



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

La entrevista en trabajo social con niños

Social work interview with children

Autora

Alfaro Chivite, Sheila

Directora

Garcés Trullenque, Eva María

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Año 2018

RESUMEN

Es clave para la profesión del trabajo social indagar en la naturaleza, calidad y contenido de los encuentros comunicativos con los niños. El objetivo de este trabajo es explorar como la trabajadora social de la Unidad de Salud Mental Infanto Juvenil del CEM Inocencio Jiménez se comunica en su práctica diaria con los niños y niñas que acuden al Servicio. Además, identificar cuáles son los factores que facilitan la comunicación con los niños y niñas durante las entrevistas de intervención. Para ello, se han observado y analizado 30 entrevistas entre la trabajadora social y 22 niños y niñas de edades comprendidas entre los 7 y los 12 años.

Palabras clave: trabajo social; entrevista; comunicación; niños y niñas; habilidades.

ABSTRACT

It's key for the profession of social work to investigate the nature, quality and content of communicative encounters with children. The objective of this work is to explore how the social worker of the Mental Health Unit of the CEM Inocencio Jiménez communicates in her daily practice with the children who come to the Service. In addition, identify the factors that facilitate communication with children during intervention interviews. For this, 30 interviews have been observed and analysed between the social worker and 22 childs between the ages of 7 and 12 years.

Key words: social work; interview; communication; children; skills.

ÍNDICE

RESUMEN Y ABSTRACT	i
ÍNDICE.....	ii
INDICE DE TABLAS.....	iii
INDICE DE IMÁGENES.....	iii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. FUNDAMENTACIÓN	2
2.1 JUSTIFICACIÓN	2
2.2 MARCO TEÓRICO	3
2.2.1 La entrevista en Trabajo Social.....	3
2.2.1.1 Concepto.....	3
2.2.1.2 La primera entrevista en la relación de ayuda	3
2.2.1.3 Las entrevistas sucesivas	4
2.2.1.4 Técnicas y habilidades en la entrevista.....	4
2.2.2 Principios de la comunicación con los niños	5
2.2.3 La entrevista en trabajo social con niños	6
2.2.3.1 La comunicación de los trabajadores sociales con niños	6
2.2.3.2 Métodos efectivos para relacionarse con niños	7
2.2.4 Técnicas y habilidades en la entrevista en trabajo social con niños	8
3. OBJETIVOS.....	14
3.1 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	14
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
4. METODOLOGÍA	15
4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	15
4.2 SELECCIÓN DE LA MUESTRA	15
4.3 CUESTIONES ÉTICAS.....	16
4.4 INSTRUMENTO DE RECOGIDA DE DATOS Y VARIABLES	16
4.5 ANÁLISIS DE LOS DATOS	18
5. RESULTADOS	18
5.1 ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS ENTREVISTAS Y DE LOS PARTICIPANTES	18
5.2 ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS ENTREVISTAS	18

6. CONCLUSIONES	33
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
8. ANEXOS	37
8.1 ANEXO I. C.E.M INOCENCIO JIMÉNEZ.....	37
8.2 ANEXO II. INSTRUMENTO	39
8.3 ANEXO III. CODIFICACIÓN DE ENTREVISTAS	48
8.4 ANEXO IV. IMÁGENES DEL DESPACHO	51
8.5 ANEXO V. TÉCNICA DE INTERVENCIÓN	52

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. HABILIDADES	4
TABLA 2. VARIABLES	17
TABLA 3. CODIFICACIÓN	48

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1. UBICACIÓN DEL CEM INOCENCIO JIMÉNEZ.....	37
IMAGEN 2. DESPACHO	51
IMAGEN 3. TÉCNICA DE INTERVENCIÓN	52

1. INTRODUCCIÓN

Los trabajadores y las trabajadoras sociales se comunican con niños por una variedad de razones durante su práctica diaria, lo hacen hablando directamente, escuchando, escribiendo, a través del lenguaje corporal o mediante técnicas o herramientas especializadas.

La mayoría de las investigaciones que se han realizado sobre la comunicación con niños en trabajo social provienen de estudios sobre abuso infantil, sin embargo, este tipo de trabajos no describen las prácticas habituales del trabajo social ni tampoco explican cómo los trabajadores sociales y los niños se comunican entre ellos.

En consecuencia, parece necesario y urgente realizar un estudio exploratorio que permita una aproximación a la práctica diaria de los trabajadores sociales en su intervención con niños y niñas.

Esta investigación se va a centrar en observar y analizar como la trabajadora social del Servicio de Trabajo Social de la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil (USMIJ) del Centro de Especialidades Médicas (CEM) Inocencio Jiménez¹ de Zaragoza, se comunica en su práctica diaria con los niños y niñas que acuden a su servicio. Además, identificar cuáles son los factores que facilitan la comunicación con los niños y niñas durante las entrevistas de intervención.

El trabajo social que se realiza en el Servicio de Trabajo Social de la USMIJ es fundamentalmente un Trabajo Social Clínico, en primer lugar, porque combina aspectos psicoterapéuticos personales con el resto de intervenciones sociales. Y, en segundo lugar, porque la trabajadora social está integrada dentro de un equipo interdisciplinar. En este sentido, “se trata de un trabajo social que tiene que ver con la valoración de la interacción entre la experiencia biológica, psicológica y social del individuo, que proporciona una guía para la intervención clínica” (Garcés, 2010).

El estudio surge gracias a la iniciativa de la trabajadora social de la USMIJ de Inocencio Jiménez cuando yo estaba realizando las prácticas de intervención del grado. Dicha trabajadora social está especializada en Salud Mental y es psicoterapeuta familiar, y tiene una experiencia profesional de más de 25 años dentro de la atención infantil.

Respecto a mis motivaciones para elegir este tema como Trabajo de Fin de Grado, en primer lugar, porque busca crear conocimiento a través del análisis de la práctica del trabajo social, demostrando una vez más que es una disciplina deductiva. En segundo lugar, por mi creciente interés por la salud mental y por la atención infantil que me ha generado realizar las prácticas en este tipo de servicio. Y, en tercer lugar, porque realizar una buena entrevista con niños y niñas desde el trabajo social me parece un verdadero arte, que merece la pena explorar.

¹ El CEM Inocencio Jiménez depende administrativa y económicamente del Hospital Clínico Universitario “Lozano Blesa”, por lo que está integrado en el Servicio Aragonés de Salud, concretamente en el Sector Sanitario Zaragoza III. Más información en Anexo I.

2. FUNDAMENTACIÓN

2.1 JUSTIFICACIÓN

Gran parte de la investigación existente sobre la comunicación con niños en trabajo social proviene de investigaciones sobre abuso infantil o revisiones de casos en los cuales los niños murieron o resultaron gravemente perjudicados debido a la negligencia de trabajadores sociales y de otros profesionales (Ferguson, 2016). Estas revisiones ponen en duda el trabajo social en protección de menores e inciden en la importancia que tiene la comunicación entre los trabajadores sociales y los niños en este contexto. Por otro lado, hay que tener en cuenta que en este tipo de investigaciones no se habla de las prácticas diarias o rutinarias del trabajo social, sino de hecho puntuales, ni tampoco explican cómo los trabajadores sociales y los niños se comunican entre ellos.

El trabajo de Lefevre (2013) muestra una falta de conocimiento y de habilidades en los trabajadores sociales, ya que éstos no se sienten formados para comunicarse con los niños de manera apropiada. Se menciona la falta de tiempo, de herramientas y de apoyo emocional como justificación de su agotamiento (Winter, 2011; Winstanley y Hales, 2014).

En este contexto, se están produciendo cambios en el Reino Unido, estos cambios buscan reclamar la importancia de la relación entre los trabajadores sociales y los niños, así como, la importancia de la práctica “cara a cara” o “basada en las relaciones” (Broadhurst y Mason, 2014).

Ruch (2014) explica que durante su investigación surgieron varios temas que inciden directamente sobre la comunicación entre los trabajadores sociales y los niños. Entre ellos, destaca que los trabajadores sociales manifestaban sentirse incómodos durante la intervención con menores debido a los desajustes entre las demandas y la forma en que los niños las comunicaban, y al “costo emocional” que supone comunicarse con niños. En este sentido, Smith, Gallagher y Wosu (2012) describen el trabajo social infantil y familiar como una especie de “sufrimiento social”, por un lado, debido a los sentimientos de ansiedad y estrés que provoca a los trabajadores sociales cuando se retiran de los casos antes de que sientan que su trabajo ha terminado, y, por otro lado, por los sentimientos de angustia que genera el contenido de las narraciones de los niños.

Hasta hace pocos años, no había ninguna investigación directa que haya observado la práctica del trabajo social “tal como sucede”. Ferguson (2016) sugiere que esta ausencia de investigación de “práctica cercana” es desconcertante y crea una brecha importante en nuestro conocimiento. Sostiene que la investigación cercana a la práctica puede ayudar a conocer qué impide que los trabajadores sociales interactúen eficazmente con los niños. El conocimiento sobre este ámbito puede contribuir a mejorar la atención infantil en el trabajo social.

Además, Ferguson (2016) señala que, si bien algunos trabajadores sociales tenían confianza a la hora de relacionarse con los niños, otros no, por lo que expresaron interés en recibir más formación para desarrollar habilidades que les permitieran relacionarse con ellos adecuadamente. Lefevre (2013) apoya esta idea, argumentando que la formación en trabajo social (tanto durante el grado como después) necesita abordar de forma más completa el aprendizaje, no solo sobre “hacer comunicación”, sino también sobre compromisos éticos y cualidades personales para la comunicación.

En Inglaterra la investigación cercana a la práctica más importante, es la denominada, *Talking and Listening to Children (TCL)*, se trata de un proyecto de investigación británico de cuatro naciones² financiado por el Consejo de Investigación Económica y Social (ESRC) que explora como los trabajadores sociales se comunican con los niños, y cómo los trabajadores sociales y los niños se entienden. La investigación se llevó a cabo desde el año 2013 al año 2016 y tenía como objetivo generar nuevos conocimientos que mejoraran la calidad de educación, la práctica y la política del trabajo social y, al hacerlo, mejorar las experiencias de los niños en cuanto a los resultados de la política y las prácticas.

En el caso de España apenas hay estudios de la práctica rutinaria del trabajo social con niños, por lo que utilizando como ejemplo principal el Proyecto TLC, la presente investigación se ha enfocado en explorar la comunicación entre la trabajadora social de la USMIJ del C.E.M Inocencio Jiménez durante las entrevistas y los niños y niñas que acuden al Servicio.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 La entrevista en trabajo social

2.2.1.1 Concepto

La entrevista constituye una de las técnicas básicas del Trabajo Social. Ruiz y Segú (2016) definen la entrevista “como el principal medio de interacción verbal entre los profesionales y los usuarios y/o sus familiares”. (p793)

En función de la forma, la duración, la profundidad, el modo de comunicación, la información y el tipo de cliente las entrevistas varían de unas a otras. La naturaleza del problema expuesto, la información que se necesite y las características de la persona que solicita ayuda determinarán de qué tipo de entrevista se trata (Bellido, 1993).

Las entrevistas en trabajo social tienen principalmente tres finalidades, la primera es crear un clima adecuado de confianza entre el trabajador social y el cliente, la segunda obtener información y la tercera articular la ayuda correspondiente (Del Álamo, Brezmes, Pérez y Picornell, 2016).

Desde el enfoque de Rosell y Rodríguez (2017), se destaca que “lo importante de la entrevista no es dar una respuesta directa e inmediata a las demandas del consultante, sino establecer una relación inicial con él para tratar de comprender las peticiones que formula y diferenciarlas de las hipotéticas necesidades que presenta.” (p.25)

2.2.1.2 La primera entrevista en la relación de ayuda

La primera entrevista entre el profesional y el cliente es especialmente relevante ya que en ella se da la primera toma de contacto entre ellos. Bellido (1993) establece una serie de propuestas que deben tenerse en cuenta en este tipo de entrevistas:

- Reconocer al cliente como una persona íntegra.

² La investigación es una colaboración entre la Universidad de Cardiff, la Universidad de Sussex, la Universidad de Queen's Belfast y la Universidad de Edimburgo.

- Facilitar la libre expresión de sus vivencias, emociones y sentimientos.
- Mostrarse sensible y receptivo hacia esos sentimientos e ideas manifiestas.
- Ponerse en su lugar.
- No debe juzgar o culpabilizarlo.
- Determinar el uso que va a hacer de la información obtenida de la entrevista.
- Debe hacer que el cliente sea consciente de que le corresponde a él mismo tomar las decisiones, ya que le corresponde a él mismo afrontar y solucionar sus problemas.

