

107-9



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**Importancia de la Entrevista como Técnica
Utilizada en Trabajo Social**

M E M O R I A

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
TRABAJADOR SOCIAL

P R E S E N T A:

Guilhermina Huerta Ibarra

MEXICO, D. F.

1979

8499



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**Guión de Memoria que presenta la alumna Guillermina Huerta
Ibarra para obtener el Título de Trabajador Social.**

**IMPORTANCIA DE LA ENTREVISTA COMO TECNICA UTILIZADA EN
TRABAJO SOCIAL.**

INTRODUCCION.

CAPITULO

**I.- LA ENTREVISTA SU APLICACION EN DI-
FERENTES CAMPOS PROFESIONALES.**

- 1.1.- Definición de la entrevista.
- 1.2.- Principios generales de la entrevista.
- 1.3.- Utilización de la entrevista en otras disciplinas.

CAPITULO

**II.- LA ENTREVISTA, TECNICA UTILIZADA
EN TRABAJO SOCIAL.**

- 2.1.- Antecedentes de la utilización de la entrevista en Trabajo Social.
- 2.2.- La entrevista en Trabajo Social de Casos, Grupos y de Comunidad.
- 2.3.- Aplicación de cuestionarios para conocer la utilización, que la Trabajadora Social hace de la entrevista.

CAPITULO

III.- UN ENFOQUE EXPERIMENTAL DE LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL.

(Sacado en la interacción de objetivos, Métodos y habilidades.

3.1.- Herramientas de la entrevista.

3.2.- Habilidades del entrevistador.

3.3.- Métodos de la entrevista.

3.4.- La entrevista asociada al cambio de conducta.

3.5.- Muestreo de 50 estudios socio-económicos, utilizando el enfoque experimental de la entrevista.

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

BIBLIOGRAFIAS

I N T R O D U C C I O N

Con deseos de realizar un trabajo para poder obtener el Título de Trabajador Social, con un tema que fuera de utilidad en el desempeño de nuestras funciones, es como surgió la idea de hacerlo sobre la Técnica de la Entrevista. Así como la necesidad de encontrar la forma efectiva de llevar a cabo una buena entrevista y que a través de ella se logre un cambio de conducta que beneficie al sujeto de estudio.

Lo cual nos hizo pensar que aunque la entrevista es una técnica muy usual en Trabajo Social no le sacamos todo el provecho posible, debido a que no contamos con la habilidad ni los conocimientos técnicos para su correcta conducción, ya que de estos dependerá el éxito de la misma, en dicho curso se nos dió a conocer los diferentes tipos de entrevista, además del "nuevo enfoque", que consiste en lograr cambios de conductas en el individuo, que les permitan enfrentarse a su realidad y tomar la decisión de modificarla y así poder superar su situación problemática, analizando las causas que la provocan y reconocer los recursos con que cuenta para solucionarlos, ser capaz de ofrecerse así mismo alternativas de solución y elegir la que más probabilidades de éxito tenga.

Consideramos que es necesario que el Trabajador Social; dentro de la entrevista; dé oportunidad de que sea el

sujeto de estudio quien decida dar solución a su problema; que logre diferenciar entre lo que es el "sentido común"; qué nos dice de la conducta de la gente y lo que la observación controlada y dirigida nos da a conocer de tales comportamientos.

El Trabajador al realizar una entrevista debe conocer y practicar las habilidades de escuchar activamente, dirigir y elegir la mejor técnica para que por medio de ella llegue al conocimiento de las causas que provocan el problema presentado por el sujeto de estudio, y que aplique procedimientos para evaluar la información obtenida en la entrevista para ayudar a una conducción que lleve a la toma de decisiones.

Considerando lo anterior como la base de esta memoria, en donde se ven plasmadas las experiencias logradas a través del "nuevo enfoque" de entrevista que tratamos de poner en práctica, a fin de superar nuestros conocimientos y de ubicarnos en el campo profesional, al mismo tiempo ofrecer al individuo mejor servicio, que se vea manifestado en un cambio de conducta, y una capacidad de solución a sus problemas.

Con agrado comenzamos a notar que esta forma de entrevista provoca en el individuo un cambio de actitud ante su problema, con deseo de participar plenamente en la solución del mismo respetándose como individuo.

Esperamos que este esfuerzo pueda resultar útil en el uso de la técnica de la entrevista.

CAPITULO I

1.1. LA ENTREVISTA, SU APLICACION EN DIFERENTE CAMPOS PROFESIONALES.

La entrevista es una técnica muy utilizada en diferentes campos profesionales y su importancia varía en proporción a su finalidad y al uso a que se le destine.

Las aplicaciones de la entrevista fundamentalmente son tres:

a).- La investigación de los datos, información y modificación de opiniones y comportamientos en un determinado núcleo de población.

b).- Se entrevista a una persona para averiguar algo sobre ella.

c).- Para informarle algo y hacerle introducir ciertos cambios.

Al tratar de obtener información, es necesario decir a la persona entrevistada el objeto de las preguntas tratando de crearle actitudes positivas y de colaboración para que se encuentre dispuesta a revelar con exactitud la información deseada.

Cuando el objeto principal es lograr un cambio en el comportamiento, será necesario averiguar hechos preliminares sobre el individuo o la situación. Informar los papeles que van a desempeñar, las reglas a que han de ajustarse y la meta que se pretende alcanzar.

Como ya se mencionó, la entrevista es la técnica de la que se han valido diversas profesiones, ha venido a ser una de las principales fuentes de información y es utilizada muy especialmente en las Ciencias Sociales y por lo tanto en Trabajo Social.

A continuación mencionaremos algunas definiciones importantes en las diferentes áreas profesionales:

Ezequiel Ander Egg la define " Como la técnica utilizada por el Psiquiatra, Psicólogo, Médico, Periodista, etc., haciendo de ella para sus fines un procedimiento. El investigador Social la utiliza para informar y motivar, conforme al fin profesional que persigue"

Alfredo J. Tecla la define "Una técnica de las más comunes de las Ciencias Sociales". El uso de informantes, el estudio de caso, las Biografías y los cuestionarios se realizan propiamente a través de entrevistas, incluimos en este momento la relación directa que se establece entre el investigador y el objeto de estudio. A través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales, la entrevista puede ser individual o colectiva".

Lundberg "Señala que la entrevista hábil seguirá siendo un arte, la experiencia del investigador, su trato adecuado su autoridad y su capacidad de adaptarse a cualquier circunstancia, serán cualidades indispensables para obtener el máximo provecho de los informantes.

Gordon Hamilton resume que la entrevista es una habilidad para establecer relación profesional y vá íntimamente ligada a la actitud para abordar el caso con la experiencia vivida y los recursos de la Comunidad.

"Lo que el objeto de estudio puede decirnos de su situación es el principal medio que tenemos para explorar, discutir, explicar y establecer una relación positiva".

La técnica que se emplee depende de la naturaleza del problema profesional planteado y el fin que se persigue ya se trate de obtener información, de prestar servicio, aclarar una decisión que se aconseja, de sostener moralmente al sujeto, de motivar un cambio de actitudes o conducta, etc.

M. Beal define a la entrevista como "La interrogación de un experto sobre un tema dado".

Felipe Pardinás la define "Como una conversación generalmente oral entre dos seres humanos, de los cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado".

Lo que define a la entrevista es la finalidad que persigue por lo general es la obtención de información, aunque en el tratamiento psiquiátrico se utiliza para lograr el restablecimiento del paciente.

Natalio Kisnerman la define "Como un medio de trabajo que permite establecer una relación profesional, un vínculo, intersubjetivo e interpersonal entre dos o más personas lo que

la diferencia en el modo de intencionalidad con que se practica"

Alfred Kadusin dice que "La entrevista se asemeja a una conversación, influye mucho la participación y proporciona placer a los participantes, en la entrevista se pregunta para obtener un propósito"

En Trabajo Social el propósito depende de la función que deba darle el Trabajador Social y puede ser descrito como:

- a).- Informativa, al realizar un estudio social.
- b).- De diagnóstico, al llegar a una evaluación.
- c).- Terapéutico, al realizar un cambio de actitudes.

De lo expuesto anteriormente, podemos deducir que la entrevista en Trabajo Social es la técnica utilizada para investigar, informar, recolectar datos objetivos, que a través de su análisis nos ayude a realizar eficazmente nuestras actividades para poder llegar al conocimiento de la problemática por la que atraviesa el sujeto de estudio y de esta manera lograr un cambio de actitudes y conductas íntimamente ligadas con la meta propuesta.

I.2.- ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA.

La entrevista tiene de común el que una persona "entrevistador" solicita información a otra, "entrevistado" o sujeto investigado para obtener datos sobre un problema determinado. Supone la experiencia de dos personas y la posibilidad de interacción hasta la conversación libre.

Existen diferentes tipos de entrevista, según el propósito profesional que se busca con su utilización, por lo que nos parece importante citar algunos tipos de entrevista que son de mayor utilidad en nuestro trabajo:

a).- La entrevista estructurada, que ofrece mayores posibilidades de acercamiento a lo que deseamos conocer del entrevistado.

b).- Por el contrario la entrevista no estructurada, que permite llevar en mente lo que deseamos saber sin que tengamos que seguir un orden riguroso, de una respuesta derivamos la siguiente pregunta; de esta manera daremos libertad al entrevistado para que se exprese a gusto y comunique lo que verdaderamente desea comunicar. Si se realizara ésta con valor científico, resultaría difícil evaluar resultados, pues las respuestas corresponden a algo imprevisto.

c).- La entrevista focalizada, gira alrededor de un suceso del cual el entrevistador ya tiene un juicio establecido, pero desea precisarlo con la opinión de las personas involucradas en el hecho investigado.

d).- Las entrevistas múltiples, son las que se realizan con más frecuencia con pacientes psiquiátricos y en ellas un solo paciente es entrevistado repetidas veces para ir anotando sus reacciones, recuerdos, modificaciones de conducta, etc.

Existen dentro del campo de técnicas de la entrevista una gran variedad de tipos de entrevista; pero se considera que con los indicados arriba se puede obtener un marco generalizado de lo que se considera como sus elementos.

