicación en el espacio, etc.)

- Escucha activa.

- Cortar y reconducir: estas habilidades resultan básicas en el clima de confianza creado para delimitar el marco profesional y mantener el objetivo.

- Habilidades básicas de comunicación (decir no, hacer y recibir críticas, hacer cumplidos, pedir cambios de conducta, mensajes “yo”, etc.)

- Resolución de problemas: consideramos que es una habilidad básica utilizada de forma permanente. No sólo se trata de que el profesional conozca y maneje esta habilidad, sino también de que los miembros de la familia vayan interiorizándola e integrándola en sus competencias.

En muchos casos es fundamental utilizar al inicio de la entrevista, técnicas de relajación y siempre escuchar activamente, de forma que los miembros de la familia puedan liberar su ansiedad en tanto van adquiriendo la capacidad de manejar sus problemas sin ayuda.

#### **4. APROXIMACION AL ANALISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA FOCALIZADA EN LA INTERVENCION.**

En base al análisis de resultados de cada una de las entrevistas focalizadas en el marco del proceso de intervención familiar, consideramos sumamente útil el empleo de esta técnica.

La preparación y la realización cuidadosas de la entrevista focalizada permiten:

Que los miembros de la familia reciban claramente el mensaje que al ser debatido con ellos llega a ser integrado como objetivo propio.

Que al finalizar la entrevista, los entrevistados se sientan relajados, escuchados y, sobre todo, capaces de afrontar el cambio.

Que los miembros de la familia adquieran progresivamente habilidades y estrategias para su desenvolvimiento autónomo, teniendo en la entrevista un espacio de ensayo y reflexión sobre estas habilidades que se trabajan a lo largo de todo el proceso.

Que se consolide la visión del educador como figura de apoyo, aumentando la confianza y favoreciendo la evolución general del proceso de intervención.