2.2.1.3 Las entrevistas de seguimiento

Las entrevistas de seguimiento se llevan a cabo después de la formulación del diagnóstico del usuario si la situación plantea el diseño de un plan de ayuda o de intervención en función de los objetivos establecidos. Generalmente, se dan con usuarios con tratamientos de alta duración, personas ingresadas en instituciones, enfermos crónicos o cuidado de ancianos, entre otras. Según Rosell y Rodríguez (2017):

“Por lo general, en las entrevistas de seguimiento se plantea un objetivo y uno o más temas a tratar. Estas entrevistas comienzan con una toma de contacto en la que el trabajador social recuerda lo tratado y acordado en la entrevista anterior. A continuación, se aborda el tema o los temas convenidos con el entrevistado (contactos con familiares, dinámica familiar, visitas a centros, petición de recursos, etc.), dentro del tiempo que el servicio prescribe para cada entrevista de seguimiento. Antes de terminar, se pueden identificar cuáles serán los temas a tratar en la siguiente entrevista y por último despedirse.” (p.111)

2.2.1.4 Técnicas y habilidades de la entrevista

Pamela Trevithick (2002) considera que “el desarrollo y perfeccionamiento de las habilidades sociales es un proceso de aprendizaje que dura toda la vida, pero una vez adquiridas ciertas destrezas, éstas pueden ser trasferidas a diferentes grupos de usuarios y adecuarse a distintos ambientes y circunstancias.” (p. 110)

Las habilidades que hay que considerar en las entrevistas de trabajo social tienen que ver con su preparación, con la finalidad, el tipo de preguntas que se van a utilizar, cómo se va a confirmar lo que se dice y lo que se oye, cómo evitar salirse del tema central y en la finalización de la entrevista.

Trevithick (2016) enumera 80 habilidades fundamentales en la entrevista en trabajo social, de las cuales se han seleccionado las más importantes:

Tabla 1. Habilidades

1 Capacidad de crear una relación	9 Capacidad de interactuar con los demás	17 Uso de la síntesis	25 Uso de reformulaciones	33 Habilidades de autoridad
2 Habilidades de bienvenida	10 Habilidades emocionales	18 Uso de la aclaración	26 Uso de interpretaciones	34 Habilidades informáticas
3 Habilidades de autoconciencia	11 Demostrar simpatía	19 Uso de la autorrevelación	27 Ser flexible ante las necesidades	35 Habilidades de presentación
4 Habilidades de la comunicación	12 Demostrar empatía	20 Uso adecuado de los silencios	28 Habilidades de superación	36 Habilidades organizativas
5 Habilidades de la comunicación no verbal	13 Uso de la intuición	21 Habilidades de cierre	29 Habilidades de negociación	37 Uso del pensamiento crítico
6 Habilidades de observación	14 Habilidades de investigación	22 Trasmitir calidez emocional	30 Habilidades de mediación	38 Habilidades de humor
7 Habilidades auditivas	15 Saber jugar con los tipos de preguntas	23 Proporcionar información clara	31 Ser assertivo	39 Habilidades jurídicas
8 Habilidades de memoria	16 Uso del parafraseo	24 Habilidades de liderazgo	32 Manejo de la hostilidad	40 Habilidades corporales

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Principios de la comunicación con niños

A la hora de comunicarse con niños hay que tener en cuenta las habilidades y necesidades que tienen en función de sus distintas edades. Por lo tanto, la comunicación debe estar centrada en el niño y debe ser apropiada para su edad (Kolucki y Lemish, 2011).

Los niños que ven reconocida su dignidad y son alentados a pensar de forma crítica por los profesionales estarán mejor preparados para tomar decisiones y participar activamente durante las entrevistas. Los profesionales deben potenciar y motivar el aprendizaje y crecimiento de los niños durante en sus encuentros.

La comunicación basada en los valores de los niños establece una serie de principios básicos que están destinados a nutrir, inspirar, entusiasmar y sanar a los niños. Kolucki y Lemish (2011) establecen cuatro principios: la comunicación para niños debe ser apropiada para la edad y amigable a la infancia; debe dirigirse al niño de forma holística; debe ser positiva y basada en los puntos fuertes; y debe abordar las necesidades y habilidades de todos, incluidos los más vulnerables.

Respecto al primer principio, la comunicación con los niños debe ser apropiada para la edad y amigable a la infancia, los niños necesitan y tienen derecho a recibir una comunicación que se centre en él y no en los adultos. Cada niño se encuentra en una fase de desarrollo concreta y aprende de distinta forma según el método, por lo que los niños necesitan explorar una variedad de géneros y contenidos para dar con el adecuado. Además, es importante tener que cuenta que el simple hecho de introducir personajes infantiles o el uso de animaciones no genera un contenido automáticamente apropiado para niños. (Kolucki y Lemish, 2011).

Para que los niños aprendan mejor, la comunicación debe adaptarse a su edad específica de desarrollo, a sus necesidades y a sus intereses. Para que la comunicación sea de buena calidad debe comenzar con la comprensión de los conceptos básicos del desarrollo infantil.

Por otro lado, la comunicación participativa es más amigable para los niños, debido a que les brinda la oportunidad de involucrarse cognitiva, física y emocionalmente en la conversación. Cuanto más se invite a los niños a expresarse, pensar críticamente y a proporcionar retroalimentación, más participativa será la comunicación.

Respecto al segundo principio, la comunicación debe dirigirse al niño de forma holística. Según Kolucki y Lemish (2011), la investigación en los campos de la salud, la nutrición, la psicología o la antropología, entre otros, confirma que todos los aspectos del desarrollo infantil están interconectados. El desarrollo cognitivo, físico, social y emocional están intrínsecamente vinculados. La comunicación que equilibra y atiende a todas sus necesidades de desarrollo funciona mejor con todos los niños, desde los bebés hasta los adolescentes.

Respecto al tercer principio, la comunicación debe ser positiva y basada en los puntos fuertes, la comunicación basada en las fortalezas busca desarrollar e incrementar el potencial de cada niño en lugar de enfocarse en sus problemas (Kolucki y Lemish, 2011). Según este principio, la comunicación deja de centrarse en los problemas del niño y pasa a sugerirle posibilidades alternativas para hacer frente a esos problemas, buscando pensamientos y acciones positivas por parte de los niños. El fin de este tipo de comunicación es la transformación.

Respecto al cuarto y último principio, la comunicación debe abordar las necesidades y habilidades de todos, incluidos los más vulnerables, es fundamental que todos los niños sean escuchados y se vean reflejados positivamente, en oposición a la comunicación que se centra en la marginación, la vergüenza o las representaciones negativas. La comunicación debe incluir representaciones positivas de niños de diferentes culturas y grupos étnicos, niveles socioeconómicos, discapacidades, traumas, dolores o que viven en situaciones de emergencia social. Deben tomarse decisiones conscientes para incluir a los niños más vulnerables y desfavorecidos como parte regular de todos los tipos y formas de comunicación. Se trata de apoyar y abogar por una comunicación progresiva, no estereotipada y respetuosa con todas las culturas (Kolucki y Lemish, 2011).

2.2.3 La entrevista en trabajo social con niños

2.2.3.1 La comunicación de los trabajadores sociales con niños

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (UNCRC) establece un estándar legal importante sobre cómo consideramos a los niños y jóvenes, y la importancia de la comunicación de los trabajadores sociales con ellos. El artículo 12 establece el derecho del niño a expresar sus opiniones en todos los asuntos que afectan sus vidas, y que éstos puntos de vista tengan un peso acorde con la edad y la madurez del niño (Winter et. al, 2016).

Los trabajadores sociales se comunican con niños y jóvenes para aprender más sobre ellos, conocer las circunstancias de sus familias o para explorar sus puntos de vista. Para poder contribuir a realizar un cambio positivo en sus vidas, los trabajadores sociales tienen que poder conectarse, apoyar, hablar y escuchar a los niños.

La tarea del trabajo social en la atención infantil conlleva una serie de responsabilidades legales: promover el bienestar de los niños, evitar su comparecencia ante un tribunal de menores, tomar medidas para protegerlos del sufrimiento físico o mental y proporcionarles cuidado personal si su familia no puede hacerlo.

Como ya se ha comentado anteriormente, los niños no se comunican de la misma forma, ya que cada persona tiene su propio estilo o una necesidad particular de comunicación. Los trabajadores sociales deben poder comunicarse a través del espectro de la edad, por lo que deben contar con amplias y sólidas habilidades de la comunicación. Teniendo en cuenta que la comunicación va más allá de simplemente hablar y escuchar, deben usar una variedad de métodos y técnicas como tocar, jugar, firmar, lenguaje corporal, escritura, dibujo, símbolos, y otras herramientas especializadas para involucrarse y comunicarse con los niños (Winter et al, 2016). Además, hay que tener en cuenta que todos los niños que acuden a servicios relacionados con el trabajo social han pasado por experiencias dolorosas de algún tipo, por lo que pueden sentir miedo o ansiedad.

Para convertirse en un ser humano completo, cada niño necesita ser reconocido³ como una persona por derecho propio, con sus propias formas de pensar, sentir y expresarse, lo distinguen de todos los demás.

2.2.3.2 Métodos efectivos para relacionarse con niños

- Métodos efectivos para relacionarse con niños pequeños (0-6 años)

Hay que considerar muchos problemas, a la hora de relacionarse con niños muy pequeños. Pueden ser tímidos con adultos desconocidos, incluso pueden tenerles miedo, por lo que es importante encontrar formas de hacerlos sentir seguros y cómodos.

Hay que tener en cuenta una serie de factores cuando se va a realizar una entrevista con niños pequeños como por ejemplo su lapso de concentración. Los niños pequeños se cansan fácilmente, por lo que las horas de la tarde no son las mejores para hablar con ellos. También, es más probable que un niño no sea muy comunicativo si tiene hambre, por lo que hay que tratar de programar las entrevistas con niños lejos de las horas de la comida. Los períodos de concentración de los niños pequeños son cortos, por lo que las entrevistas de menor duración obtendrán mejores resultados que las largas entrevistas. La mejor forma de relacionarse con niños pequeños es a través de sus propios mundos.

Los enfoques basados en el juego funcionan bien con este tipo de niños. Para Siraj-Blatchford, Clarke y Needham (2007) si quieras descubrir cómo se sienten los niños pequeños sobre algo, puedes obtener sus puntos de vista a través del juego de simulación o del juego de roles. La narración de historias puede proporcionar al entrevistador un marco óptimo para transmitir información de una manera atractiva y no amenazante para el niño pequeño. Si hay algo que un niño pequeño quiere transmitir que le provoca angustia o estrés, los títeres le proporcionan un vehículo seguro a través del cual comunicarse. Las muñecas y los juguetes también pueden convertirse en su voz o la de las personas que lo rodean (Kruger, 2008).

³ Virginia Axline (1996) utiliza un método en el que “refleja” al niño, lo que está haciendo y cómo se está comportando con palabras directas y simples, considera que es una manera muy útil y sencilla de verse a sí mismo de forma objetiva y de ser reconocido por los demás.

- **Métodos efectivos para relacionarse con niños de edad intermedia (6-12 años)**

En la infancia media hay una tendencia a etiquetar a los niños según su edad, parece que los niños no pueden pertenecer a un género o grupo étnico, esto es algo que concluye con una interminable lista de comparaciones.

Esto se debe a que primero, subestimamos a los niños y aplicamos demasiado la noción de las etapas del desarrollo. Waksler (1991) sugiere que es mucho más útil pensar en la competencia de los niños en términos como “diferente” y no de “menor” o “mayor” edad. Y segundo, a los niños les disgustan las personas condescendientes, especialmente cuando son excluidos o denigrados.

Mauthner (1997) considera que las entrevistas individuales y los instrumentos autocompletados son más adecuados para los niños más grandes y las discusiones en grupos pequeños son más apropiadas para los niños más pequeños. La infancia intermedia los abarca a ambos y, por lo tanto, se debe prestar especial atención a las técnicas de entrevista empleadas.

La edad intermedia de los niños y sus habilidades lingüísticas más desarrolladas hacen que su compromiso individual sea más largo y profundo que el de los niños pequeños. Sin embargo, no hay que olvidarse que tienen períodos de atención más cortos que los adultos y umbrales de aburrimiento mucho más bajos.

- **Métodos de participación con niños con características específicas**

La comunicación con niños excluidos, indígenas, refugiados, con discapacidad o con enfermedades graves y complejas es mucho más costosa y complicada. A la hora de comunicarse con estos niños hay que tener en cuenta que el proceso de la entrevista consumirá mucho más tiempo.

Además, hay que planificar contar con la ayuda de un traductor si se trata de niños de otros países, o de un intérprete de lengua de signos si hay que comunicarse con un niño sordo o mudo.

Por otro lado, la comunicación es especialmente difícil para niños que tienen graves dificultades de aprendizaje y las técnicas no verbales puede que sean el único medio eficaz para conectarse con ellos.

2.2.4 Técnicas y habilidades en la entrevista en trabajo social con niños

Las características de la entrevista con niños tienen que ver con establecer el propósito de la entrevista, incluir la descripción de algunas reglas básicas para el joven cliente, la administración del entorno físico donde se llevará a cabo la entrevista, la confidencialidad y el consentimiento.

Los profesionales del trabajo social pueden encontrar que parte de su trabajo consiste en entrevistar a niños sobre aspectos de sus experiencias, sus relaciones con otros niños y con sus familias. Independientemente del objetivo que tenga la entrevista, es posible que el testimonio del niño muestre información relacionada con su seguridad, requiriendo cuidado y atención particular. En esta área hay que ser cautelosos, ya que se han realizado prácticas poco éticas al interpretar el relato o la historia de los niños.