Los principios que nos dá Pauline Young son los que se consideran más acertados para llevar a cabo una buena entrevista con unas aclaraciones que consideramos necesarias.

a).- Preparación de la entrevista. En la preparación de la entrevista debemos tomar en cuenta si és-ta ayudará a solucionar el problema que nos ha presentado el sujeto de estudio, lo que significará:

- 1.- Comprender para qué se verifica la entre-vista.
- 2.- Estar preparado para contestar cualquier pregunta.
- 3.- Recoger los indicios posibles y concentrar se sobre cada uno para ver, que puede ser útil.

- 4.- Formular objetivos de tanteo para la entrevista, o reducirla en cuanto sea posible si el tiempo es limitado.
- 5.- Tener preguntas de cada caso y relacionarlas con la situación social.
- 6.- Convenir citas siempre que sea posible, respetando el tiempo del entrevistado.
- 7.- Dar a la entrevista un marco reservado, confortable y grato.
- 8.- Presentarse uno con el entrevistado, explicar la función de la institución que representa y exponer brevemente el propósito de la entrevista.
- 9.- Ofrecer saludo cordial.
- 10.- Observar los convencionalismos del entrevistado y de su grupo social.

La entrevista propiamente dicha; como su nombre lo indica ha comenzado, esto significa que se tienen presente preguntas claras con un orden establecido para no confundir a la persona entrevistada.

No cabe duda que el entrevistador debe estar dotado de ciertas características que permitan aprovechar la información que dé el sujeto de estudio, que le ayude a clarificar su

problemática y la causa de ella, así como la potencialidad y recursos con que cuenta, para culminar con la búsqueda y análisis de soluciones para elegir la más adecuada.

Las características que se mencionarán deben ser:

- 1.- Mostrar interés por lo que el entrevistado narre.
- 2.- Guardar naturalidad con el entrevistado, para que el entrevistado la guarde con nosotros.
- 3.- Adoptar un paso lento para dar al entrevistado la sensación de considerar su situación seriamente.
- 4.- Dejar tiempo indispensable para aprender los hechos que permitan comprender el problema presentado.
- 5.- Examinar los problemas que afronta el entrevistado desde su punto de vista.
- 6.- Debemos actuar con absoluta ecuanimidad, sin involucrarnos o reflejar nuestros propios problemas, prejuicios y predisposiciones.
- 7.- Ganar, conservar y merecer la confianza del entrevistado.

- 8.- Identificarse con el entrevistado, mediante experiencias y puntos de vista similares, mutuas simpatías y antipatías.
- 9.- Lograr que por la simpatía, el interés y re conocimiento se penetre en los problemas del entrevistado.
- 10.- Asignar un estatus social al entrevistado, recordando que este estatus, es lo más preciado para cualquier ser humano.
- 11.- Hacer preguntas que a uno no le molestaría contestar acerca de sí mismo en iguales circunstancias.
- 12.- Hacer preguntas que no lleven implícitas sus contestaciones.
- 13.- Hacer preguntas que sea fácilmente contestables.
- 14.- Tener cuidado de no emplear tono insinuante o impertinente.
- 15.- Al hacer preguntas ser franco.
- 16.- Evitar cercar al entrevistado, o extraerle in formación contra su voluntad, o sin su conoci miento.

- 17.- Dejar que el entrevistado piense en sí mismo y darle tiempo para que piense en su situación.
- 18.- Tener la seguridad de que comprendemos lo que el entrevistado dice y viceversa.
- 19.- Escuchar con interés.
- 20.- Tratar de comprender la fuente de montaje cultural y el desenvolvimiento de las pautas de conducta del entrevistado.
- 21.- Perseguir todo indicio de interés para el entrevistado.
- 22.- Refutar las objeciones de una manera que sea satisfactoria para el entrevistado.

Control de la entrevista.- Las personas con frecuencia no contestan de acuerdo con las preguntas; habrá ocasiones en que las preguntas reflejan el entusiasmo o el enojo del momento en que se hacen por lo que se aconseja otro tipo de sondeo.

La entrevista deberá quedar relatada en forma adecuada; hasta donde sea posible se debe registrar las palabras exactas del contestante, describir los detalles que permanecen frescos en la memoria.

I.3.- UTILIZACION DE LA ENTREVISTA EN OTRAS DISCIPLINAS.

La entrevista, es útil en la investigación, obtención y verificación de fuentes fidedignas y de datos objetivos como lo habíamos mencionado anticipadamente.

Al hacer el estudio en los seres humanos y conocer sus afinidades, se observa que gran parte de los datos solo pueden obtenerse por medio de la entrevista, sin embargo la necesidad de profundizar los conocimientos sobre las relaciones humanas, tratan de perfeccionar la técnica.

Las Ciencias Sociales utilizan la entrevista para llevar a cabo su tarea de investigación.

Para el Psicólogo es la relación entre dos o varias personas que persiguen un fin determinado. Puede ser en un lugar "X" en el tiempo definido por las personas interesadas, sus finalidades van de acuerdo al área en que se lleve a cabo. En la Psicología la entrevista va encaminada a conocer la personalidad del sujeto en su totalidad o en algunos aspectos tales como coeficiente intelectual, capacidad de estudio, si es capaz de dirigir a un grupo, etc. La entrevista Psicológica es la relación entre dos personas o más, lo específico reside en que uno de los integrantes es técnico de la psicología, que debe actuar en ese rol y el otro necesita de su intervención.

En la entrevista clínica se trata de obtener información de la conducta normal ó anormal del individuo o indivi-

duos, observar las actitudes y encontrar posibles soluciones. La información puede ser verbal, y existe otra, la que corresponde a las actitudes, esta es la que se aprovecha para la solución del problema.

La entrevista social puede ser individual o grupal para recolectar datos, para conocer los roles que cada persona juega dentro de un grupo determinado, para expresar actitudes, etc.

En la Antropología Social se estudia al hombre desde el punto de vista social, al igual que en la Sociología que se ocupa de estudiar al hombre en sociedad.

En las dos ciencias tiene el mismo objetivo de estudio: el hombre. El uso que hacen de la entrevista es de suma importancia. Desde el punto de vista sociológico William Goode define a la entrevista como "la obtención de precisión, enfoque, confiabilidad y validez de otro acto social que es la conversación".

La calidad de la entrevista dependerá en mucho de la habilidad y capacidad del entrevistador.

La entrevista es un proceso social en el cual van interactuar los puntos de vista sobre un hecho determinado, del entrevistado y del entrevistador. En Trabajo Social el resultado que se espera obtener de ella, es un cambio de actitud del entrevistado frente a su problemática.

CAPITULO II.- LA ENTREVISTA: TÉCNICA UTILIZADA EN TRABAJO SOCIAL.

2.1.- ANTECEDENTES DE LA UTILIZACION DE LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL.

Al principio de la humanidad, existieron formas de ayuda a las personas menesterosas, débiles y necesitados, que eran atendidos por personas u organizaciones de tipo religioso que hacían la caridad y beneficencia con el lema "hacer el bien por amor a Dios". Después surge otra organización constituida por burgueses y masones llamada filantropía con el lema "hacer el bien por amor al hombre". La utilización que hacían de la entrevista era en forma empírica. Al igual que el Trabajo Social, la entrevista evolucionó a través del progreso y los cambios sobre todo en el Siglo XVIII.

Uno de los pioneros en la época de la caridad y filantropía en el año de 1865, es Chalmers que se basaba en "el conocimiento de las verdaderas necesidades de cada pobre ó persona menesterosa"; para llegar a este conocimiento se valió de indagar, investigar estas necesidades, por medio de encuestas y entrevistas.

Para este fin se basaba en:

La ayuda mutua entre los pobres y resolver sus problemas.

El uso de las limosnas económicas disponibles.

Después Ozanam encuentra otros aspectos básicos:

La visita a los domicilios de los necesitados.

Ayuda mutua entre los pobres para resolver sus problemas.

De las ideas de Chalmers y Ozanam surge en 1869 en Inglaterra, la Sociedad para la Organización de la Ayuda Caritativa y represión de la Mendicidad; más tarde fue conocida como la Sociedad de Caridad Organizada o C.O.S. (The Charity Organization Society).

Citaremos algunos aspectos de esta Organización que son antecedentes para el Trabajo Social.

- a).- Cada menesteroso será objeto de una encuesta.
- b).- Esta encuesta será presentada a una comisión que decidirá las medidas que deben tomarse.
- c).- No darán ayuda temporal sino metódica y prolongada hasta que el individuo o familia vuelva a condiciones normales.
- d).- El asistido será el propio agente de su readaptación.
- e).- Se solicitará ayuda a instituciones generales.

- f).- Las instituciones de caridad, llevarán un fichero de control, con objeto de evitar abusos y duplicidad en las ayudas.
- g).- Se formará un repertorio de obras de beneficencia que permita organizarlos convenientemente.

La The Charity Organization Society, se interesó por adiestrar a sus colaboradores mucho tiempo antes que se iniciara el adiestramiento formal como lo conocemos actualmente. Su propósito era lograr una tecnificación y sistematización de procedimientos para dejar atrás la etapa empírica.

Aparece en 1917 Mary Richmond representando una ampliación del marco teórico del campo tradicional. Fue Mary Richmond con quien los aspectos metodológicos toman importancia y surge el Trabajo Social de Casos. Mary Richmond define al Trabajo Social Individual "como el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad reajustando consciente e individualmente el hombre a su medio".

En la prevención de los desajustes adquiere importancia el investigar y atacar las causas profundas, de los problemas sociales que eran localizables a nivel de estructuras disfuncionales y por lo cual su tratamiento reclamaba reformas, estos dan origen a la escuela sociológica.

Los procedimientos dados por Mary Richmond para el desarrollo del Trabajo Social de Casos fueron:

- a).- La encuesta que posibilita el diagnóstico.

b).- El diagnóstico que conduce al conocimiento del caso y orienta al tratamiento.

c).- El tratamiento cuyos pasos deben llevar a la solución del problema individual.

Todo esto gira alrededor de la entrevista como Técnica.

Así como Mary Richmond podemos citar a Gordon Hamilton como representante del Trabajo Social de Casos y la aplicación que hacen las técnicas para realizar su tarea. Consideramos que la entrevista en el Trabajo Social tiene gran importancia, puesto que está basada en la relación interpersonal establecida entre el Trabajador Social y el sujeto.