A) Establecer las condiciones adecuadas para que la entrevista se centre en el niño

La configuración del espacio

La sala donde se realizará la entrevista y su organización es muy importante para cualquier usuario, siendo especialmente relevante si se trata de un niño. Hay que tener en cuenta la diferencia de tamaño entre los niños pequeños y los entrevistadores adultos, los muebles y su situación deben minimizar esta diferencia. Se trata de hacer un esfuerzo y ponerlos al mismo nivel del entrevistador, evitando una situación de inferioridad por parte del niño. Esto puede conseguirse evitando sentarse detrás de un escritorio de gran tamaño, ya que el entrevistador puede parecerle una figura de autoridad y desalentar su confianza y libre narrativa. Si es factible ambos pueden sentarse en el suelo, sobre cojines o en dos sillas de tamaño infantil. (Wilson y Powell, 2001)

Las fotografías, juguetes y libros, también deben analizarse para determinar que impresiones le provocan al niño. Thompson y Rudolph (2000) explican que el desorden innecesario y los objetos brillantes o ruidosos provocan que los niños, sobre todo los pequeños, se muestren inquietos y sean incapaces de concentrarse. Wilson y Powel (2001) recomiendan el uso adecuado de juguetes siempre que se correspondan con los propósitos de la entrevista y de la edad del niño.

Preparación de la estructura de la entrevista

Es muy importante organizarse bien a la hora de trabajar con niños pequeños. Wilson y Powell (2001) inciden en la realización de una lista de indicadores vinculados a los objetivos y al propósito de la entrevista que actúen como “posibles líneas de investigación” como punto de partida en la preparación de la entrevista. Sin embargo, nunca se sabe de forma exacta lo que el niño dirá o sobre lo que le gustaría hablar, por lo que cualquier lista de indicadores que elabore el entrevistador solamente servirá para guiarlo. Wilson y Powell (2001) advierten al entrevistador que los indicadores no pueden utilizarse como preguntas directas al niño, sino como una guía que lo ayude y lo apoye durante todo el proceso.

Perspectivas apropiadas a la edad del niño

Dependiendo de la edad de los niños, sus competencias cognitivas, emocionales y sociales les es más o menos sencillo explicar sus experiencias o responder a las preguntas que le plantea el entrevistador. Saywitz (2002) señala la competencia de la comunicación, el desarrollo cognitivo y la memoria de los niños, junto con la comprensión del sistema legal, la sugestionabilidad, la madurez socioemocional y la sensibilidad al contexto, como características de importancia en las entrevistas a niños. Baker-Ward y Ornstein (2002) ponen mayor énfasis en las capacidades cognitivas de los niños y prestan especial atención a la memoria de los niños.

Lenguaje

El entrevistador debe emplear un lenguaje muy simple durante la conversación con el niño, cuánto más pequeños son los niños, más simple debe ser el lenguaje utilizado. De Jong y Berg (2002, p.181) denominan a este lenguaje simple como un “lenguaje cotidiano” que evita el uso de “palabras grandes que parecen menospreciar al niño”.

El encuentro inicial

En todas las entrevistas con niños es útil dedicar tiempo en el inicio para establecer algunas bases para el trabajo conjunto. Establecer las reglas básicas puede ayudar al usuario a saber qué puede esperar del encuentro, orientarlo sobre qué se espera de él, hablar sobre el consentimiento y la confidencialidad de su testimonio. Esto puede proporcionarle seguridad y darle un propósito compartido a la entrevista.

El comienzo de la Entrevista

Los principales problemas del entrevistador al comienzo de la entrevista son encontrar formas con las que conectarse con el joven cliente y crear un contexto donde el niño pueda comenzar a contar su historia. Los clientes adultos acuden a una entrevista con alguna idea de qué esperar del proceso y sabiendo de lo que quieren o no hablar. Sin embargo, como señalan Thompson y Randolph (2000) y De Jong y Berg (2002), los niños a menudo se encuentran en una especie de rol involuntario, en el cual son colocados en la entrevista por sus padres, profesores, médicos u otra persona que tenga algún tipo de autoridad sobre ellos. Por lo que es muy importante encontrar formas en las que el niño pueda sentirse a gusto. Por ejemplo, primero se puede hablar sobre cosas que el niño sabe y considera poco amenazadoras, como su nombre, su edad, su cumpleaños, a que colegio va, cuáles son sus asignaturas favoritas, quiénes son sus mejores amigos, cómo se compone su familia o si tiene mascotas, etc. Hablar sobre estos temas reduce la preocupación del niño sobre la posibilidad de conocer las respuestas correctas y la ansiedad que les puede provocar comenzar la entrevista. Ivey y Ivey (2003) advierten contra el uso de demasiadas preguntas y sugieren que los niños pequeños tienen dificultades para hacer frente al alcance de algunas preguntas abiertas.

Compartir el propósito de la entrevista

Normalmente, los niños pequeños no comprenden las razones de su participación en el proceso de la entrevista. Hay que considerar cómo explicar al usuario el propósito de la entrevista con el fin de proporcionarle la mejor comprensión posible.

Establecer algunas reglas básicas

Para los niños el entrevistador es un extraño y no saben que esperar o cómo comportarse dentro del proceso de una entrevista. Cuanto más joven sea el niño menor será la información que tendrá sobre el propósito y el proceso de la entrevista. Las reglas básicas de la entrevista incluyen procesos que los adultos dan por hecho. Wilson y Powell (2001) se refieren a estas reglas básicas como directrices útiles que pueden establecerse al inicio de la entrevista para guiar al niño a la hora de responder a las preguntas del entrevistador. Es conveniente sugerirle al niño algunas ideas sobre cómo tratar con el entrevistador, por ejemplo, si no entiende algo puede pedir que se lo vuelvan a explicar o que si no sabe o no conoce la respuesta de lo que se le preguntan puede decir que no lo sabe. Otras reglas básicas se basan en si el niño no puede recordar algo es mejor que diga que no se acuerda a tratar de inventar algo.

El entrevistador debe ser consciente que la explicación y comprensión de las reglas básicas por parte del niño no garantiza que los niños las sigan durante todo el proceso de la entrevista. Según Wilson y Powell (2001) es probable que los niños pequeños traten de inventarse una respuesta si no han entendido la pregunta, a pesar de que pueden decir simplemente que no lo saben.

Confidencialidad y consentimiento

Thompson y Randolph (2000) afirman que los niños pequeños tienen derecho a saber que todo su testimonio durante la entrevista es confidencial y que a veces puede ser necesario informarlo para proporcionarle seguridad al niño. McCrum y Hughes (1998, p.18) admiten que “a veces no se puede ofrecer una total confidencialidad” al niño, ya que el testimonio sobre abusos, autolesiones u otros problemas ya que los trabajadores sociales tienen la obligación de denuncia el abuso y la negligencia infantil.

Wilson y Powell (2001, p.28) sugieren que “el consentimiento legal es una cuestión compleja, por la que siempre deben ser consultadas las directrices locales y del procedimiento del mismo”. Cuando la información obtenida del niño debe ser compartida con otros profesionales es muy importante tener el consentimiento. Pedir al propio niño su consentimiento para realizar la entrevista o para registrarla puede ser algo muy positivo ya que puede tranquilizarlo, a pesar de que no tenga valor legal.

Fomentar la libre narrativa del niño

Al comienzo de la entrevista que el niño pueda hablar sobre lo que quiera facilita la fase de adaptación del niño como la comprensión del entrevistador de su estilo de comunicación y de sus preocupaciones. Los periodos de narrativa libre por parte de los niños respaldan la construcción de la relación o del vínculo con el entrevistador y normalmente genera que sus historias sean más completas.

Hay que tener en cuenta que muchos niños pequeños no narran sus historias de forma secuencial (Ivey y Ivey, 2003) por lo que se requiere de un enfoque reflexivo y paciencia para construir de forma gradual la historia completa del niño, sin conclusiones prematuras.

Presencia no verbal del entrevistador

Cuando el niño habla el entrevistador debe mirarlo atentamente de forma amable pero consciente de lo que está diciendo, no debe realizar movimientos bruscos que lo distraigan u otros signos de falta de atención al niño. Wilson y Powell (2001) enfatizan la sensibilidad que tienen los niños a la falta de atención, ya que cuando creen que no se les está prestando atención dejan de hablar. Ivey e Ivey (2003, pp.43-48) afirman que el entrevistador debe dominar el lenguaje no verbal como el contacto visual, las cualidades vocales, el seguimiento verbal y desarrollar un lenguaje corporal auténtico. Las cualidades vocales a las que se refieren engloban el tono vocal, la velocidad del habla y el seguimiento verbal, todo ello relacionado con observar al niño de manera atenta y flexible. Egan (2002) utiliza el acrónimo SOLER para hacer referencia a las cualidades necesarias que debe tener un entrevistador: estar uno enfrente al otro (*Squaring off*), con una postura abierta (*Open posture*), inclinándose hacia el usuario (*Leaning toward the client*), estableciendo contacto visual (*Eye contact*) y un uso relajado o natural de todas las conductas anteriores (*Relaxed or natural use of the preceding behaviours*).

Asentir

Los pequeños sonidos y los movimientos de cabeza ayudan a que la conversación entre el entrevistador y el niño avance, al igual que otros indicadores ocasionales que soliciten que el niño amplíe su información. Los movimientos de cabeza son especialmente útiles si el entrevistador desea escuchar más de la historia sin tener que interrumpirla.

Uso apropiado de los silencios

El comienzo de la narración de un niño requiere un enfoque paciente, siguiendo a Wilson y Powell (2002, p.51) requiere “la capacidad de tolerar silencios y contener la lengua”. Los entrevistadores a veces necesitan sentarse en silencio con el niño y resistir la necesidad de llenar los espacios conversacionales, normalmente haciendo más preguntas. En numerosas ocasiones el niño está pensando qué decir y el entrevistador lo interrumpe, ya que subestima la cantidad de tiempo que éste necesita para responder la pregunta.

Enfatizando la reflexión

Muchos autores enfatizan en el valor que tienen las respuestas reflexivas empáticas para ayudar a los niños a contar su historia. Ivey y Ivey (2003) sugieren que la narrativa libre del niño es apoyada por el entrevistador usando reflexiones para mostrar empatía y comprensión. Debe haber un equilibrio de respuestas para que la entrevista no se deteriore y parezca un interrogatorio por parte del entrevistador.

Realizar una entrevista a un niño no consiste simplemente en hacer las preguntas correctas. Ser escuchado y entendido es muy importante para los niños, por lo que se deben hacer preguntas suaves intercaladas con reflexiones empáticas. Reflejar los sentimientos del niño con un lenguaje sencillo también es importante. Las habilidades reflexivas proporcionan una base sólida para establecer una relación, poner en marcha la entrevista y alentar al niño a contar su historia.

b) Uso de técnicas proyectivas

Hay que tener en cuenta que algunos niños necesitarán algo más que hablar para poder describir sus experiencias. Esto ocurre principalmente con los niños pequeños y con las personas de cualquier edad que sufren algún retraso en el lenguaje, dificultades de comunicación o bloqueos emocionales. El entrevistador deberá considerar otras formas más creativas para relacionarse con el niño.

Numerosas técnicas proyectivas se han adaptado de la terapia de juego, que tiene una amplia aplicación en la terapia e intervención infantil, especialmente con usuarios muy jóvenes. Actualmente, este tipo de técnicas se utiliza como complemento de los procesos habituales de conversación el trabajo con niños. “El principio básico de cualquier técnica que sea proyectiva es que actúa para liberar al niño de los procesos habituales basados en la conversación e invita a participar en una actividad expresiva e imaginativa” (Cameron, 2005, p.606).

Esto ha involucrado tradicionalmente a la pintura, el dibujo, el modelado en arcilla, así como el uso de juguetes que se usan en escenarios dramáticos.

Técnicas proyectivas libres

- *El dibujo, la pintura y el modelado de niños como ayuda para la libre narrativa*

Ivey e Ivey (2003, pp.84-85) afirman que a muchos niños les resulta placentero “hacer algo con las manos mientras hablan” y que los dibujos o pinturas de un niño concreto pueden representar una mejor percepción de su vida.

El entrevistador debe estar dispuesto a proporcionar al niño una variedad suficiente de medios para adaptarse a él. Algunos niños se sienten más cómodos con pinturas, otros rotuladores o prefieren el dibujo a lapicero.

- *El uso de títeres y muñecas*

El uso de títeres y muñecas puede ayudar a establecer representaciones dramáticas. La simulación permite que el niño represente cómo son las relaciones que tiene con las personas que forman parte de su vida. Esta técnica proyectiva es la más adecuada para trabajar con niños de edad intermedia que tienen buenas habilidades verbales, con niños muy pequeños tiene aplicaciones más limitadas. Wilson y Powell (2001) sugieren que los niños deberían tener 6 o 7 años para ser capaces de comprender la idea de que una muñeca es una representación simbólica de sí mismos o de otras personas que conocen.

- *Precauciones sobre la interpretación del arte, el drama y las narraciones de los niños*

Es importante tener en cuenta que no se pueden sacar conclusiones firmes de lo que un niño dibuja, pinta o representa, ni tratar de construir un significado adulto a partir de lo que cuentan los niños. Ceci, Crossman, Scullin, Gilstrap y Huffman (2002) señalan el problema de la sugestionabilidad de los niños pequeños, especialmente cuando un adulto los cuestiona. McCrum y Hughes (1998) advierten que no se debe poner palabras en la boca de los niños y afirman que las mejores informaciones se obtienen cuando el niño tiene el control del proceso de la entrevista. Pipe, Salmon y Priestley (2002, p.170) señalan que “interpretar lo que los niños hacen (o dibujan) es mucho más arriesgado que escuchar lo que dicen”, aunque también es posible malinterpretar lo que un niño dice, especialmente debido a su tendencia de no narrar los acontecimientos de forma secuencial.

Técnicas Proyectivas Estructuradas

- *Sentando caras*

Se trata de pedirle al niño que dibuje las caras de las personas que componen su familia y de otras personas con las que pasa el tiempo. Preguntándole por qué ha dibujado a esas personas, cómo se siente cuando está con ellas, cómo cree que ellas se sienten cuando están con él, etc.

- *Impresiones a mano*

Con los dedos de la mano, pregúntele a un niño que pasaría si tuviera un problema, por ejemplo, si tiene una pesadilla o se cae de la bicicleta ¿a qué persona o personas pediría ayuda y cómo esas personas le ayudarían?

- *Los 3 deseos*

Es posible que se encuentre en una situación en la que necesite alentar a un niño de forma creativa para conseguir que hable sobre su situación. La técnica de los 3 deseos consiste en preguntarle al niño: Si tuvieras 3 deseos, ¿qué te gustaría cambiar?

- *La familia*

A veces hay que ser muy creativo para alentar la libre narrativa de un niño. Trate de elaborar de forma conjunta un genograma de su familia dibujado por el niño. Cuando esté terminado seleccione uno a uno a cada familiar y pregúntele cómo se comporta ese adulto con él, cómo lo ayudan si está herido, cómo juegan con él o qué le dicen cuando se porta mal.

- *Rutinas*

Preguntándole al niño sobre sus rutinas y las del resto de miembros de su hogar. Dibujar su casa puede ayudar al niño a pensar sobre sus rutinas y las de sus familiares. Este ejercicio es útil para evaluar el nivel de atención del niño.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo general de esta investigación es observar y analizar como la trabajadora social de la Unidad de Salud Mental Infanto Juvenil del CEM Inocencio Jiménez se comunica en su práctica diaria con los niños y niñas que acuden al Servicio.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las técnicas y habilidades sociales que la trabajadora social utiliza para facilitar la comunicación con los niños y niñas durante las entrevistas, teniendo en cuenta la variedad de objetivos de las mismas.

Indagar en las respuestas que los niños y niñas dan a la trabajadora social en los encuentros observados.

Estudiar qué factores facilitan mejor la comunicación entre la trabajadora social y los niños durante el proceso de intervención.

4. METODOLOGÍA

4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación de tipo exploratorio ya que el tema elegido ha sido poco estudiado, especialmente, en España.

Respecto a su finalidad es una investigación básica o pura, es decir, busca ampliar y profundizar en las técnicas y habilidades sociales que utiliza la trabajadora social para facilitar la comunicación con los niños y niñas durante las entrevistas de intervención, pero sin tener una aplicación práctica inmediata.

Para dar respuesta a los objetivos planteados en el presente estudio se ha optado por la perspectiva cualitativa de investigación. En concreto, la técnica que se ha empleado es la observación. Los datos se obtuvieron a través de la observación de 30 entrevistas de la trabajadora social en interacciones con 22 niños y niñas con edades comprendidas entre los 7 y los 12 años de edad.

Para su elaboración se han utilizado fuentes primarias y secundarias, es decir, se ha procedido a recoger información inédita mediante la técnica mencionada anteriormente y se ha realizado un análisis de datos secundarios para la elaboración del marco teórico.

En base a su alcance temporal es una investigación transversal ya que la recogida y análisis de los datos está vinculada a un único momento temporal. El estudio se ha realizado de febrero a marzo de 2018 y el trabajo de campo se ha desarrollado en el Servicio de Trabajo Social de la USMIJ del C.E.M Inocencio Jiménez de Zaragoza desde marzo hasta junio del mismo año.

4.2 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Criterios de inclusión: acudir al Servicio de Trabajo Social de la USMIJ del C.E.M Inocencio Jiménez y tener una edad que no supere los 12 años. Se decidió delimitar la edad de los participantes debido a que a partir de esta edad los niños comienzan la etapa preadolescente y el tipo de comunicación que se da en esa fase difiere lo suficiente de la comunicación en la infancia como para ser estudiadas por separado.

Criterios de selección: se seleccionaron las 30 primeras citas de pacientes que cumplían los requisitos según estaban programadas en la agenda del Servicio de Trabajo Social, ya que cualquier entrevista es válida para cumplir los objetivos. Cabe destacar que el mencionado servicio solo dispone de atención infantil los lunes y los viernes, lo que explica que el proceso de recogida de datos se haya prolongado en el tiempo desde marzo hasta junio.

El Servicio de Trabajo Social de la USMIJ dispone de una población total de 126 pacientes⁴, de los cuales 42 cumplen los criterios de inclusión. Por lo tanto, la muestra supone un 55% de la población real.

⁴ Datos a fecha del 11 de junio de 2018.

4.3 CUESTIONES ÉTICAS

Al tratarse una investigación que requiere la observación de pacientes menores de edad como del manejo de sus datos personales, se han tenido en cuenta varios aspectos éticos como son la confidencialidad y el anonimato. Por ello, sus nombres y datos personales han sido codificados⁵ durante el registro de los resultados y éstos no se pueden relacionar con los participantes.

4.4 INSTRUMENTO DE RECOGIDA DE DATOS Y VARIABLES

Se elaboró un instrumento⁶ de recogida de datos para facilitar y guiar la observación. En primer lugar, aparecía un cuadro que indicaba la información relativa a cada entrevista y los datos sociodemográficos de los niños.

- Datos relativos a la entrevista:

- Número de entrevista
- Fecha
- Lugar
- Duración
- Tipo de entrevista (Primer día o sucesiva)
- Número de personas presentes
- Propósito de la entrevista

- Datos sociodemográficos de los niños:

- Número de sujeto (codificado)
- Edad
- Características del sujeto
- Situación familiar

En segundo lugar, aparecían las fases o etapas de la entrevista infantil, cada una de ellas dividida según la información, técnicas y habilidades sociales que hay que tener en cuenta en cada fase. En cada caso se diferencia lo que hace (o cómo lo hace) la trabajadora social de la respuesta que ésta genera en el niño o la niña.

⁵ Véase en Anexo III.

⁶ Véase en Anexo II.

Cada uno de los ítems que aparecen detallados en cada fase constituye una variable de estudio para el análisis. Concretamente, se recogieron las siguientes variables cualitativas:

Tabla 2. Variables

1. <u>Preparación de la entrevista:</u>	2. <u>Aspectos generales de la entrevista:</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Momento y lugar - Propósito - Objetivos - Edad - Genograma - Capacidad cognitiva del sujeto - Nivel del lenguaje - Circunstancias especiales - Situación familiar - Preparación de técnicas proyectivas - Preparación de posibles contingencias - Forma de registro 	<ul style="list-style-type: none"> - Habla despacio y claro - Habilidades del lenguaje - Adecuación a la capacidad cognitiva - Adecuación a las características especiales - Uso de oraciones cortas y simples - No interrumpe cuando el niño habla - Habilidades de la comunicación no verbal - Habilidades de autodisciplina - Uso de razonamiento intuitivo - Resumen la información para verificarla
3. <u>Introducción y construcción del rapport:</u>	4. <u>Libre Narrativa:</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación - Habilidades de bienvenida - Consentimiento - Compartir el propósito de la entrevista - Confidencialidad - Reglas básicas - Introduce temas neutrales de conversación - Uso de preguntas abiertas y simples - Uso de técnicas proyectivas - Respeta los silencios activos 	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades auditivas - Habilidades de observación - Transmite calidez emocional - Empatía - Simpatía - Habilidades de memoria y comprensión - Habilidades emocionales - Uso de la autorrevelación - Flexibilidad ante las necesidades - Uso de técnicas proyectivas si no consigue la participación
5. <u>Cuestionamiento:</u>	6. <u>Cierre:</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de investigación - Uso de preguntas abiertas y simples - Uso de preguntas cerradas - Uso de preguntas circulares - Uso de <i>doors openers</i> - Respuestas reflexivas - Combinación de respuestas reflexivas y <i>door openers</i> - Aclaraciones - Proporciona apoyo moral - Proporciona ayuda práctica - Da consejos - Explora las incongruencias de la narración - Ofrece interpretaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de cierre - Uso de la síntesis - Pregunta dudas o si quiere decir algo más - Agradecimiento - Despedida

Fuente: Elaboración propia a través del Instrumento de Recogida de datos.

4.5 ANÁLISIS DE LOS DATOS

El análisis de los datos se ha llevado a cabo de forma sistemática y principalmente de forma inductiva a partir de los datos. Se ha realizado un análisis de corte cualitativo de las variables seleccionadas, complementado con un análisis cuantitativo de los datos relativos a las entrevistas y de los datos sociodemográficos de los participantes.

5. RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS ENTREVISTAS Y DE LOS PARTICIPANTES

La muestra de este estudio está formada por 22 niños y niñas que acuden al Servicio de Trabajo Social de la Unidad de Salud Mental del C.E.M Inocencio Jiménez. En total, se observaron 30 entrevistas de la trabajadora social en interacciones con 22 niños con edades comprendidas entre los 7 y los 12 años.

Los encuentros variaron entre los 30 y los 95 minutos de duración, siendo la duración media de las entrevistas de 46,33 minutos. Si nos atenemos solamente a las entrevistas de primer día (20% del total de las entrevistas), dónde se realizó un diagnóstico, la duración media fue de 63,67 minutos; mientras que en las entrevistas sucesivas (80% del total de las entrevistas), dónde se realizó un seguimiento, la duración media fue de 42 minutos. Esto se debe a las características del trabajo social clínico que se realiza en la USMIJ, las entrevistas de primer día tienen prevista una duración de 1 hora, y las de seguimiento de 40 minutos si es familiar y de 30 minutos si es individual.

En 28 de las 30 entrevistas, el niño o niña estaba acompañado por uno o más familiares, mientras que solamente en 2 de las entrevistas se llevó a cabo a solas con el niño. Respecto al sexo de los participantes, el 64% fueron niños y el 36% niñas, siendo 14 el número de niños y 8 el número de niñas. Respecto a la edad de los participantes, la edad media fue de 10,77 años, siendo los menores un niño y una niña de 7 años cada uno y los mayores 8 niños de 12 años y 3 niñas de 12 años.

Respecto a las características personales, el 36% de los participantes estaban diagnosticados con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH). Finalmente, el 68% de los participantes son hijos o hijas de padres casados. De todos los participantes, el 36% tienen algún hermano mayor, el 23% tienen algún hermano menor y el 41% son hijos únicos.

Todas las entrevistas fueron realizadas en el mismo despacho.

5.2 ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS ENTREVISTAS

En primer lugar, para realizar una buena entrevista hay que tener en la configuración del espacio en el que se va a realizar. Como se ha mencionado en el apartado anterior, todas las entrevistas tuvieron lugar en el mismo despacho, el que corresponde a la trabajadora social de la USMIJ. Dicho despacho⁷ tiene una dimensión considerable por lo que puede albergar perfectamente a una familia de unos cuatro miembros cómodamente. A pesar de que no fue diseñado específicamente para la intervención infantil la trabajadora social ha intentado adecuarlo a los niños a través de la decoración. En la pared central destaca un vinilo muy

⁷ Véase en el Anexo IV. una fotografía del despacho.

colorido de unos atrapasueños, justo al lado hay un corcho lleno de dibujos que han hecho los niños y niñas que acuden al servicio y en el lateral hay dos cuadros, también realizados por niños. Finalmente, en la estantería que hay debajo de las ventanas hay un cuadro del principito, una muñeca de goma eva y una figura de una rana pintada con flores.

Posteriormente, conviene preparar el contenido y la finalidad de la misma, hay que pensar en lo que se quiere conseguir con el tiempo del que se dispone, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios. Según el tipo de entrevista, de primer día o sucesiva, la entrevista se prepara de forma distinta. Las entrevistas de primer día las prepara realizando la historia social (a partir de la historia clínica) del paciente y reuniéndose con el profesional (psiquiatra o psicólogo) que lo haya derivado al Servicio de Trabajo Social para que le explique el caso, historia social que se cumplimenta de forma completa al final de la entrevista. En cambio, las entrevistas sucesivas se preparan siguiendo el proceso de atención a través del registro que se ha realizado de la entrevista anterior. Gracias a la información que proporcionan los profesionales y la historia clínica del paciente es más sencillo hacerse una idea de su nivel de desarrollo cognitivo, su nivel de lenguaje o sus circunstancias especiales.

Del mismo modo ocurre con el propósito de las entrevistas, también es diferente según el tipo. En las entrevistas de primer día los objetivos son conocer al paciente y explorar sus necesidades y dificultades para poder realizar un diagnóstico social de la situación, y en las entrevistas sucesivas el objetivo principal es realizar el seguimiento de la intervención que se está realizando con los pacientes.