Cuando deseamos saber o comprender la problemática del sujeto de estudio; se investigan las causas que están dando lugar a que exista este problema y a valorar las posibilidades de solución para establecer su tratamiento. Es donde la entrevista de caso individual es útil para la recolección de información confidencial, pues el entrevistado se encuentra confiado cuando se entrevista, solo con el entrevistador.

La relación entrevistador=entrevistado está en constante dinamismo de sentimientos y actitudes con el objeto de alcanzar una mejor adaptación del sujeto de estudio a su ambiente.

La entrevista juega un papel importante en el Trabajo Social de Casos, cuando se ocupa del estudio de problemas individuales.

La entrevista, como técnica básica usada por Mary Richmond, considera cuatro recomendaciones:

- a).- Debe haber una conversación clara y precisa.
- b).- Se buscará el entendimiento mutuo.
- c).- Se deben iniciar relaciones, para futuras fuentes de comprensión y cooperación.
- d).- Fomentar el desarrollo de la auto-ayuda y de la confianza en sí mismo.

Actualmente la entrevista en Trabajo Social de Casos se utiliza en la realización de estudio socio-económico en el que se recaban datos, se investigan los elementos que están provocando la situación problemática que nos presenta el individuo, para después diagnosticar, evaluar y poder llegar al tratamiento.

En sí la entrevista ha sido una técnica eje del Trabajo Social, en base a lo cual se obtiene un conocimiento general y particular de una problemática o situación dada.

2.2.- EL TRABAJO SOCIAL DE GRUPO.

Nace el Trabajo Social de Grupo como práctica profesional en el año de 1851 con los Boys Scouts en 1869 en la Y.M.C.A. es de 1920 a 1930 cuando se reconoce a esa organización, en 1929 cuando Wilbur Newstetter, Clara Kaise, Margareth Williamson cuyas actividades se basaban en "ocupar el tiempo libre y desarrollo del individuo" con individuos normales y grupos voluntarios.

En 1939 Grace Goyle dice que el Trabajo Social de grupo tiende a:

- a).- Al crecimiento del individuo normal y a su ajuste mediante las experiencias del grupo.
- b).- El desarrollo del grupo hacia fines específicos.
- c).- El cambio social de la sociedad por la experiencia del grupo.

Compartieron estos conceptos Hawkus, Cambell, Lieberman, Bogardus y Linnderberg.

Slavson dice que el Trabajo Social de Grupo es un Método de Educación en que los miembros del grupo son "educados, educadores y material didáctico actuando en un proceso de interacción"; puesto que la técnica de la entrevista lleva impresos estos principios de interacción, se utiliza con propósitos de educar, investigar y comentar las relaciones del grupo.

2.3.- LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL DE COMUNIDAD.

Comenzaremos por resumir lo que es Trabajo Social de Comunidad.

Ezequiel Ander Egf define a la Comunidad como "la unidad social referente a pequeñas comunidades, grupos de colonos cuyos miembros participan de un razgo, interés, elemento, función común, con conciencia de pertenencia situados en una determinada área geográfica en la cual hay pluralidad de personas interaccionadas entre sí".

El Trabajo Social de Comunidad surge de la toma de conciencia de la problemática del estado intergrupal. Cuando nos referimos a la comunidad nacional, la comunidad mexicana, etc., nos estamos refiriendo a unidades sociales que tienen razgos en común, puede ser: su tradición, sus costumbres, el idioma, sus intereses, etc.

Se considera como la "convivencia duradera de un determinado número de individuos en constante interacción y mutua comprensión. Los integrantes de la comunidad coordinan sus diferentes actividades, configurando estructuras sociales para satisfacer sus propias necesidades, como la familia, el grupo de trabajo, el partido político; son estructuras de la comunidad; al encontrarse en constante interacción están utilizando la técnica de la entrevista".

Los objetivos principales del Trabajo Social de Grupo, son: la restauración de las relaciones sociales a un nivel máximo de su funcionamiento. En su intento rehabilitador reconstruye los patrones que están dañados; estos objetivos deben volcarse hacia la interacción del hombre hacia su realidad, incluyendo tres acciones:

- a).- Movilizar la capacidad latente en el individuo y en el grupo.
- b).- Reorganizar los recursos sociales.
- c).- La creación de recursos individuales y sociales para promover, mejorar y facilitar el proceso de interacción.

En 1925 aparece Walter Pettili con su trabajo, "Forma de ayudar a un grupo de personas a reconocer sus necesidades comunes y resolverlas".

Después surge Jesse F. Steiner que dice: "Que el objetivo del Trabajo Social de Comunidad es atender los problemas de adaptación y ajuste social siendo en el plan operativo un modo organizado de trabajar que tiende a resolver sus conflictos y de hacer posible un progreso consciente, ayudando al ajuste social de la comunidad conforme cambian las condiciones existentes".

En 1940 aparece la primera definición de Comunidad en América Latina como método de Trabajo Social en el seminario de la O.E.A. utilizando como métodos en este proceso la investigación, educación, organización de grupos y acción social.

La organización de la Comunidad es un tipo de servicio que se refiere a todos aquellos esfuerzos que tienden a dirigir de una forma efectiva los recursos sociales hacia las necesidades especiales o totales de un área determinada, su tarea son actividades como la búsqueda de datos, desarrollo de programas de bienestar, de legislación social.

La organización de la comunidad es el proceso de tratar con individuos o grupos que estén interesados en el propósito de aumentar el volumen de tales servicios, mejorar su calidad y distribución o detectar fallas para alcanzar los objetivos.

Los procedimientos de ayuda a los integrantes de la comunidad o cuando se trate de desarrollo económico, justicia social y el crecimiento demográfico, se procurará equilibrar los tres fines y relacionarlos de tal manera que se complementen entre sí. La vida social se desenvuelve dentro de normas que el investigador puede observar, aprender y explicar; las normas que rigen la vida social de la comunidad difieren de las categorías científicas, porque las primeras corresponden a la realidad y se cumplen independientemente de la voluntad del investigado (entrevistado) y los últimos son una elaboración del propio investigador (entrevistador).

Entre los más importantes representantes de "desarrollo de la Comunidad" en América Latina podemos citar: Ricardo Pozas Arciniegas, Carlos Mejía Campos Jiménez, Rubén Darío Uthria, Ezequiel Ander Egg, Herman Kruse, Carlos Acedí Mendoza y Carola Ravel.

Ricardo Pozas Arciniegas dice que la entrevista en la Comunidad debe llenar los siguientes requisitos:

- 1.- Nombre de la investigación.
- 2.- Nombre de la institución que realiza la actividad de motivar la investigación.
- 3.- Lugar y fecha de la entrevista.
- 4.- Nombre de la persona que realiza la entrevista.

Para conocer la situación generalizada de algún aspecto de la vida de la comunidad aconseja el autor la redacción de una cédula de entrevista, debiéndose iniciar después de que el investigador social se da cuenta de los elementos distintivos de la comunidad, como son sus opiniones, sus creencias y actitudes. Estas se obtienen hablando cara a cara con las personas que viven en la comunidad, sobre los problemas de su vida diaria.

El investigador social de comunidad debe hacer primero cierto número de entrevistas exploratorias, que le sirvan para ambientarse, conocer los problemas sociales, guiar la investigación y definir su posición en la comunidad. De acuerdo con el propósito que persigue la entrevista pudiendo ser de hechos, actitudes y opiniones. La entrevista de hechos o documental sirve para averiguar lo que la persona piensa y siente. En la primera debe calificarse la capacidad e imparcialidad del entrevistado, para medir el grado de fidedignidad de sus testimonios, en la segunda la incapacidad y la imparcialidad son importantes en sí misma. De acuerdo al número de personas entrevistadas puede ser entrevista individual o entrevista colectiva.

2.4.- INVESTIGACION REALIZADA PARA CONOCER LA UTILIZACION QUE EL TRABAJADOR SOCIAL HACE DE LA ENTREVISTA.

Lo que nos motivó para realizar la investigación fué conocer el motivo por el qué no se utiliza al máximo la técnica de la entrevista en provecho del propio sujeto de estudio; plantenado el problema de la siguiente forma:

- a).- Se conoce y utiliza la entrevista como técnica de trabajo en el campo profesional.
- b).- La utilización que el Trabajador Social hace de la entrevista, proporciona elementos de análisis a los problemas presentados por el sujeto de estudio.
- c).- La entrevista que se practica en Trabajo Social no está encaminada a la solución de problemas.

Para lo cual nos trazamos las siguientes hipótesis:

Los Trabajadores Sociales necesitan mayores conocimientos sobre la entrevista, como una técnica de investigación social.

El Trabajador Social no utiliza la entrevista, como técnica de investigación social.

Se aplicó un cuestionario a 100 trabajadores sociales, de el cual nos permitió establecer una relación entre los conocimientos que se tienen y cómo se aprovecha la técnica de la entrevista.

El cuestionario se aplicó a 20 Trabajadores Sociales del Instituto Mexicano del Seguro Social (I.M.S.S.), veinte del Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), veinte en el Sistema Nacional de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), veinte en la Secretaría de Salubridad y Asistencia Pública (SSA), veinte en el Departamento del Distrito Federal (DDF).

Se anexa el cuestionario aplicado.

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL.

CUESTIONARIO SOBRE LA ENTREVISTA

Marque con una cruz las respuestas correctas.

1.- Para usted qué es la entrevista?

- a).- Una técnica ()
- b).- Un método ()
- c).- Un instrumento ()
- d).- Una herramienta ()
- e).- Otras ()

2.- Qué entiende por entrevista?

- a).- La relación interpersonal de dos o más personas. ()
- b).- Una conversación ()
- c).- Una relación interpersonal que se utiliza para investigar, informar, recolectar datos objetivos y subjetivos que se realizan con un fin común ()

3.- Anótese dos objetivos de la entrevista:

- a).- _____
- b).- _____

4.- Señale los tipos de entrevista:

- a).- La programada y sintetizada ()
- b).- La dirigida y libre ()
- c).- Dirigida o estructurada, no dirigida no estructurada, mixta (combinada) ()

5.- Qué es el proceso de la entrevista?