Respecto al encuentro inicial entre la trabajadora social y los niños y sus acompañantes se da en la sala de espera, ya que ésta acude a buscarlos para ir juntos al despacho. En ese momento siempre introduce temas neutrales de conversación, principalmente relacionados con algún aspecto físico significativo de los niños o sobre el tiempo en general. Siempre mostrando interés y simpatía.

Como se muestra en el siguiente ejemplo, la trabajadora social introduce ambos conceptos, con ello pretende generar un clima de confianza para comenzar la entrevista. Consigue que el niño se sienta cómodo con preguntas sencillas que son fáciles de contestar.

E5

TS: Hola, ¿no os habéis mojado? ¡Qué suerte! ¿Qué tal estás? ¿También llueve mucho por tu pueblo?

Niño: Sí.

TS: Porque llevamos una primavera que madre mía.

Niño: A mí me encanta la lluvia.

TS: A mí me gusta que llueva, pero tanta agua ya... Aquí un montón de lluvia todo el rato.

Niño: También es verdad.

TS: Que mayor te veo, no sé, te veo el pelo diferente o ¿has crecido más? No sé, te veo más mayor, ¿verdad que sí que te has hecho un cambio?

Niño: Sonríe.

TS: ¿Tú no te ve más mayor cuando te miras en el espejo?

Niño: La verdad es que no.

TS: ¿No notas el cambio? ¿No lo notas en la ropa o en los pantalones? Seguro que te van pequeños.

Niño: Sí, en la ropa sí.

TS: Bueno pues la cara también te ha cambiado, estás muy guapo, se te ha puesto cara de mozo de mozo ya eh.

En este fragmento, la trabajadora social utiliza las mismas técnicas, enfatizando en el aspecto físico de la niña de una forma divertida, de esta manera consigue que tenga interés por la conversación.

E8

TS: Hola, ¿qué tal? ¡Pero qué alta estás, cuánto has crecido!

Niña: Sí, un poco (sonríe).

TS: ¡Pero un montón! Has crecido un montón, ya verás cuando te vean estas chicas (refiriéndose a las alumnas de prácticas) lo que has crecido, ¡pero qué barbaridad eh!, ya no te conocen.

Niña: Risas.

TS: Ojo no te dejes el paraguas que con lo que ha llovido.

Niña: Pues ahora hacía un sol, hemos venido que casi lo utilizábamos de sombrilla.

En dos ocasiones, comenzó la entrevista disculpándose con los niños por no haberlos atendido a su hora debido al retraso que había ido arrastrando durante toda la jornada, posteriormente, les explicó porque no había podido atenderles en la hora prevista.

En este caso, la trabajadora social comienza disculpándose, trata de transmitir a la niña que su entrevista es importante para ella y le pena no haber podido atenderla antes y que haya tenido que esperar. La espera puede generar en los niños nerviosismo y aburrimiento, por lo que después, para captar el interés de la niña introduce halagos y piropeos sobre sus complementos.

E6

TS: Ya lo siento, te voy a explicar lo que me ha pasado, para que lo sepas, ¡pero qué guapa eres! Pareces una princesa. Bueno pues lo primero te voy a pedir disculpas porque he tenido una cosa urgente y ¡pum!, todo el rato media hora tarde y me estaba acordando de ti, porque me han avisado de que me estabas esperando y yo ahí pensando pobrecita. He intentado correr mucho pero solo he ganado algo de tiempo, ¿me puedes perdonar?

Niña: Sí, claro (sonríe).

TS: Vale, bueno así me quedo mejor porque no me gusta nada hacer esperar a los niños y menos a la hora de comer, porque ya sabemos que la hora de comer es un poco mala. Anda, ¿así de guapa has ido al cole?

Niña: Sí, ¿te gusta?

TS: Pero oye, que elegante, así con lazo y todo. ¿Todos los días vas así de guapa? ¿O ha sido hoy por algo especial?

Niña: No, porque hay días que toca ir en chándal.

TS: Ah, bueno los días que toca chándal pues chándal, pero en general, ¿te puedes poner tú la ropa que quieras para ir al cole? ¿No te dicen nada los papás?

Niña: No, no me dicen nada.

TS: Pero mira cómo vas de guapa, pulsera, collar, lazo, los pendientes, es que vas preciosa. Vas muy complementada, a mí me gusta así, todo complementado. Mira, ¡es que vas mucho más guapa que nosotras!

En este fragmento, la trabajadora social puede intuir que para el niño no es algo satisfactorio tener que esperar durante una hora a ser atendido y podría estar enfadado, por lo que se disculpa y comparte el motivo por el cual se ha retrasado de una forma divertida y misteriosa. De esta forma capta el interés del niño y éste se siente mejor porque entiende los motivos que no le han permitido atenderlo a su hora.

E28

TS: Buenos días, te pido perdón por casi una hora de retraso, es que me ha liado esto, ¿puedo contarte un secreto de por qué se me ha liado?

Niño: Sí.

TS: Es que ha venido antes un chico, que tela marinera.

Niño: ¿Y qué ha pasado?

TS: Era un chico que se está portando muy mal, entonces me ha costado mucho estar con él y convencerle, y sus padres lo estaban pasando muy mal y yo tenía sólo media hora y mira cuanto rato me ha costado convencerle, ¿sabes? Pero estoy contenta porque ha dicho que va a hacer las cosas mucho mejor, ya te contaré si lo hace. Así que quiero pedirte perdón por el retraso, estas chicas han sido testigo, ha sido un poco difícil.

En este caso, tanto en las entrevistas de primer día como en las sucesivas, el encuentro inicial entre la trabajadora social y los niños era el mismo.

Una vez ha comenzado la entrevista se explora la situación, hay que hacer distinciones notables entre las entrevistas de primer día y las sucesivas. En las entrevistas de primer día, la trabajadora social pide al niño o la niña que se presentara y presentara también a su familia, después la trabajadora social se presentaba a sí misma y a sus alumnas de prácticas. Continuaba explicando al menor porque había sido derivado al Servicio de Trabajo Social y cuáles eran sus funciones dentro de la Unidad. Un ejemplo de ellos es el siguiente:

E20

TS: Vienes muy bien acompañado con tus papas, eh. Así me gusta, ahora nos los puedes presentar porque yo no sé más que tu nombre y porque me lo dijo la doctora, lo tengo bien, ¿no?

Niño: Sí.

TS: Vale, pues ahora preséntame a tus padres que no los conozco.

Niño: Esta es mi madre y este es mi padre.

TS: ¿Y cuántos años tienen?

Niño: 43 y 57 años.

TS: Pues te lo sabes todo, ¿eh? Pero luego tienes una hermana mayor que no ha venido, ¿no?

Niño: Sí

TS: ¿Y cuántos años tiene tu hermana?

Niño: Tiene 19 años.

TS: Eso es más fácil de calcular, ¿no? Como es más pequeña, y luego estás tú que tienes 12 años, ¿no?

Niño: Si, tengo 12 años.

TS: Bueno, así ya conozco a la familia con la que vives. Yo tampoco me he presentado, este es mi nombre y mis compañeras ahora se van a presentar para que las conozcas, ves, así ya nos conocemos todos porque si no dirás, ¿y estás chicas que hacen aquí? Pues estás chicas están aquí conmigo para aprender porque ya han acabado sus estudios y ahora tienen que aprender más cosas de salud mental. Bueno hechas las presentaciones voy a explicarte un poquito, me dijo la doctora que quería que te conociera a ti y a tu familia para poder ayudarlos.

En el caso de las entrevistas sucesivas, la trabajadora social recordaba los temas o acuerdos que se habían tratado durante la sesión anterior preguntando por la evolución del plan de intervención. En estos dos fragmentos lo ejemplifican:

E5

TS: Entonces cuéntame, ¿cómo ha ido el plan?

Niño: Bien.

TS: ¿Bien? A ver, dame más detalles, ¿qué es lo que ha ido bien?

Niño: Pues cuando me decían algo no les hacía ni caso.

TS: Ósea, que el plan ha funcionado, ¿no?

Niño: Sí

TS: ¿Y si te decían algo lo dejabas pasar no? Vale, había dentro del plan algo que mamá te tenía que preguntar todos los días, ¿te acuerdas qué era? ¿Te ha preguntado?

Niño: Sí, tenía que preguntarme que tal había ido el día, yo le decía que bien, que no se habían metido mucho conmigo. Aunque un día un amigo mío me puso la zancadilla...

E23

TS: Aparte de los piropos que te acabo de echar, vamos a centrarnos, así en general, ¿crees que vas mejor? Vamos evolucionando, como dicen en el cole progresamos adecuadamente, ¿no? Pero todos, tu papá, tu mamá y tú, ¿no?

Niño: No sé.

TS: Ellos también tendrán que progresar digo yo, bueno hoy vamos a hacer al revés, primero vas a decirme en qué han progresado los papás y luego en qué has progresado tú.

Después de explorar la situación con la que nos encontramos comienza la fase de intercambio y clarificación. Por un lado, en las entrevistas de primer día, la trabajadora social indaga en los problemas y necesidades de los niños para poder ofrecerles un plan de intervención adaptado a su situación. Por otro lado, en las entrevistas sucesivas trata que los niños identifiquen en qué cosas han mejorado desde su último encuentro, qué cosas no han mejorado y por qué, y cuáles serán los objetivos que se comprometen a cumplir para el próximo encuentro.

Para ello, la trabajadora social utiliza una serie de habilidades y técnicas que además de facilitar la comunicación entre ella y los niños y niñas sirven para favorecer el proceso de intervención. A continuación, se mostrarán una serie de fragmentos de las entrevistas y se comentarán las técnicas y habilidades que ha utilizado la trabajadora social.

- Motivar al niño a comunicarse

En este ejemplo, la trabajadora social observa que el niño está muy distraído y no tiene muchas ganas de tener una conversación por lo que le propone que se esfuerce un poco para hablar durante 20 minutos y luego podrá irse. Después, trata de que el niño participe activamente en la conversación elaborando un cuadro de forma conjunta en el que irán apareciendo las cosas en las que ha mejorado. Utiliza preguntas abiertas para ayudar a pensar al niño e introduce una escala del 1 al 10 para que le sea más fácil valorar el grado de mejora en sus acciones.

E22

TS: Venga hacemos un esfuerzo de 20 minutos y te vas, ¿okei? Pero tenemos que hablar porque hace mucho que no te veía y me tienes que contar cómo vas. Primero dime en qué crees que has mejorado y luego la mamá dirá en qué cree ella que tienes que mejorar, pero empezamos por lo positivo, ¿vale? Bueno dime, ¿en qué has mejorado?

Niño: En los gritos

TS: ¿Gritas menos? Vamos a hacer un cuadro y aquí iremos poniendo las cosas en las que has mejorado. ¿En qué más has mejorado?

Niño: Silencio

TS: ¿Te llega alguna idea? ¿En lo de obedecer qué tal?

Niño: Bien

TS: ¿Has mejorado en obedecer?

Niño: Sí

TS: ¿Del 1 al 10 cuánto has mejorado en obedecer? 1 lo mínimo y 10 lo máximo en tu mejoría de obedecer.

Niño: Silencio

TS: Lo que tú digas, ¿cuánto crees? Luego mamá lo dirá, pero esta es tu opinión, ¿tú crees que has mejorado mucho o poco?

Niño: Poco

TS: Entonces ese poco, ¿cuánto sería del 1 al 10?

Niño: un 7

TS: ¿Un 7? Bueno, bueno, ya veremos. Y en decir palabrotas, ¿has mejorado mucho? ¿Del 1 al 10?

Niño: Sí, un 10.

TS: ¿Un 10? ¿Ya no dices ninguna palabrota? Eso sí que es una gran mejoría.

Este tipo de escalas de valoración las utiliza en la mayoría de las entrevistas, otros ejemplos en los que las utiliza son los siguientes:

E28

TS: Te voy a hacer una pregunta, tu dime del 1 al 10 cuánto te gusta jugar a los videojuegos y cuánto te gusta jugar a los legos. 1 es lo mínimo y 10 es lo máximo.

Niño: A los videojuegos un 7 porque a veces me duelen los ojos, y los legos un 10.

TS: ¿Te gustan más los legos? Eso sí que no me lo esperaba.

E7

TS: Si tuviéramos que hacer una evaluación para que eso se pudiera patentar para otros niños que tuvieran nervios, del 1 al 10, ¿cuánto es de eficaz? 10 mucho y 1 nada.

Niño: Pues no sé, un 6.

TS: Un 6, bueno bien, algo ha servido, ¿no?

E23

TS: De 1 a 10, ¿cuánto estás de contento?

Niño: Un 11.

Otra forma que utiliza para que los niños y niñas participen de forma activa durante las conversaciones es dejarles dibujar. De esta forma pueden divertirse dibujando y coloreando y a cambio prometen que van a estar atentos y van a hablar durante la entrevista.

E6

TS: ¿Quieres pintar? Toma, puedes coger lo que quieras, ahí tienes rotuladores y lápices

Niña: ¿Y con esto qué puedo pintar?

TS: Puedes hacer un dibujo, así veré lo bien que dibujas. A mí me gustaría que hiciéramos un trato, te dejo dibujar, pero si a la vez eres capaz de hablar conmigo porque si no, no podré ayudarte, ¿vale? ¿Hacemos este trato?

Niña: Asiente.

- Adecuarse a las circunstancias del niño

La trabajadora social utiliza un lenguaje coloquial, claro y simple durante todas las entrevistas, cuánto más pequeño es el niño más simple es el lenguaje que utiliza. También tiene en cuenta las capacidades cognitivas y los trastornos psicosociales de los niños. Teniendo especial cuidado con el sujeto 8, ya que tiene un trastorno del espectro autista y tiene una edad mental de 3 años y medio, a pesar de tener 11 años. Si alguna vez utiliza alguna palabra más compleja pregunta al niño si sabe que significa, como es el caso que aparece a continuación:

E6

TS: Todos los niños unas veces hacen las cosas bien y otras veces regular. Y habrá días que los tengas más cruzados que otros, porque veo que tienes mucha personalidad, ¿tú sabes que es la personalidad?

Niña: No

TS: Entonces no sabes si te estoy insultado o echando un piropo, pues cuando digo que tienes mucha personalidad es que sabes lo que quieres e intentas conseguirlo.

En otras ocasiones, son los propios niños los que preguntan el significado de alguna palabra que no tienen muy claro, por ejemplo:

E13

TS: ¿Llegasteis a alguna conclusión la mamá y tú?

Niña: ¿Qué es conclusión?

TS: Una conclusión es un acuerdo, un resumen o lo que opináis del tema

Además, introduce numerosos ejemplos para que los niños y niñas entiendan el mensaje que les quiere transmitir, los ejemplos también contribuyen a que los niños reflexionen sobre su contenido.

E5

TS: Bueno, pero a lo mejor para ti eran buenas maneras, pero para ella no, a veces, nos ponemos nerviosos y no nos damos cuenta. Te voy a poner un ejemplo, hasta hace un momento estabas hablando tranquilamente, has contado esto porque lo querías contar y crees que es importante hablarlo, pero al hacerlo te has emocionado y te has puesto nervioso. Yo creo que con la edad que tienes también tienes que

aprender a no enfadarte, eso será un éxito tuyo, porque para ti tocar la trompeta es muy importante, si fuera otra cosa no le darías tanta importancia.

- Consentimiento y confidencialidad

La trabajadora social tiene en cuenta en todo momento la confidencialidad de toda la información que le transmiten los niños y niñas durante las entrevistas, por lo que, si tiene que coordinarse con otro profesional para hablar sobre ellos, les informa y les pregunta si les parece bien.

E28

TS: Ahora tenemos que hablar con el colegio para valorar la situación, nos encargaremos los mayores ¿te parece bien?

Niño: Vale

E5

TS: Bueno ahora lo miramos y te doy una cita yo, ¿vale? Respecto al tema del colegio, ¿quieres que llame yo a la trabajadora social? ¿Sabéis cómo se llama?

Niño: Sí

TS: ¡Qué ayudante más bueno! Entonces voy a hacer una cosa, ¿te parece bien que le llame yo?

Niño: Sí

TS: Le digo que te conozco, los planes que tenemos y todo eso, que a mí me interesa también hablar con ella, ¿vale?

- Flexibilidad ante necesidades

Como ya se ha mencionado anteriormente, la trabajadora social es flexible a la hora de dejar dibujar a los niños o dejarles estar menos tiempo, siempre que se negocie y se comprometan a atender, escuchar y responder a la vez que se entretienen con otras cosas. Las peticiones de los niños y niñas pueden ser muy diferentes, entre ellas destaca:

E5

Niño: Yo no llevo tilde.

TS: Pues entonces ahora lo corrijo.

Niño: Es que en catalán yo lo escribo sin tilde.

TS: No te preocupes que antes de irte cambiamos el sobre y ponemos tu nombre sin tilde.

Niño: Gracias (sonríe).

- Uso de la autorrevelación

Para acercarse a los niños y ganar su confianza, la trabajadora social cuenta anécdotas propias o experiencias que ha tenido en casos similares con otros niños, también lo utiliza para explicar reflexiones o interpretaciones. Los siguientes fragmentos hacen referencia a ambos conceptos de la autorrevelación:

E30

TS: Por ejemplo, hay niños que también vienen aquí, que se meten con ellos y el daño que les hacen de 0 a 10 es un 5, siendo lo máximo 10 y lo mínimo 0. Hay otros que es un 3, y a ti te hace lo máximo un 10, entonces hay algo en ti que te hace ser mucho más sensible, ¿sabes? A todos no nos pilla igual, eso no significa que no seas fuerte, pero hay momentos en los que te afecta más.

A ver cómo te lo explico para que lo entiendas, todo el daño que te hace ese chico no es todo de él, es como cuando uno tiene una herida y no le cicatriza bien, y luego te roza y te sigue haciendo daño y daño. Mira yo tengo una herida aquí muy grande en el pie, la semana pasada me la hice con unos zapatos y esta semana en cuanto me roza el pantalón me duele, no me puedo poner ni zapatos. Como tengo una herida que no está acabada de curar, todo me hace daño, ¿lo entiendes?

Pasa lo mismo con nosotros y con lo que nos afecta, yo creo que hay una parte del daño que tiene que ver contigo porque estás más sensible y cualquier comentario te hace 5 veces más daño que a los demás. Con lo cual lo que tenemos que hacer es fortalecerte a ti para que estés mejor.

E20

TS: Yo tengo una teoría sobre esto la voy a contar, que yo he ido viendo, porque he visto a muchos chicos en tu situación y he ayudado a muchos chicos en tu situación, ¿vale? con lo cual la teoría que tengo es que los chicos que se burlan siempre buscan a una persona que sea sensible y es como que consiguen su objetivo, porque como ven que te afecta tanto, por eso muchas veces a parte de las medidas que tengamos que tomar con el centro que las tomaremos también hay que tomar medidas para ti. Porque mientras tanto, si ellos ven que te sigue afectando seguirán metiéndose contigo y hay cosas que no se pueden disimular, por eso tenemos que hacer para ti un plan que te proteja.

- Apoyo emocional

La mayoría de niños y niñas que acuden al Servicio de Trabajo Social necesitan apoyo emocional, por lo tanto, la trabajadora social debe proporcionárselo a través de la empatía, la simpatía y el compromiso, proporcionándoles mensajes alentadores. En el siguiente ejemplo, el padre del niño entrevistado tiene problemas del corazón y casi se muere hace 4 años, por lo que él siempre está muy pendiente de su padre y nunca deja que vaya solo. En este sentido, también se apoya en las respuestas reflexivas.

E20

TS: Es una cosa que para ti es muy importante, lo has vivido y es normal que te hayas preocupado por el papá, porque cuando en una familia tenemos a alguien malito, es una circunstancia diferente, no es la misma rutina que había antes que la que tienes ahora. Pero la parte positiva es que también aprendemos muchas cosas en la familia que también nos ayudan, porque tus padres han demostrado una capacidad de adaptación a una situación nueva como poner los medios para afrontar las cosas. Bueno, son cosas que siempre nos vienen bien para aprender porque no podemos elegir lo que nos pasa, siempre hay que ver como lo afrontamos y luego hay que ver como estar más tranquilo para estar más atentos a las cosas, porque si no cuando eres muy pequeño lo que ocurre es que te centras más en lo que les ocurre a los demás que en lo que te ocurre a ti, te centras en lo importante y grave, pero un niño tiene que seguir creciendo. Siempre que he visto a una familia, aquí en el equipo soy la que más familias ve, en las que hay una mamá o un papá con un problema de corazón siempre he visto a niños hiperactivos, siempre me da esa sensación.

- Centrarse siempre en lo positivo

La trabajadora social siempre resalta lo positivo de cada niño o niña, valorando sus logros a largo plazo y destacando que los grandes cambios no se consiguen de forma inmediata. En algunos casos consigue encontrar aspectos positivos hasta en las situaciones más complicadas. Posteriormente, añade alguna interpretación de la situación del niño o la niña para tratar de que el niño sea consciente de las cosas que tiene que mejorar.

E22

TS: Mira, explícales a estas chicas que no conocen a ningún niño con Mamitis como tú, en qué consiste la Mamitis, que ellas no tienen ni idea.

Niño: Que quiero estar todo el día con mamá.

TS: ¿Quieres dormir con la mamá?

Niño: Sí.

TS: Y, ¿qué más quieras hacer con la mamá?

Niño: Todo.

TS: ¿También te pasa esto con papá?

Niño: No.

TS: Bueno, bueno, menos mal, podrías tener dos problemas, pero sólo tienes uno. Ay dirás que rollo más malo, pero yo pienso sinceramente que puedes dormir tu solo eh, otra cosa es querer, que ya sé que no quieras, que es distinto. Tú puedes dormir solo porque sabes hacerlo perfectamente, pero prefieres hacerlo con la mamá, por eso tienes Mamitis. Pero los chicos de 12 años, no es bueno que duerman con sus papás, entonces esto no puede ser, porque es un retroceso para ti.

E18

TS: ¿Vas a suspender todas?

Niño: Sí.

TS: Pues eso es una mala noticia, entonces, ¿el año que viene a repetir?

Niño: Sí, lo sé desde que empecé el curso.

TS: ¿Y eso cómo lo sabes? Si cuando empezó el curso pensabas que ibas a aprobar.

Niño: Era mi plan.

TS: Vale, ósea habías decidido que ya no ibas a estudiar, puedes tener problemas por tomar una decisión y mantenerla tanto en el tiempo. Pero oye, en eso eres un niño muy fuerte.

Niño: ¿Fuerte por qué?

TS: Porque tomaste una decisión y la has mantenido durante todo un año, no has cambiado ni si quiera un poco de opinión.

Niño: A ver, mi decisión es mi decisión.

TS: Tomar una decisión y mantenerla tanto tiempo, cuando dices una cosa y vas a por todas y lo tienes tan claro, a mí eso me parece una buena cualidad en las personas, pero cuando uno toma una decisión que no es buena... Sinceramente, creo que has tomado una decisión muy mala, pienso que no lo has valorado.

- Quiere que tomen sus propias decisiones

La trabajadora social no impone qué es lo que tienen que hacer los niños y niñas para mejorar su situación, son ellos mismos los que tienen que decidir cambiar, ella les orientará y ayudará en todo momento, pero la decisión les corresponde a ellos mismos.

E21

TS: Ves, gracias a este dibujo me he dado cuenta de que no eres lenta, sino de que te distraes mucho. Con lo cual tenemos que luchar contra la lentitud, sino luchar para que tú tengas un compromiso para no entretenerte y hacer las cosas rápido, sobre todo las tareas que más te cuestan. Las cosas importantes hay que hacerlas rápido. Tienes que tomar una decisión y decir que vas a ser más rápida que una flecha. Si tomaras la decisión con lo lista que eres estoy segura de que no te vas a entretener y te vas a comer el mundo, irás rápida como un guepardo.

- Utiliza ejemplos de situaciones de niños y niñas que son amigos suyos

Una técnica que utiliza la trabajadora social es preguntar qué le diría el niño o la niña a otro niño que fuera amigo suyo si estuviera en su situación para ayudarlo a mejorar. De esta forma se implican más a la hora de pensar soluciones o posibles vías de mejora. En una ocasión sí que realizó esta técnica con utilizando al propio niño.

E8

TS: *Imagínate que tu mejor amiga se vuelve lenta.*

Niña: *Tampoco es que sea muy rápida.*

TS: *¿No? ¿Es lenta?*

Niña: *Si y mis otras dos mejores amigas igual.*

TS: *Pues imagínate que estas chicas son muy lentas y necesitan mejorar, ¿tú que les dirías para que mejoraran? Piensa que son amigas tuyas y las tienes que ayudar. Tú como persona experta en el tema, ¿qué les dirías para convencerlas y que hicieran caso?*

Niña: *No sé.*

TS: *Piénsalo.*

Niña: *Les diría que lo hicieran como si fuese una carrera.*

TS: *A ver la idea de la carrera es muy buena, les dirías que es una carrera y que tienen que ganarla, ¿no? Al pensar en una carrera te dan ganas de hacerlo rápido. Es una buena metáfora, porque lo tuyo ahora es una carrera de tortugas, ¿no?*

Niña: *O de caracoles que son más lentos que las tortugas.*

E10

TS: *Si tuvieras que darle un consejo a tu amigo para que no tuviera pataletas, ¿qué le dirías?*

Niño: *Hola.*

TS: *Vale muy bien, imagínate que estuviera aquí con nosotros, ¿qué le dirías para que no llorara ni gritara?*

Niño: *No sé.*

TS: *Yo te ayudo, ¿vale?*

Niño: *Si.*

TS: *Le podríamos decir, hola, si haces caso a los papás tendrás un montón de regalos como yo*

Niño: Sí.

TS: ¿Tú crees que lo entendería?

Niño: Sí.

TS: Es lo que te digo yo a ti, yo te digo que con esfuerzo y haciéndolo bien tendrás un montón de premios.

E20

TS: Pero, por ejemplo, desde tu visión de persona que se están metiendo contigo, ¿cómo crees que deberíamos cortar con esto? Que sea efectivo que lo que se haga sea para cortarlo, a mí me gustaría que las medidas que se tomen no sean para un mes si no que sean para cortarlo por lo sano porque si no cuando se acaba el mes otra vez vuelve y es acumulativo, yo creo que las medidas que se tomen tienen que servir para cortarlo y para que tú puedas ir a clase tranquilo como todos los chicos. A lo mejor los chicos que te han hecho daño no pueden ser amigos tuyos, ¿no? pero bueno que se dediquen a lo suyo tu tendrás tus amigos o buscaremos unos para ti, pero por lo menos que te respeten es que estamos pidiendo un plan de supervivencia, ¿no? entonces para tí un día ideal sería que llegaras a clase y no pasara nada, me imagino.