- a).- El principio y fin de la entrevista ()
- b).- Planeación, ejecución, control, cierre, elaboración de notas y evaluación de la entrevista. ()
- c).- Formular invariablemente un cuestionario muy concreto. ()

6.- Qué actividades de Trabajo Social realiza con más frecuencia en su trabajo diario?

- a).- De casos ()
- b).- De grupos ()
- c).- Trabajo de Comunidad ()
- d).- Trabajos administrativos ()
- e).- Orientación Administrativa ()

7.- Aplica usted la entrevista en su trabajo?

- a).- Si ()
- b).- No ()

8.- Por qué no la aplica?

9.- Por qué la aplica?

PREGUNTA No. 1

CONTENIDO DE LA PREGUNTA.

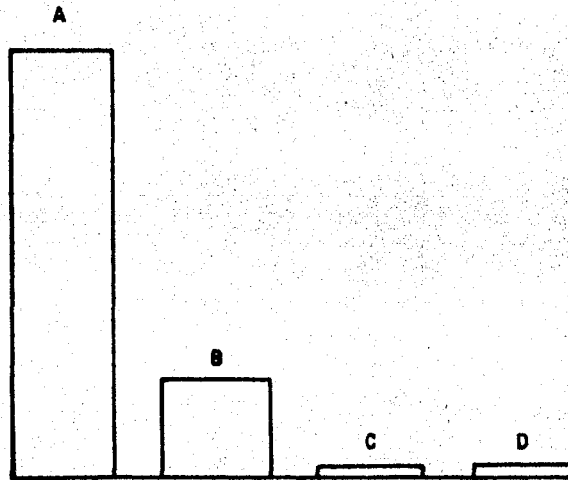
PARA USTED QUE ES LA ENTREVISTA?.	TOTAL	%
a).- Una técnica	78	78 %
b).- Un método	18	18 %
c).- Un instrumento	2	2 %
d).- Otros (no contestaron)	2	2 %
TOTAL:	100	100 %

En esta pregunta se obtuvo que el 78% de los Trabajadores Sociales consideran a la entrevista como técnica.

Para 18 Trabajadores Sociales es un método lo que nos demuestra, que aun cuando conocen de su utilidad no distinguen si es una técnica o un método.

2 De los Trabajadores Sociales la consideraron como un instrumento y 2 más no contestaron.

LA ENTREVISTA.



A. UNA TECNICA	78 %
B. UN METODO	18 %
C. UN INSTRUMENTO.	2 %
D. OTROS.	2 %

PREGUNTA No. 2

CONTENIDO DE LA PREGUNTA

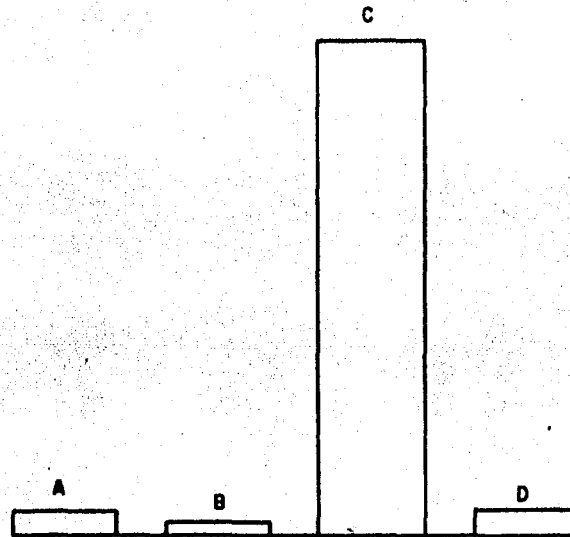
<u>QUE SE ENTIENDE POR ENTREVISTA?</u>	TOTAL	%
a).- Relación interpersonal de dos o más personas.	4	4 %
b).- Una conversación	2	2 %
c).- Una relación interpersonal que se utiliza para investigar, informar y recolectar datos objetivos y subjetivos que se realiza con un fin común.	90	90 %
d).- Nulas (no contestaron).	4	4%
TOTAL:	100	100 %

Estos resultados nos hacen ver que gran parte de los Trabajadores Sociales saben definir lo que es la entrevista y el uso que debe darse a la mencionada técnica.

Los resultados mencionan que 90 Trabajadores Sociales la consideran "una relación interpersonal que se utiliza para investigar, informar y recolectar datos objetivos y subjetivos que se realiza con un fin común".

Cuatro personas la consideran como "La relación interpersonal de dos o más personas, como una conversación contestaron 2 personas, 4 se abstuvieron de contestar.

2: QUE ENTIENDE POR ENTREVISTA.



A:	RELACION INTERPERSONAL DE DOS O MAS PERSONAS	4 %
B:	CONVERSACION	2 %
C:	UNA RELACION INTERPERSONAL QUE SE UTILIZA PARA INVESTIGAR INFORMAR Y RECOLECTAR DATOS OBJETIVOS Y SUBJETIVOS QUE SE REALIZA CON UN FIN COMUN	90 %
D:	NO CONTESTARON.	4 %

PREGUNTA No. 3

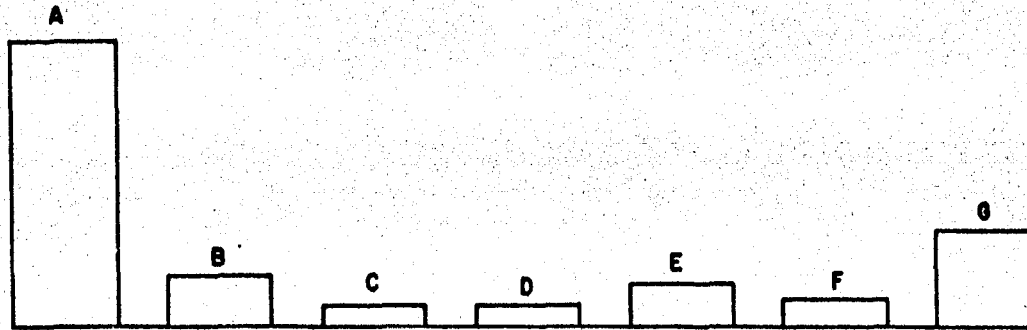
CONTENIDO DE LA PREGUNTA

<u>LOS OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA?</u>	TOTAL	%
Obtener información	104	52 %
Influir en aspectos de conducta	18	9 %
Orientar	8	4 %
Relación con varias personas.	8	4 %
Confusas	16	8 %
Permite mejor diagnóstico	10	5 %
Nulas	36	18 %
TOTAL:	200	100 %

Tomando en cuenta que la entrevista tiene como objetivos el recabar información, auxiliar en el diagnóstico y con fines terapéuticos, podemos observar que las respuestas dadas por los Trabajadores Sociales distan mucho de las correctas.

Lo que demuestra que cada Trabajador Social tiene sus propias ideas, lo que le da carácter de poca importancia a la técnica de la entrevista.

3: LOS OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA.



A- OBTENER INFORMACION 52 %
B- INFLUIR EN ASPECTOS DE CONDUCTA 4 %
C- ORIENTAR 4 %
D- RELACION CON VARIAS PERSONAS 4 %
E- CONFUSAS 8 %
F- PERMITE MEJOR DIAGNOSTICO 5 %
G- NULAS. 18 %

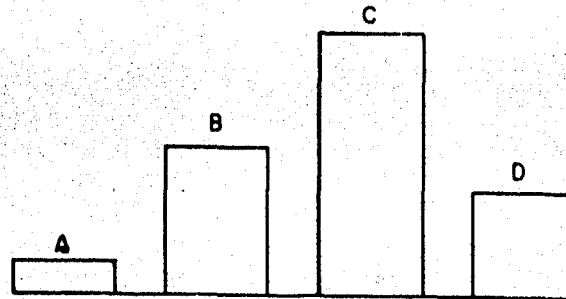
PREGUNTA No. 4

CONTENIDO DE LA PREGUNTA

<u>LOS TIPOS DE ENTREVISTA</u>	TOTAL	%
a).- La programada y sintetizada.	6	6%
b).- La dirigida y libre	27	27%
c).- Dirigida o estructurada, no dirigida no estructurada, mixta o combinada.	48	48%
d).- No contestaron	19	19%
TOTAL	100	100%

No contestaron 19 de los Trabajadores Sociales, sus tipos son programada y sintetizada en 6%. Como dirigida y libre fueron 27 personas dándonos el 27%, un 48% contestó en forma acertada.

4- LOS TIPOS DE ENTREVISTA.



A- PROGRAMADA Y SINTETIZADA	6 %
B- LA DIRIGIDA Y LIBRE	27 %
C- DIRIGIDA O ESTRUCTURADA NO DIRIGIDA NO ESTRUCTURADA MIXTA O COMBINADA	48 %
D- NO CONTESTARON	19 %

PREGUNTA No. 5

CONTENIDO DE LA PREGUNTA

<u>EL PROCESO DE LA ENTREVISTA ES:</u>	TOTAL	%
a).- El principio y fin de la entrevista.	8	8 %
b).- Planeación, ejecución, control, cierre, elaboración de notas y evaluación de la entrevista	84	84 %
c).- Formular invariablemente un cuestionario.	4	4%
d).- No contestaron.	4	4%
TOTAL	100	100 %

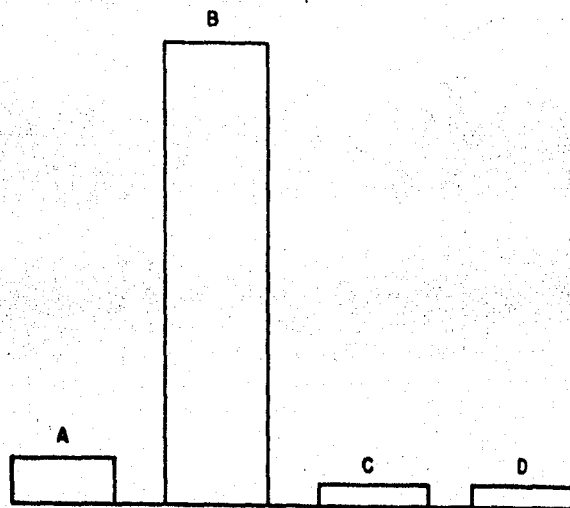
Los porcentajes que se obtuvieron nos hacen ver que la mayoría de los Trabajadores Sociales conocen el proceso que debe seguir la entrevista, 84%.

Lo observamos con las personas que contestaron el inciso "B" que sostiene que el proceso de la entrevista es la planeación, ejecución, control, cierre, elaboración, de notas y evaluación de la entrevista.

Ocho contestaron que el proceso de la entrevista es el principio y fin de la entrevista.

La respuesta "C" formular invariablemente un cuestionario obtuvo 4 respuestas y cuatro más que no contestaron.

5.- QUE ES EL PROCESO DE LA ENTREVISTA.



A.- EL PRINCIPIO Y EL FIN DE LA ENTREVISTA.	8 %
B.- PLANEACION EJECUCION CONTROL CIERRE ELABORACION DE NOTAS Y EVALUACION DE LA ENTREVISTA.	84 %
C.- FORMULAR INVARIABLEMENTE UN CUESTIONARIO	4 %
D.- NO CONTESTARON.	4 %

RESPUESTA No. 6

CONTENIDO DE LA PREGUNTA

ACTIVIDADES DE TRABAJO SOCIAL QUE REALIZA CON MAS FRECUENCIA EN SU TRABAJO DIARIO.

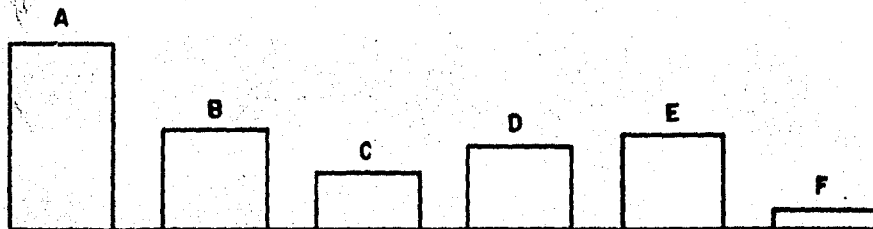
	TOTAL	% DE PERSONAS O CON TESTACIONES POR IN- CISO.
a).- Trabajo Social de Casos	78	39%
b).- Trabajo Social de Grupos	35	17.5%
c).- Trabajo Social de Comunidad	20	10 %
d).- Trabajo Administrativo	30	15 %
e).- Orientación Administrativa	33	16.5%
f).- No contestaron	4	2 %
TOTAL DE 200 ES A 100	200	100 %

En el primer inciso se puede observar que el 39% realiza Trabajo Social de Caso, un porcentaje de 17.5% de los Trabajadores Sociales hace Trabajo Social de Grupo, el 10% Trabajo Social de Comunidad.

En trabajo administrativo, un porcentaje de 15%, también en la orientación administrativa un 16 % y un 2% no contestaron.

Deduciéndose que la entrevista que se realiza, yoría es en el trabajo con casos.

6- ACTIVIDADES DE TRABAJO SOCIAL QUE REALIZA CON MAS FRECUENCIA EN SU TRABAJO DIARIO



A- TRABAJO SOCIAL DE CASOS	39 %
B- TRABAJO SOCIAL DE GRUPO	17 %
C- TRABAJO SOCIAL DE COMUNIDAD	10 %
D- TRABAJO ADMINISTRATIVO	15 %
E- ORIENTACION ADMINISTRATIVO	16.5 %
F- NO CONTESTARON	2.0 %

PREGUNTA No. 7

CONTENIDO DE LA PREGUNTA

APLICAN LA ENTREVISTA EN SU TRABAJO DIARIO

	TOTAL	%
a) Si	95	95 %
b) No	3	3 %
c) No contestaron	2	2 %
TOTAL	100	100 %

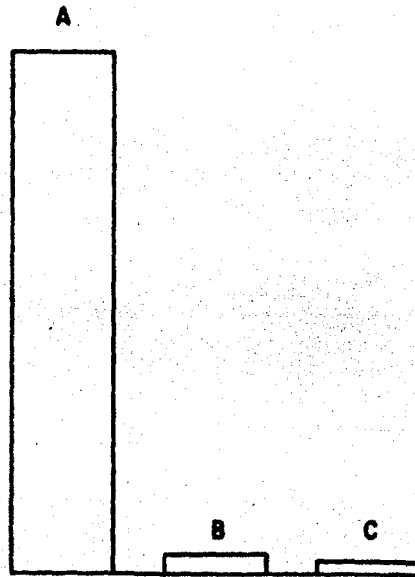
El inciso "A" fue contestado como afirmativo, 95 de los trabajadores Sociales lo aplican en su trabajo diario.

PREGUNTA No. 8

POR QUE NO LA APLICAN

En esta pregunta no se obtuvo respuesta, pues la mayoría de Trabajadores Sociales utilizan la entrevista.

7: APLICA UD. LA ENTREVISTA EN SU TRABAJO.



A. SI	95 %
B. No	3 %
C. No CONTESTARON.	2 %

PREGUNTA No. 9

CONTENIDO DE LA PREGUNTA

APLICAN LA TECNICA DE LA ENTREVISTA DEBIDO A:

	TOTAL	%
a).- Es necesaria en Trabajo Social	33	33 %
b).- Es una técnica de Trabajo Social.	17	17 %
c).- Para recabar datos	20	20 %
d).- Como orientación en Trabajo Social.	15	15 %
e).- Como información.	5	5 %
f).- No contestaron	10	10 %
TOTAL	100	100 %

Las contestaciones más significativas son el 33% que se refiere es necesaria en Trabajo Social; el 20% la aplica para recabar datos y solo el 15% la utiliza como orientación.

9.- PORQUE APLICA LA ENTREVISTA.



A.- PORQUE ES NECESARIA EN TRABAJO SOCIAL.	33 %
B.- PORQUE ES UNA TECNICA DE TRABAJO SOCIAL.	17 %
C.- PARA RECABAR DATOS	20 %
D.- COMO ORIENTACION EN TRABAJO SOCIAL.	15 %
E.- COMO INFORMACION	5 %
F.- NO CONTESTARON.	10 %

Basándose en la encuesta aplicada se concluye que en las preguntas 1, 2 y 5, la mayoría de Trabajadores Sociales tienen conocimiento de la técnica de la entrevista, pero en la respuesta de la pregunta No. 3 cuando se pide anotar dos objetivos de la entrevista el 52% contestó solo uno de los objetivos y el resto dió diferentes contestaciones que están lejos de ser las correctas.

En la pregunta 4, el 40% contestó correctamente y el resto dió respuestas diferentes, existe incongruencia con la pregunta 7 que dice que la mayoría de los Trabajadores Sociales utilizan la entrevista en su trabajo diario y en la pregunta 9 la mayoría no sabe por qué la aplica.

Con las preguntas 1, 2 y 5 se pudo ratificar que un 78% de 100 de los Trabajadores Sociales la considera técnica, así como el 90 dice que es una relación interpersonal que se utiliza para investigar, informar y recolectar datos objetivos y subjetivos que se realiza con un fin común. El 84% considera que el proceso de la entrevista es planeación, ejecución, control, cierre, elaboración de notas y evaluación de la misma, sin embargo se verifica que es poco aplicada técnicamente.

Con las respuestas de la pregunta No. 6, "que actividades de Trabajo Social realiza con más frecuencia en su trabajo diario?" nos explica que en la práctica no se ha realizado una sistematización que nos haga conscientes de su aplicación adecuada dentro de nuestra área de acción.

CAPITULO III.- UN ENFOQUE EXPERIMENTAL DE LA ENTREVISTA EN TRABAJO SOCIAL (Basado en la interacción de objetivos, métodos y habilidades).

En la Clínica No. 7 del Instituto Mexicano del Seguro Social, se llevó a cabo el curso "Un enfoque experimental de la entrevista en Trabajo Social". El curso nos motivó para aplicar esta nueva forma de entrevistar, que consiste en respetar al individuo como persona, dándole elementos de análisis, que provoquen un cambio de conducta para que por si solo llegue a la solución de su situación problemática, sin que el Trabajador Social interfiera en su decisión imponiendo su propio criterio.

Para esto es necesario que el sujeto se fije objetivos tendientes a superar su problemática. Cuando hablamos de un objetivo nos referimos a un logro a alcanzar, siempre deseado por el sujeto de estudio y secundado por el Trabajador Social. Hasta ahora, el Trabajador Social se ha concretado a valerse de la entrevista para dar consejo, para regañar, para decidir, pero no ha respetado al individuo en su forma de pensar ni ha proporcionado elementos para que por si solo llegue al análisis de su problemática y se reencuentre.

Primero dependerá de la habilidad del Trabajador Social como entrevistador para lograr conocer al individuo tanto objetiva como subjetivamente y propiciar el cambio. Una persona cambia cuando aprende algo y se

inicia el cambio cuando el sujeto se fija la meta que desea alcanzar y define la conducta a seguir para lograr esa meta.

Para que el Trabajador Social sea un elemento de cambio es necesaria su ubicación como profesionista y que utilice métodos y técnicas adecuadas en provecho de los derecho-habientes de la Institución donde presten sus servicios, para propiciar que el sujeto deduzca la casualidad de su conducta.

Citamos que la entrevista lleva un cambio de conducta, considerándola como la cadena de actos asociados que se desarrolla a partir de un estímulo y da un cambio en el medio, en forma de objeto o acontecimiento que influye en el organismo y se traduce en alguna forma de comportamiento observable, al que denominaremos respuesta o conducta y que se da en base al aprendizaje y a la percepción. Entendiendo como aprendizaje una nueva experiencia de actos asociados que proporcionan conocimiento y como percepción consideramos la relación entre estímulo y organismo, o sea, la forma de concebir cada quien las cosas. Ante varios estímulos habrá una o varias conductas.

Los factores básicos que intervienen en la casualidad de la conducta son:

- 1.- El organismo, lo que se encuentra den-

tro del individuo y que se muestra como la habilidad, falta de atención, concentración, actitud, emoción y salud.

2.- La situación es el medio ambiente que rodea al individuo; se encuentra fuera de él.

La situación se define como la reunión de estímulos que rodean al individuo.

No solo la situación o estímulo provocan cambio en el organismo, sino también el organismo cambia la situación o estímulo, ejem : Una persona que no ve.