Niño: Pues como dar una charla de todo lo que están haciendo y decirles las medidas que se tomarían con ellos si no hay cambios.

TS: Y, esta charla ¿quién crees que tendría que darla?

NIÑO: Pues yo creo que vosotros porque sois los que podéis ayudarme.

TS: Vale, entonces sería alguien que no fuera del colegio y que fuera con autoridad, mira como lo sabes, porque claro los profes lo dicen, pero siguen haciéndolo, entonces tú crees que si va alguien de Zaragoza y con más autoridad la cosa igual toma otro camino. Mira que buena idea has tenido me guardo la idea que es muy buena.

- Técnicas improvisadas durante las entrevistas:

Técnica de los 3 deseos

La trabajadora social propuso al niño que eligiera tres cosas en las que basar un plan para hacer que su situación en el colegio mejorara, después, le dijo que se imaginara que ella tenía una varita mágica y que esas tres cosas que había dicho iban a ser los deseos que pidiera. Entonces, le preguntó que creía que dirían los profesores sobre él y sus notas.

E17

TS: Cuéntame que puedes hacer que puedes hacer para mejorar las cosas en el cole.

Niño: No sé.

TS: ¿Me puedes decir 3 cosas para hacer un plan para que las cosas en el cole te vayan bien?

Niño: Hacer los deberes de clase.

TS: Las tareas, ¿no? Salir a la pizarra a hacer un ejercicio, por ejemplo. Y en esa situación, ¿qué hay que hacer? Los demás niños en esa situación ¿qué hacen?

Niño: Hacerlos

TS: Ósea, que una cosa que te puede ayudar es hacer los deberes sin rechistar, ser obediente vamos. ¿Otra cosa?

Niño: Hacer caso.

TS: ¿A quién?

Niño: A los profesores

TS: A todos los profesores, ¿te parece bien?

Niño: Sí.

TS: ¿Y qué más puedes hacer?

Niño: No se me ocurren más cosas

TS: Por ejemplo, estar más atento en clase, ¿qué tal? ¿Te distraes mucho en clase?

Niño: Sí.

TS: Entonces, estaría bien atender más en clase, ¿no?

Niño: Sí.

TS: Que te parece si ahora mismo yo tengo una varita mágica y los deseos que pido ahora mismo son esos 3 que, ¿qué pasaría dentro de un mes? ¿Qué te dirían los profesores? Que ha sido un milagro, pero no sabrían que tenemos una varita mágica.

Niño: Si yo pidiera 3 deseos pediría un Ferrari.

TS: Pero como lo del Ferrari ya me lo sabía porque me lo has contado otras veces, por eso he decidido que en esta ocasión la varita mágica la utilizaba yo. Que te conozco. Bueno, ¿qué pasaría si se cumplen?

Niño: Que iría mejor.

TS: ¿Y tú qué quieras para ti? Te dan igual las cartas que dicen que haces las cosas mal o te gustarían las cartas que digan que haces las cosa bien.

Niño: La segunda.

TS: Bueno, pues entonces habrá que animarse a hacerlo.

La Resbalina

La técnica de la Resbalina es utilizada por la trabajadora social cuando se encuentra en situaciones en las que un niño o una niña sufre acoso escolar o algún otro niño le molesta en clase. La Resbalina es una pomada mágica que cuando te la pones no haces caso a los comentarios negativos de las personas. Esta técnica la utiliza en dos entrevistas. En el primer caso no se ha podido comprobar su eficacia, pero en el segundo sí y no ha sido suficiente utilizar solamente la Resbalina.

En el siguiente fragmento, aparece como la trabajadora social describe esta técnica:

E5

TS: No sé si te lo he contado, que hay una pomada mágica que es muy buena para estas cosas.

Niño: Creo que no.

TS: ¿No? Pues hay una pomada muy buena que se llama Resbalina, ¿la conoces?

Niño: No.

TS: ¿No? Pues tu mamá ya lo ha entendido, se trata de una pomada mágica. Te la voy a dar a ti.

Niño: Risas.

TS: Mira que risa te está dando, es como una metáfora, te la pone y todo te resbala, ¿lo pillas o no lo pillas? Esa pomada yo la recomiendo mucho, a ver dinos ¿qué te da tanta risa?

Niño: El nombre, y que es imaginaria y al principio me lo había creído.

TS: Hombre, porque es mágica, yo solo se la doy a mis chicos enchufaos, a cualquiera no se la voy a dar, pero tu madre ya sabía que existía. Yo creo que esto te va a funcionar con el profesor que grita tanto porque de lo que se trata es de que a ti te afecte menos lo que te diga.

A continuación, se presenta el motivo por el cuál en el segundo caso la Resbalina no fue suficiente para que el niño no hiciera caso a los comentarios negativos de su compañero de clase, en la entrevista anterior la trabajadora social le había recomendado usar la Resbalina y hacer teatro para que no se le notara que le afectaban los comentarios:

E30

TS: A ver, teníamos un plan que era hacer como que pasabas usando la Resbalina, ¿por qué crees tú que no has podido hacerlo?

Niño: Porque, aunque lo haga me seguía afectando algo, aunque pases ya lo has escuchado.

TS: Lo que has dicho es muy importante, una cosa es pasar y otra cosa es hacer como que pasas, lo has diferenciado muy bien. Mira para poder pasar primero hay que hacer esto, no te puedo pedir que pases de todo a nada. Haciendo como que pasas podrás llegar a pasar de verdad. Pero como te hace daño, no puedes como no oírlo porque te pones nervioso.

Mi amigo el Sí

Esta técnica consiste en identificar al Sí como a un amigo y al No como un enemigo. La trabajadora social la utiliza para intentar que una niña consiga dejar de decir que no de forma automática y empiece a decir más veces que sí.

E13

TS: Le haces mucho caso a tu enemigo el No, le haces mucho más caso que a tu amigo el Sí, siempre juegas con tu enemigo.

Niña: También juego con mi amigo.

TS: Bueno, se trata de que a tu enemigo lo eches de ti, lo tienes que expulsar de tu casa, ¿sabes?

Niña: Vale.

TS: Aunque se ha metido muy fuerte, así que hace falta un plan para echar a tu enemigo y quedarte con tu amigo. ¿Sabes cómo puedes luchar contra tu enemigo?

Niña: ¿Cómo?

TS: Pues yo creo que, si en tu día a día estás más con tu amigo el Sí, poco a poco echaremos a tu enemigo el No. Ese es el truco. ¿Prometido?

Niña: Prometido, lo voy a intentar, si puedo lo hago.

TS: Sí, tú lo intentas, pero yo creo que si lo intentas con mucha fuerza lo conseguirás.

Las carreras de Animales⁸

Durante la primera entrevista que se ha observado de esta niña, ésta comenta que es tan lenta haciendo las cosas que corre en carreras de caracoles. La trabajadora social le pregunta qué tipo de carreras le gustaría correr y contesta que a las de guepardos porque son los animales más rápidos del mundo. La trabajadora social para conseguirlo le propone que para la próxima sesión tendrá que hacer un cuadro en el que coloque diferentes animales ordenados según su velocidad y ella tendrá que colocarse según la velocidad en que realice cada actividad en la carrera de un animal o de otro.

⁸ Véase en Anexo V.

E8

TS: Tengo una idea, cómo tú eres muy buena dibujando, vas a hacer un dibujo que servirá para otros niños, lo guardaremos como modelo, porque diferenciaremos las diferentes carreras de los animales.

Niña: Aquí pondremos la meta.

TS: Aquí podrás poner diferentes animales de más lento a más rápidos, los que tú quieras, a ver en qué animal te encuentras el próximo día.

Niña: Aquí el ciervo o la liebre.

TS: No sé cuál será más rápido, bueno tú la idea la tienes, este dibujo va a quedar precioso.

Niña: Pondré un circulo y en cada uno pondré la cara de un animal.

TS: Pero escucha, hay que hacerlo, pero si quieras en vez de rayarlo podemos poner posits para no estropearlo en donde estés, así que el próximo día me tendrás que decir en qué lugar estás de la carrera, porque pasar del caracol al guepardo es muy difícil.

En la siguiente entrevista con esta niña, la niña trajo el dibujo de la carrera de animales y fue colocando cada actividad con un posit en la carrera del animal correspondiente. Esta técnica sirvió para motivar a la niña a que realizara sus actividades más deprisa.

- Agradecer a los niños y niñas su esfuerzo

La trabajadora social no sólo felicita a los niños por haberse comportado y haber realizado una buena entrevista al finalizarla, lo hace a lo largo de la entrevista, es una forma de hacer sentir bien al niño o a la niña y motivarlos para que sigan comportándose igual durante el resto de entrevista. En alguna ocasión, ha premiado a los niños por haberse esforzado tanto durante las entrevistas o por su evolución a lo largo del proceso de intervención.

E21

TS: Te voy a dar una medalla por adelantado, primero porque te has tomado la tarea muy en serio, y aquí también te has esforzado junto con la mamá, y encima te has esforzado un poquito y vamos un poquito más rápidos y aún sin que hayas dejado de entretenerte. Entonces señorita le vamos a dar la medalla del Número 1. ¿Qué te parece la medalla? ¿Te gusta?

Niña: ¡Sí, mucho!

E10

TS: Mira hoy necesitas un premio porque del otro día a hoy, es que nadie se lo va a creer, ya verás cuando se lo cuente al Doctor, porque el otro día montaste un follón que se enteraron todos de que estabas aquí, y hoy no sabe nadie que estás aquí, es como si estuvieras escondido. Si sigues con tanto esfuerzo y haciéndolo tan bien tendrás un montón de premios. Hoy estás haciendo las cosas muy bien, voy a buscar un premio guay para ti. ¿Te gustan los posit?

Niño: Sí

TS: Pues para ti estos posit especiales.

E23

TS: ¿Te has dado cuenta de que ni tu padre ni tu madre han dicho la palabra, pero? Antes siempre que decían algo positivo decían, pero... y venía lo negativo. Pero hoy sólo han dicho cosas positivas. Choca los 5.

Niño: Choca los 5.

TS: Primera vez que esto ocurre es un gran momento, para mí es como la Champions, ¿sabes? Es un gran logro. ¿Se lo puedo decir al doctor?

Niño: Claro.

TS: Jolín, pues me alegra un montón porque eso te va a venir bien para tener más confianza y seguridad ahora que vas creciendo, hemos pasado de ver a tus padres como enemigos a tener unos padres como aliados. Con lo cual, es la mejor base para la adolescencia. ¡Buen trabajo familia! A todos yo os pongo matrícula de honor.

Hay grandes diferencias entre una entrevista y otra, lo mismo sucede con su finalización. En la mayoría de las entrevistas la trabajadora social finaliza el encuentro cuando se ha llegado a algún acuerdo, cuando se han establecido unos nuevos objetivos o se ha agotado el tiempo que dispone la entrevista. En todas las entrevistas acaba realizando una síntesis de los acuerdos alcanzados, los nuevos objetivos que se han planteado en el plan de intervención o los compromisos que los niños deben realizar para la próxima sesión.

Antes de despedirse, la trabajadora social genera nueva cita para la siguiente entrevista, dependiendo si quiere o no recalcar algún tema, va a buscar la cita al control y se la entrega personalmente a la familia o los invita a acompañarla a buscar la cita. Posteriormente, realiza la despedida.

6. CONCLUSIONES

En primer lugar, me gustaría recalcar la importancia que tiene para un trabajador social estar bien formado y tener unas habilidades sociales y de la comunicación sólidas, ya que son la base para tener éxito no sólo en las intervenciones con niños, sino en cualquier intervención.

En España apenas hay estudios que evalúen las habilidades de los trabajadores sociales en su práctica diaria, éstos estudios detectarían los déficits, ya sean formativos o comunicacionales, de los trabajadores sociales y darían pie a otras investigaciones que proporcionaran herramientas y guías que facilitaran la comunicación entre los trabajadores sociales y los niños.

El fin de este trabajo es observar y analizar la comunicación entre una trabajadora social con los niños y niñas que acuden a su servicio, una trabajadora social con amplia experiencia en atención infantil y con habilidades sociales y comunicacionales. En dicha exploración, se han detectado técnicas y habilidades que no sólo facilitan la comunicación entre ella y los niños, ayudan a crear y fortalecer un vínculo relacional entre ellos.

Según el tipo de entrevista, ya sea de primer día o sucesiva, el desarrollo de la entrevista será diferente, ya que responden a objetivos distintos. Por ejemplo, en el comienzo de las entrevistas de primer día la trabajadora social lo primero que hacía era pedirle al niño que se presentara y luego que presentara a su familia, mientras que en las entrevistas sucesivas comenzaba recordando los temas o acuerdos que habían tratado durante la sesión anterior o preguntando por la evolución del plan de intervención.