Cambio en situación.- Cambia si se le proporciona luz eléctrica.

Cambio en organismo.- La acción de ponerse lentes.

El cambio se produce por un entendimiento entre la situación y el organismo y da lugar a un comportamiento.

El comportamiento tiene algunos mecanismos que se denominan "mecanismos selectores e integradores del comportamiento" entre los que se encuentran:

La emoción.- Que es la serie de reacciones del organismo muy relacionadas con las sensaciones de tipo visceral (el frío, el calor, el dolor, la temperatura) y todos aquellos procesos de tono afectivo como el odio y el amor.

La motivación.- Es el conjunto de elementos o factores que determinan el comportamiento del individuo respecto a un objeto, una situación o un estímulo cualquiera exterior a él.

La atención.- Es un mecanismo selector e integrador del comportamiento cuyo proceso se llama de enfoque que nos lleva a conocer ciertos elementos

La atención

- selecciona
- enfoca
- es inherente a la persona

Frustración es un mecanismo selector e integrador que tiene poca duración, las personas que se encuentran en este estado apelan a la razón. La frustración es todo comportamiento en estado de presión y es más consistente con los estados emocionales, es donde el problema aparentemente no tiene solución, donde se pierde la meta en este mecanismo se utiliza el método catártico que se rige por la lógica de las emociones.

Formas de expresión de la frustración:

- resignación.
- regresión.
- fijación.
- agresión.

Frente a las formas de expresión de la frustración la gente tiene un mecanismo defensivo como son:

la negación, inculpación a terceros y justificación. Cuando persiste este cuadro se tiende a caer en cuadro neurótico.

El aprendizaje.- Se define como la nueva experiencia de actos asociados que dan conocimiento a la gente.

La actitud.- Es una predisposición de naturaleza sensorial donde se expresan experiencias en pro o en contra; es un proceso que tiene tendencia positiva o negativa hacia la acción, cuando la motivación tiende a la acción se le llama una actitud.

La memoria.- Se considera como el almacén de información de nuestra mente.

Ya mencionamos que se da comportamiento como respuesta a estímulos, por lo que es necesario mencionar los aspectos del estímulo que deben ser focal en la entrevista.

1.- Localización donde el estímulo se enfoca ante el organismo

2.- La intensidad donde se enfoca el organismo, medir el grado de estimular a la persona.

3.- Forma de contenido de las preguntas (de qué forma se va a preguntar) la forma o diseño de

la pregunta determina la meta que se quiere alcanzar.

Describimos que el cambio de conducta se da en base al aprendizaje y a la percepción para lo que se debe seguir cuatro pasos, los cuales son:

a).- Selectivo.- Es el punto de partida de la elección por medio de la razón influida por los hechos. En este proceso nos referimos a aquellas situaciones en que existen varios caminos, varios objetivos, en fin varias posibilidades que se pueden seleccionar a través del análisis.

b).- Asociativo.- Es el lazo que se establece, hace cambiar la conducta por medio del reforzamiento que puede ser positivo o negativo o por repetición.- Los seres humanos realizamos el proceso asociativo casi desde que nacemos, por medio del reforzamiento positivo cuando se nos premia por una conducta bien vista socialmente, y por el contrario, se nos castiga cuando realizamos una acción no aceptada.

c).- Lógico.- El cambio de conducta está dado en base a razonamiento.

d).- Solución de problema.- En este proceso el logro de la meta se obtiene mediante un comportamiento determinado, cuando surge un obstáculo se establece una situación problemática; en este proceso deben explayarse todos los posibles obstáculos que

impiden llegar a la meta y proponerse alternativas de solución para cada uno de ellos, usualmente las soluciones se encuentran por el sistema de ensayo y error y es más fácil ubicarlas en la situación que en el organismo.

Para que fructifique, la entrevista debe plantearse en término de interés mutuo, debe trabajarse con un solo objetivo y que el planteamiento de las preguntas sea breve.

No existen reglas para decidir la conducción de la discusión; dependerá del tipo de caso y de acuerdo al método y a la técnica utilizada.

En la entrevista debe verse:

- Como se encuentra la persona: frustrada, motivada, etc.
- Que estrategia debe enfocar el entrevistador.
- En donde se localiza el problema: en la situación (S) o bien, en el organismo.

Debe escogerse un solo problema, pensar en el método y la técnica a utilizar, ejemplo:

Método	Lógica de razonamiento motivación, aprendizaje, pensamiento, atención, habilidad, recuerdo.	Lógica de los sentimientos frustración, actitudes.
--------	---	--

Técnica	Entrevista	Consejo no dirigido asesoramiento no coercitivo. Reflejo-Resumen.
---------	------------	---

Tipos de Casos	Solucionador de problemas	Para personas emocionalmente alteradas.
----------------	---------------------------	---

Los principios básicos del Consejo no dirigido.- Es la Técnica utilizada para las personas emocionalmente alteradas, metodología empleada que sigue la lógica de los sentimientos, en esta técnica se debe tomar en cuenta que:

- Se crea dependencia
- El entrevistador toma el papel de defensor, adopta una actitud paternalista.
- Se convierte en cómplice del problema del paciente.

En el Consejo dirigido el entrevistador toma el papel de juez:

- Critica
- Califica
- Interpreta
- Diagnostica.- Aquí se genera resistencia al cambio y es consistente con los principios disciplinarios, principios del deber ser.

Cuando los hechos no son expresados al entrevistador deberá provocarlos.

Habilidades del Consejo no dirigido.

- No interpretar.
- No escuchar.
- No ecolalia.
- Evitar juicios de valor.

Una entrevista tendrá calidad en la medida que se respeten los hechos (causas) del entrevistado. Cuando las opiniones son basadas en hechos se tiene mayor conocimiento de lo que se dice, las emociones, las actitudes se expresan en la opinión.

Debemos tomar en cuenta que: toda actitud que se justifica, no cambia.

Toda opinión basada en hechos, no necesita justificación.

Cuando no se respetan los hechos de las personas,

- Hay pérdida de tiempo
- Se cree que la persona es como la vemos
- Se le causa defensibilidad a la persona.
- No se obtiene información fidedigna.
- Se sabe de las personas a través de terceras personas o medios.
- Se tiene incertidumbre.
- Produciremos una actitud negativa ante situaciones de entrevista.

- A mayor grado de evaluación mayor posibilidad de frustración.

Si se respetan los hechos obtendremos calidad en la decisión.

Debe existir el 50% de calidad y el 50% de aceptación, que equivalen al 100% de actitud positiva.

La entrevista adecuada permitirá:

La localización del problema determinará la meta a lograr, cual es el obstáculo y cuales las posibilidades de solucionar.

Para la solución de un problema se debe llegar a la toma de decisiones para lo cual se utiliza la discusión desarrollada, que es más consistente con la solución de problemas. Es posible que para la solución de problemas sea necesario fijar varias metas, las que deben jerarquizarse para lograr alcanzarlas.

El que un individuo se sienta capaz de participar en la solución de su problema le produce satisfacción y cambia su comportamiento.

En entrevista el entrevistador tratará de explorar en el sujeto de estudio todo tipo de emociones o sentimientos que tenga consigo, o lo que es lo mismo, conocer la expresión de su comportamiento y para lo cual se utiliza la técnica del Reflejo y Resumen. En la que no se dirige se parte de lo que

la gente dice, son ideas que no tiene meta, pero se repite para profundizar en el problema, se practica la ecolalia que es el eco, lo mismo que el paciente expresó o reflejo, es una serie de afirmaciones.

Características del Reflejo:

a).- Pronunciar los sentimientos expresados por las personas con nuestras propias palabras.

b).- Formular, reflejar como manifestaciones no como cuestiones (preguntas).

c).- Dilatar las pausas.

d).- Si se expresan muchos sentimientos, como ocurre en un largo discurso, solo debe reflejarse la última zona de sentimientos expresados (la confusión sobre muchas cosas es un sentimiento que acompaña a la expresión de sentimientos).

e).- Solo debe reflejarse los sentimientos realmente expresados tal cual son en términos hablados.

f).- El entrevistador debe respetar las contradicciones en que incurra el entrevistado pero reflejándolas en el momento en que se presenten. (estos cambios en la impresión que se tenga de un hecho, señalarán el progreso y esclarecimiento de una situación dada).

En la Técnica del Reflejo y Resumen el entrevistador debe tener habilidad para:

1.- Hacer Fedd back.- El entrevistador ofrece elementos de retroalimentación cuando sea necesaria.

2.- El uso efectivo de pausas.

3.- Escuchar activo que será un medio para el cual se logre el procesamiento y comprensión de la información.

4.- Realización de preguntas reflejo.- Qué es el punto más importante en el cual se basa esta técnica.

Para realizar una entrevista se utilizan diferentes tipos de preguntas que pueden dar resultados positivos o negativos. Entre ellas encontramos:

a).- Preguntas evaluativas.- Hacen juicio de valor, la respuesta se reduce a un si o un no, provocan defensividad, fijan dirección de pensamiento, no se respetan los hechos, involucran emocionalmente al entrevistado, están basadas en actitudes, en la pregunta se sugiere la respuesta y sea de naturaleza inconsciente.

b).- Preguntas exploratorias son genéricas cuando exploran el contexto de la información y diferenciales cuando están encaminadas a localizar obstáculos y los seleccionan, averiguan el tema relevante para el entrevistado.

Cuando existe una situación problemática:

- El obstáculo se puede localizar en Situación
- El obstáculo se puede localizar en Organismo.
- El obstáculo se puede localizar en Situación o en Organismo.
- El obstáculo se puede localizar en Organismo o en Situación.

Quando el obstáculo se localiza en S. es fácil de modificarlo y se trabaja con mentalidad de problema (mé todo evaluativo).

A mayor localización de obstáculos, mayor logro de metas.

Comentario

Debido a que la función de nuestra memoria es comprobar un aspecto experimental de la entrevista, ya que el Trabajador Social al realizar sus entrevistas promueve un cambio de conducta con los elementos de análisis que le proporciona al individuo.

Es nuestro deseo aportar este enfoque de entrevista que tiene por objeto:

- Dar a conocer los principios actuales sobre bases científicas en las que se fundamenta o descansa la entrevista y de aquellos que la han identificado como un fenómeno de interacción.

- Dar a conocer los métodos utilizados en la entrevista y las habilidades requeridas para entrevistar.

Independientemente del tipo de entrevista que se quiera conducir, el proceso de la misma obedece a principios concretos que se han podido obtener de la experimentación controlada, según habilidades del entrevistador, depende en gran medida del grado que tales principios sean respetados y aplicados.

Con la inquietud de aplicar la entrevista en la forma que se ha mencionado y con el interés de que estas fueran más provechosas para los derechohabientes, se aprovecharon todas las oportunidades que para practicarlas se tuvieron.

Durante los años 1976-1978 se realizaron 100 estudios socioeconómicos.

Los estudios realizados fueron solicitados por el área médica y por muy diferentes motivos. Muy diversos también fueron los comportamientos que presentaron al iniciarse el proceso de la entrevista y creemos que fueron muchos los logros obtenidos.

Las primeras respuestas que se obtuvieron fue la constancia en el cumplimiento de las citas con el Trabajador Social de las personas motivadas al cambio.

En cinco casos el resultado fue completamente negativo y no se pudo saber el motivo porque incluso manifestaron un domicilio falso.

que él seguirá las indicaciones médicas en cuanto usted le dé confianza y le ofrezca seguridad.

Este caso claramente se observa que uno de los problemas se logró resolver por medio de la comunicación, pues se puede ver que el paciente colaboró en su tratamiento.

Nuestro deseo era seguir la secuencia del caso, pero el paciente dejó de ser derechohabiente, razón por la que no se llevó a cabo.

RESUMEN.

Concluimos que el nuevo tipo de entrevista da libertad para que el sujeto de estudio proponga alternativas de solución de su problema. Observamos que esta forma de entrevistar proporciona elementos de análisis encausando al individuo, dando oportunidad a que desarrolle sus potencialidades natas en el ser humano con el objeto de que en los problemas que se le presente el mismo sea quien les dé solución.

CASO No. 1

Paciente del sexo masculino.

Edad.- 9 años de edad.

Escolaridad.- 2o. año de instrucción primaria.

El paciente se presenta acompañado de sus padres.

Motivo de Estudio.- Paciente del sexo masculino con diagnóstico de parasitosis intestinal, es enviado a Trabajo Social por su médico familiar para que se investiguen las causas que están originando el padecimiento.

Primera entrevista.

La primera entrevista se realizó en la oficina de Trabajo Social.

La entrevista se realiza con los padres del paciente; el paciente es menor de edad.

Este caso se trabaja con la Técnica del "Consejo no Dirigido que se utiliza en la lógica de los sentimientos. En este caso se tratará de provocar la expresión de su comportamiento emocional.

Se tratará que exprese sus sentimientos, es exclusivo para tratamiento de personas emocionalmente alteradas; en esta técnica es necesario no interpretar, no ecolalia.

La entrevista se realiza con el padre del paciente quien se comporta muy agresivo.

Se dió a conocer el nombre del Trabajador Social y cual era el objeto de nuestra entrevista, se trató de entablar conversación para dar confianza.

T. S. Sabe usted por qué lo envió su médico?.

P. No.

T.S. Acude frecuentemente con su médico?.

P. Sí.

T.S. Está de acuerdo como lo tratan?.

P.- No señorita, le pido que no me sigan haciendo preguntas, lo único que hacen es molestarme.

T.S. Por qué piensa que lo molestan?.

P. Es que todas las personas me interrogan y me regañan.

T.S. Usted piensa que lo regañará?.

P. Es que aquí dicen orientarme y regañarme por el bien de mi familia, pero nadie nos toma en cuenta.

T.S. Qué le hace suponer lo que usted dice?.

P.- Pues es que al médico le he contado mis problemas sin que logre ayudar a resolverlos.

T.S. Cree que actuando negativamente resolverá sus problemas?.

P. Ya le dije que le he contado la historia de mi vida al doctor.

T.S. Lo ha intentado con otra persona?.

P. Pues no, pero debe irme para acudir a trabajar.

TS. Está de acuerdo a volver y entrevistarlos en otra ocasión?.

P. Está bien, volveré

No sucede así, el padre del paciente no se presenta teniendo que acudir a su domicilio.

Segunda entrevista. Nuevamente con los padres del paciente, quienes se muestran poco cooperativos.

Por segunda vez se les repitió la finalidad de otra nueva entrevista y se hicieron preguntas exploratorias, las que tiene como finalidad el replanteamiento del problema presentado.

La madre del paciente expresó que en varias ocasiones algunos de los miembros de la familia habían arrojado "ascaris" presentando frecuentes dolores estomacales.

Durante la entrevista pudimos observar que la familia se encuentra viviendo en malas condiciones de higiene.

Al irse desarrollando la entrevista notamos que sí hubo cambio de actitud en cuanto a aceptar ser entrevistados, los cónyuges se muestran ya un poco cooperativos, nos platican que toda la familia tiene el problema de parasitoris y además les faltan alimentos, porque el padre es la única persona que sostiene el hogar y su bajo ingreso no alcanza para proporcionar alimentos a toda la familia.

Datos familiares.- Familia completa, numerosa, de bajo nivel socioeconómico, integrada por el padre del paciente, de 29 años de edad, casado; la madre tiene 26 años de edad, ambos son analfabetos, la pareja ha procreado 5 hijos: de 9, 4, 3, 2 años y la esposa embarazada del quinto hijo.

Datos económicos.- El padre del paciente trabaja como obrero en una fábrica de hule, percibiendo el sueldo mínimo, proporciona a su hogar \$2,000.00 mensuales para gastos de alimentos varios.

Condiciones del hogar.- El hogar se encuentra situado en colonia suburbana, en terrero baldío a un costado del estadio "Azteca", la casa la constituye una sola pieza que utilizan de cocina, comedor y dormitorio,

está preconstruída de lámina de cartón y el piso es de tierra, todo el conjunto en malas condiciones de higiene, además carecen de cuidados en su aspecto físico.

Datos complementarios.- Pudimos observar en la entrevista que se realizó en el domicilio, que los conyuges llevan buenas relaciones, pero muestran poco interés en el bienestar de la familia, pero que tampoco cuentan con medios para resolver plenamente sus problemas.

Diagnóstico médico-social.- Paciente masculino, de 9 años de edad, presentando parasitosis intestinal, propiciado por la falta de educación y alimentación, que repercute en el bajo desarrollo del paciente y cuentan con pocos recursos para su tratamiento.

PLAN SOCIAL.- Se canaliza a pláticas de orientación higiénica dietética de la unidad, se informará al médico de lo investigado, se tratará de sensibilizar a la pareja para aceptar algunos métodos de Planificación Familiar Voluntaria.

En una serie de entrevistas similares, aplicando la misma técnica, pudiendo observar que la familia había decidido planificar su familia, pues la madre del paciente se practicó salpingoclasia y acudía normalmente a la unidad para tomar orientación higiénico-dietética, así como se informa al médico lo antes expuesto.

CASO No. 2

Datos del paciente.- Paciente del sexo femenino, producto de parto normal, tiene 4 años de edad.

Ocupación.- Cursa preprimaria.

Motivo.- Paciente que presenta problemas de lenguaje.

La primera entrevista se realiza con la madre del paciente, el caso se trabajó con Técnica del Reflejo-Resumen .

Primera entrevista.

La madre del paciente se presenta angustiada y preocupada por no saber que hacer con el problema de su pequeña.

T.S.- Qué es lo que desea?.

P.- Lo que necesito es conseguir una escuela especial para mi hija.

T.S.- Qué tipo de escuela especial desea para su hija?.

P.- Donde enseñen a hablar a mi hija.

T.S.- Tiene problemas de lenguaje?.

P.- Sí, la maestra de la escuela donde acude mi niña me la suspendió porque casi no habla.

T.S.- Por esta razón desea una escuela especial?.

P.- Sí, es que no cuento con medios económicos para pagar una escuela cara, por lo que vengo a verla.

T.S.- Es que no hay escuelas gratuitas?.

P.- El médico me informó que la Secretaría de Educación Pública cuenta con escuelas.

T.S.- Cierto, pero deben dar cierta cuota que les señala de acuerdo a sus posibilidades.

P.- Si es así, oriénteme para acudir.

T.S.- Se canaliza y orienta al respecto.

Segunda entrevista.

La paciente se presenta motivada y pide orientación sobre problemas familiares, está acudiendo con su hija a la escuela que se le recomendó, tiene frecuentes ausencias en su trabajo, con esto disminuye su ingreso económico.

T.S.- Qué actividades desempeña donde trabaja?.

P.- Pues yo trabajo en una fábrica de ropa para damas como agente de ventas.

T.S.- Usted nunca ha pensado en cambiar de actividad?.

P.- Pues yo trabajo en una fábrica de ropa para damas como agente de ventas.

T.S.- Usted nunca ha pensado en cambiar de actividad?.

P.- Pues sí, pero mi trabajo no es de base, solo me proporcionan contratos.

T.S.- Qué desearía hacer?.

P.- Me gustaría estudiar diseño.

T.S.- Qué posibilidades hay en que estudie?.

P.- Lo he pensado mucho, si dejo a mis hijos a cargo de una hermana que tengo viviendo junto conmigo, tal vez.

T.S.- Cree usted poder solucionar su problema así?.

P.- Sí señorita.

T.S.- Volverá a comunicarme su situación?.

P.- Sí porque como ve usted tengo muchos problemas.

Datos familiares.- La familia es incompleta, de escasos recursos socioeconómicos y culturales, nos informa que su esposo se separó del hogar aproximadamente dos años.

La pareja procreó 3 hijos.

1.- Paciente motivo del estudio.

2.- De 3 años preescolar.

3.- De 2 años preescolar.

La madre de la paciente es de 26 años de edad, escolaridad 6o. año de primaria, trabaja como agente de ventas con sueldo mínimo el que distribuye en alimentación y diferentes gastos.

Condiciones del hogar.- Se realiza entrevista en el hogar de la asegurada. El hogar cuenta con una sola recámara y cocina,, se encuentra en regulares condiciones de higiene.

Diagnóstico de la paciente.- Paciente femenina en edad escolar, con problema de lenguaje, cuenta con recursos para ser rehabilitada, su madre después de haberse planteado su problemática decide llevarla a escuela especial.

Diagnóstico de la familia.

Familia incompleta de escasos recursos económicos y culturales, que cuenta con recursos limitados para poder realizar cambio.

En varias entrevistas subsecuentes hemos visto que el cambio ha sido lento, pero con satisfacción vemos que han mejorado sus condiciones de vida, tanto en lo social como en lo cuultural.

A la fecha se sigue paso a paso la secuencia del caso.

La madre de la paciente estudió un curso pequeño de diseño actualmente trabaja en la misma fábrica con contrato indefinido, vive independientemente de su hermana, también la paciente sigue sus estudios en escuela oficial, cursando el 2o. año de primaria.

CASO No. 3

Paciente del sexo masculino.

Edad.- 20 años.

Ocupación.- Trabaja como auxiliar en oficina administrativa.

Estado civil.- Soltero.

Escolaridad.- 2o. año de instrucción secundaria.

Paciente motivo de estudio.- Paciente del sexo masculino que presenta problemas de farmacodependencia, no obedece las indicaciones médicas por lo que se sugiere sea hospitalizado para seguir el tratamiento médico, pero él se niega a ser hospitalizado.

Primera entrevista.

Paciente joven, masculino de 20 años de edad que se presenta acompañado por su madre, ocupa el 2o. lugar entre sus hermanos. El paciente ignora el por qué de la entrevista, observándose que debido a su padecimiento se muestra nervioso, inquieto, por lo que se tuvo que emplear preguntas exploratorias, ya en el capítulo se mencionó en que consisten, comenzaremos por exponer la entrevista.

T.S.- Se hace la presentación y se le sugiere pasar a la oficina.

P.- Pide pasar acompañado de su madre.

T.S.- Qué piensa respecto a su padecimiento?.

P.- Yo no estoy enferme, yo solo pido que me dejen en paz.

T.S.- Sus familiares le molestan?

P.- Mi madre me vigila constantemente.

T.S.- Usted cree que le vigila?

P.- Sí, me dice que no debo salir a la calle, porque siempre que lo hago, mis amigos me incitan a hacer cosas malas y que me meto en problemas con la policía, pues en varias ocasiones he tenido problemas y me han tenido detenido.

T.S.- Es cierto que usted no se quiere hospitalizar?

P.- No.

T.S.- Por qué motivo?

P.- Porque me encierran, me siento solo.

T.S.- Tiene a su madre.

P.- Yo soy ya un hombre y no quiero que me cuiden como a un bebé.

T.S.- Es que su madre quiere que usted mejore y por esa razón pide que se le atienda.

P.- Señorita tengo que irme, en otra ocasión volveré para platicar a solas con usted.

T.S.- Cuándo podría usted disponer de tiempo para entrevistarnos?

P.- El día que me indique regresaré.

El jueves que tengo cita con el psiquiatra pasaré a visitarla.

T.S.- Estaré esperando.

Segunda entrevista.

Se presenta el paciente solo y desea la entrevista.

P.- No olvidé la entrevista.

T.S.- Me quería decir algo a solas?

P.- Sí, ya le dije que mi madre me vigila no me deja actuar con libertad y quiere que me hospitalicen para que ella esté contenta.

- T.S.- Su madre está contenta si usted permanece internado, cree usted eso?. No considera que si se le quiere hospitalizar es porque no ha llevado el tratamiento adecuado y en el hospital usted quizá mejore más pronto?.
- P.- Yo procuraré tomar medicamentos indicados, pero no quiero regresar al hospital, en septiembre me internaron y no me gusta estar encerrado.
- T.S.- Usted volvió a recaer por no llevar el tratamiento.
- P.- Quizá, pero yo estoy bien, quiero seguir trabajando y estudiar.
- T.S.- Por qué dejó de estudiar?.
- P.- Por mi enfermedad.
- T.S.- Reconoce que sí está enfermo?.
- P.- Si señorita, me siento trastornado.
- T.S.- Por eso usted inala cemento y fuma marihuana?.
- P.- Sí, eso me hace sentir mejor.
- T.S.- Usted sabe que eso le provoca sentirse trastornado?.
- P.- Es que lo hago porque así me olvido un poco de que mi padre nos abandonó.
- T.S.- Ah, entonces su padre los abandonó?.
- P.- Hace como 11 años él se fue y se olvidó de nosotros, mi madre tiene que trabajar para ayudar a mi hermano a sostener el hogar y ahora se dedica a cuidarme, pero una vez más le digo que yo ya estoy mejor.
- T.S.- Qué pretende usted seguir engañándose?.
- P.- No señorita, si debo internarme lo haré pero quiero que hable con mi madre, que le diga que soy un hombre y que me deje en libertad.
- T.S.- Considera que su madre le está causando problemas?.

P.- Mi madre es protectora y me da coraje que ella me cuide.

T.S.- La proposición que usted hace, el hablar con su madre cree que le beneficiaría?.

P.- Claro, yo puedo decirle que usted quiere hablar con ella y estoy de acuerdo en que me internen, para me jorar y poder trabajar y estudiar.

Tercera entrevista.

Se lleva a cabo con la madre del paciente que es de 40 años de edad, originaria del D.F. dedicada a trabajar como mesera de un restaurante y vive en unión libre.

Madre del Paciente.- Buenas tardes mi hijo me dijo que quería hablar conmigo, es respecto a su salud verdad?;

T.S.- Sí señora, su hijo dice que usted le vigila y que no le deja actuar con libertad.

P.- Sí es que él está enfermo y se mete en problemas con la policía.

T.S.- Está enfermo su hijo?.

P.- Si es que él es adicto a la marihuana y por esa razón dejó de estudiar, en ocasiones lo observo y lo noto lejano y se comporta agresivo.

T.S.- Su esposo los abandonó?.

P.- Sí hace 11 años, quizá mi hijo siente la ausencia de él por esa razón se comporta sí.

T.S.- Está usted justificando la actitud de su hijo?.

P.- No señorita, yo cuido a mi hijo para que él mejore, pero no hace caso, no toma sus medicamentos y el psiquiatra requiere que sea hospitalizado.

T.S.- Su hijo ha decidido ser hospitalizado, pero dice que usted lo cuida y mima demasiado, su hijo dice

CONCLUSIONES

1.- Existe falta de conocimientos de las habilidades para entrevistar en el área de Trabajo Social.

2.- Es necesario que el Trabajador Social se actualice y documente sobre técnicas que utiliza en forma constante, casi rutinaria.

3.- Debemos ofrecer al entrevistado seguridad en si mismo haciendo que él tenga la mayor participación en la resolución de su problema.

4.- Existe falta de información y difusión para aplicar la técnica de la entrevista adecuadamente.

5.- No se dedica el tiempo suficiente para llevar a cabo una buena entrevista.

6.- Es necesario que el Trabajador Social ofrezca al sujeto motivo de estudio, libertad para elegir la solución a su problemática. Que la entrevista sea realizada en un lugar adecuado, en donde se sienta confiado de poder expresarse en toda su situación problemática.

7.- Que el Trabajador Social sea capaz de proporcionar elementos de análisis al paciente motivo de estudio, para que a través de la entrevista llegue a dar alternativas de solución.

SUGERENCIAS

1.- Que los Trabajadores Sociales se preparen sobre conocimientos técnicos y científicos, con el fin de proporcionar atención eficaz a los problemas que se nos presenten.

2.- Que se proporcione un lugar adecuado para la realización de las entrevistas.

3.- Que se dedique mayor tiempo a la entrevista, ya que de ello dependerá el sondeo completo de la problemática del paciente.

4.- Que el Trabajador Social se ubique como profesionista y utilice métodos y técnicas adecuadamente, para llegar a ser un elemento de cambio.

5.- Que se logre utilizar el nuevo "enfoque" de entrevista en pro de nuestros semejantes.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- Anderson, Jonathan. Redacción de Tesis y Trabajo Escolar.
Editorial, Diana.
México 1974.
- 2.- Ander Egg, Ezequiel Técnica de Investigación Social.
Editorial Humanitas,
Argentina 1970.
- 3.- Ander Egg, Ezequiel Desarrollo de la Comunidad
Editorial Humanitas,
Argentina 1965.
- 4.- Beal, George M.
Bahlen, Joel M.
Reudabaugh, J. Neil. Conducción de Acción Dinámica del Grupo.
Editorial Kapeluz,
Argentina 1964.
- 5.- Bingham, Walter Van Dyke Como Entrevistador.
Editorial Rialp, S.A.
Madrid 1973.
- 6.- Davison, Evelyn H. Trabajo Social de Casos.
Editorial Continental,
México 1967.
- 7.- Goode, William J. Métodos de Investigación Social.
Editorial F. Trillas.
México 1970.

- 8.- Hamilton, Gordon. Teoría y Práctica de Trabajo Social de Casos.
Editorial La Prensa Médica Mexicana.
México 1968.
- 9.- Hall, D. M. Dinámica de la Acción de Grupo.
Editorial Herrero Hermanos Sucesores.
México 1970.
- 10.- Kadushin, Alfred. La Entrevista en Trabajo Social.
Editoriales Extemporáneos México 1974.
- 11.- Kisnerman, Natalio Tema de Trabajo Social
Escuela de Trabajo Social Universidad Autónoma de Coahuila.
Editorial Edillac.
México 1975.
- 12.- Kisnerman, Natalio Servicio Social de Grupo.
Editorial Humanitas Argentina 1973.
- 13.- Lima, Boris. Epistemología de Trabajo Social.
Editorial Humanitas Argentina.
- 14.- Molina, Monrroy, Cuauhtémoc. Apuntes Sobre Entrevista. Un Enfoque Experimental de la Entrevista.

15.- Pardinias, Felipe.

Métodos y Técnicas de la
Investigación en Ciencias
Sociales.

Editorial S. A. México
Argentina España 1969.

16.- Pozas Arciniega,
Ricardo.

El Desarrollo de la Comunidad

Editorial U.N.A.M.
México 1964.

17.- Tecla Jiménez,
Alfredo.
Garza Ramos, Alberto

Teoría y Métodos y Técnicas de
la Investigación Social.

Ediciones de Cultura Popular,
México 1976.