En la fase de intercambio y clarificación de la información la trabajadora social utiliza técnicas y habilidades que además de facilitar la comunicación entre ella y los niños sirven para favorecer el proceso de intervención. Entre ellas motivar al niño para que se centre en la comunicación, adecuarse a sus circunstancias específicas, ser flexible ante sus necesidades, hacer uso de la autorrevelación, dar apoyo emocional, centrarse siempre en los aspectos positivos, hacer que tomen sus propias decisiones, utilizar ejemplos de situaciones que incluyen a amigos suyos, o improvisando nuevas técnicas durante las entrevistas.

Lo importante no es lo que ha hecho para conseguir comunicarse de una forma exitosa con los niños sino cómo lo ha hecho. La técnica de Las Carreras de Animales es el ejemplo más claro, cómo la trabajadora social fue capaz de crear siguiendo el hilo conversacional de la niña una tarea que sirviera para divertirla (porque era hacer un dibujo) y a su vez, a motivarla en su compromiso a mejorar su comportamiento.

Otro aspecto destacable, es la riqueza que supone ver más de una entrevista al mismo niño porque no solamente se observa cómo la trabajadora social utiliza sus habilidades y técnicas, también se comprueba si son efectivas. Los trabajadores sociales como agentes de transformación deben tener en cuenta el poder transformativo de la comunicación.

Por último, hay que recordar que esta investigación es un estudio exploratorio por lo que sigue habiendo necesidad de profundizar más sobre la entrevista en trabajo social con niños. En futuras líneas de investigación convendría tener en cuenta la opinión de los propios niños para saber cómo se han sentido durante la entrevista y cómo les gustaría ser tratados por un trabajador social.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Axline, V. (1947). *Play therapy*. New York: Ballantine Books.
- Baker-Ward, L., y Ornstein, P. (2002). *Cognitive underpinnings of children's testimony*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Bellido, A. (1993). *La primera entrevista en la relación de ayuda del trabajo social individualizado*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Broadhurst, K., y Mason, C. (2014). Social work beyond the VDU: Foregrounding co-presence in situated practice. Why face to face practice matters. *British Journal of Social Work*, 44(3), 578-595.
- Cameron, H. (2005). Asking the tough questions: a guide to ethical practices in interviewing young children. *Early Child Development and Care*, 175(6), 597-610.
- Ceci, S., Crossman, A., Scullin, M., Gilstrap, L. y Huffman, M.L. (2002). *Children's suggestibility research implications for teh courtroom and the forensic interview*. Chichester: John Wiley & Sons.
- De Jong, P., y Berg, I. K. (2002). *Interviewing for solutions*. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Del Álamo, N., Brezmes, M., Pérez, E., y Picornell, A. (2016). La entrevista en encuentros informales como técnica de Trabajo Social. En C. Guinot y A. Ferran. (Ed.) *Trabajo Social: el arte para generar vínculos* (pp. 201-207). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Department of Education, Employment and Workplace Relation. (2009). Interviewing Children. Facilitator's Guide. Sídney: Australian Government.
- Egan, G. (2002). *The skilled helper: a problem-management approach to helping*. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Ferguson, H. (2016). Researching social work practice close up: Using ethnographic and mobile methods to understand encounters between social workers, children and families. *British Journal of Social Work*, 46(1), 153-168.
- Garcés, E. (2010). El Trabajo Social en salud mental. *Cuadernos de Trabajo Social*, 23, 333-352.
- Ivey, A., y Ivey, M. (2003). *Intentional interviewing and counselling: facilitating client development in a multicultural society*. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Kellett, M. (2011). *Engaging with children and young people*. Centre for Children and Young People: Background Briefing Series. Australia: Southern Cross University.
- Kolucki, B. y Lemish, D. (2011). *Communicating with Children. Principles and Practices to Nurture, Inspire, Excite, Educate and Heal*. New York: United Nations Children's Fund (UNICEF).
- Kruger, J. (2008). Children as Partners in Health, Phila Impilo. Accessed August. Recuperado de www.changemakers.com
- Lefevre, M. (2013). Integrating the teaching, learning and assessment of communication with children within the qualifying social work curriculum. *Child and Family Social Work*, 20(2), 211-222.
- Mauthner, M. (1997). Methodological aspects of collecting data from children: Lessons from three research projects. *Children and Society*, 11, 16-28.

- McCrumb, S., y Hughes, L. (1998). *Interviewing children: a guide for journalists and others*. London: Save the Children.
- Morrison, F. (2016). Social workers' communication with children and Young people in practice. *Insights a Series of Evidence Summaries (IRISS)*, 34, 1-16.
- Pipe, M. E., Salmon, K., y Priestley, G. (2002). *Enhancing children's accounts: how useful are non-verbal techniques*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Rossell, T. y Rodriguez, P. (2017). *La entrevista en trabajo social*. Barcelona: Herder
- Ruch, G. (2014). Helping children is a human process: researching the challenges social workers face in communicating with children. *British Journal of Social Work*, 44(8), 2145-2162.
- Ruiz, A., y Segú, M. (2016). La entrevista conjunta en el espacio sociosanitario: tejiendo vínculos interdisciplinares entre el Trabajo Social y la Geriatría. En C. Guinot y A. Ferran. (Ed.) *Trabajo Social: el arte para generar vínculos* (pp. 788-796). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Saywitz, K. (2002). *Developmental underpinnings of children's testimony*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Siraj-Blatchford, I., Clarke, K., y Needham, M. (2007). *The team around the child: Multi-agency working in the early years*. Stoke-on-Trent: Trentham Books.
- Smith, M., Gallagher, M., y Wosu, H. (2012). Engaging with involuntary service users in social work; findings from a knowledge exchange project. *British Journal of Social Work*, 42(2), 1460–1477
- Thompson, C., y Rudolph, L. (2000). *Counseling children*. Belmont: Brooks/Cole.
- Trevithick, P. (2002). Técnicas y habilidades de la entrevista. En P. Trevithick (Ed.) *Habilidades de la comunicación en intervención social* (pp. 105-174). Madrid: Narcea.
- Trevithick, P. (2016). *Social work skills and knowledge: A practice handbook*. Maidenhead:Open University Press.
- Waksler, F. (1991). *Studying children: Phenomenological insights*. London: Falmer Press.
- Wilson, C., y Powell, M. (2001). *A guide to interviewing children: essential skills for counsellors, police, lawyers and social workers*. Sydney: Allen and Unwin.
- Winnicott, C. (1996). Introduction to Communicating with Children. *Smith College Studies in Social Work*, 66 (2), 358–369.
- Winter, K. (2011). *Building Relationships and Communicating with Children. A Practical Guide for Social Workers*, London: Routledge.
- Winter, K. (2015). Supporting positive relationships for children and Young people who have experience of care. *Insights a Series of Evidence Summaries (IRISS)*, 28, 1-20.
- Winter, K., Cree, V., Hallett, S., Hadfield, M., Ruch, G., Morrison, F., y Holland, S. (2017). Exploring Communication between social workers, children and young people. *British Journal of Social Work*, 47(5), 1427-1444.

8. ANEXOS

8.1 ANEXO I. CEM INOCENCIO JIMÉNEZ

DATOS DE IDENTIFICACIÓN
Nombre: Centro de Especialidades Médicas (CEM) Inocencio Jiménez.
Domicilio postal: Avenida Navarra, 78, 50011, Zaragoza.
Teléfono: Teléfono: 976 34 40 00
Dirección de internet, web y de correo electrónico: www.hcu.es Correo electrónico general: sector3.comunicacion@salud.aragon.es Unidad de Trabajo Social: utso.hcu@salud.aragon.es
Acceso Transporte público: Autobuses urbanos: transporte urbano: Líneas: 34, 36, 42, 51, 52, Ci 1 y Ci 2. Estación Renfe-Delicias: Cercanías: Línea C1 Casetas – Miraflores: Utebo. Estación Intermodal Autobuses: Líneas Regulares. Estación de Taxis: en la Estación Intermodal.

Imagen 1. Ubicación del CEM Inocencio Jiménez



Fuente: Google Maps.

CENTROS DE SALUD ASIGNADOS

USMA Inocencio Jiménez: centros de salud asignados: Bombarda, Cariñena, Casetas, Delicias Norte, Herrera de los Navarros, María de Huerva, Universitas y Utebo.

USMIJ Inocencio Jiménez: centros de salud asignados: Alagón, Bombarda, Borja, Cariñena, Casetas, Delicias Norte, Delicias Sur, Ejea de los Caballeros, Epila, Gallur, Herrera de los Navarros, La Almunia, María de Huerva, Miralbueno, Garrapinillos, Oliver, Sadaba, Sos, Tarazona, Tauste, Universitas, Utebo, Valdefierro, Alhama de Aragón, Ariza, Ateca, Calatayud Rural, Calatayud Urbana, Daroca, Illueca, Morata de Jalón, Sabiñán y Villaroya de la Sierra.

8.2 ANEXO II. INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE RECOGIDA DE DATOS

Entrevista Número:	Sujeto Número:
Fecha:	Lugar:
Duración de la entrevista:	Tipo de entrevista: (Primer día o sucesiva/ Individual o familiar)
Propósito de la entrevista:	
Edad:	Número de personas que están presentes: (está solo o acompañado)
Características del sujeto:	
Situación familiar:	

Instrumento de Observación	Que hace	Como lo hace	Respuesta niño/a
1. Preparación de la entrevista	1.1 Momento y lugar		
	1.2 Propósito		
	1.3 Objetivos		
	1.4 Edad		
	1.5 Genograma		
	1.6 Capacidad cognitiva		
	1.7 Nivel del lenguaje		
	1.8 Circunstancias especiales		

	1.9 Situación familiar		
	1.10 Preparación de técnicas proyectivas		
	1.11 Posibles contingencias que puedan ocurrir		
	1.12 Forma de registro		
2. Aspectos generales	2.1 Habla despacio y claro		
	2.2 Habilidades del lenguaje: uso del idioma y nivel del lenguaje		
	2.3 Adecuación a la capacidad cognitiva		
	2.4 Adecuación a las características especiales		

	2.5 Uso de oraciones cortas y simples			
	2.6 No interrumpe cuando el niño habla			
	2.7 Habilidades de la comunicación no verbal: uso del lenguaje corporal			
	2.8 Habilidades de autodisciplina: no muestra reacciones, creencias o actitudes personales			
	2.9 Uso de razonamiento intuitivo			
	2.10 Resume la información para verificarla			
3. Introducción y construcción del rapport	3.1 Presentación			
	3.2 Habilidades de bienvenida: saludo cálido			

	3.3 Consentimiento			
	3.4 Comparte el propósito			
	3.5 Confidencialidad			
	3.6 Reglas básicas			
	3.7 Introduce temas neutrales de conversación			
	3.8 Uso de preguntas abiertas y simples			
	3.9 Uso de técnicas proyectivas			
	3.10 Respeta los silencios activos			

4. Libre narrativa	4.1 Habilidades auditivas: escucha activa			
	4.2 Habilidades de observación			
	4.3 Transmite calidez emocional: muestra interés			
	4.4 Empatía			
	4.5 Simpatía			
	4.6 Habilidades de memoria y comprensión: uso de respuestas reflexivas			
	4.7 Habilidades emocionales: calidad de los sentimientos expresados			
	4.8 Uso de la autorrevelación			

	4.9 Uso de estimulantes mínimos			
	4.10 Es flexible a las necesidades			
	4.11 Uso de técnicas proyectivas si no consigue la participación			
5. Cuestionamiento	5.1 Habilidades de investigación: hacer buenas preguntas para adquirir información relevante			
	5.2 Uso de preguntas abiertas y simples			
	5.3 Uso de preguntas cerradas			
	5.4 Uso de preguntas circulares			
	5.5 Uso de <i>doors openers</i>			

	5.6 Respuestas reflexivas			
	5.7 Combinación de respuestas reflexivas con <i>door openers</i>			
	5.8 Aclaraciones			
	5.9 Proporciona apoyo emocional			
	5.10 Proporciona ayuda práctica			
	5.11 Da consejos con cautela			
	5.12 Explora las incongruencias de la narración			
	5.13 Ofrece interpretaciones			

6. Cierre	6.1 Habilidades de cierre: capacidad para finalizar el encuentro			
	6.2 Uso de la síntesis			
	6.3 Pregunta dudas o si quiere decir algo más			
	6.4 Agradecimiento			
	6.5 Despedida			

Fuente: Elaboración propia.

8.3 ANEXO III. CODIFICACIÓN DE ENTREVISTAS

Tabla 3. Codificación

	Nº ENTREVISTA	FECHA ENTREVISTA	DURACIÓN ENTREVISTA	TIPO ENTREVISTA	PROPÓSITO ENTREVISTA	Nº PERSONAS	SEXO	EDAD	CARACTERÍSTICAS PERSONALES	SITUACIÓN FAMILIAR
SUJEJO 1	E1	9/3/18	54'	S/F	Seguimiento	3 (él y sus padres)	NIÑO	11 años	TOD, TDAH	Padres casados y hermana menor
	E7	13/4/18	38'	S/F	Seguimiento					
	E23	28/5/18	34'	S/F	Seguimiento					
SUJETO 2	E2	9/3/18	40'	S/F	Seguimiento	2 (ella y su madre)	NIÑA	12 años	No acepta límites	Padres casados y hermano mayor
	E9	20/4/18	55'	S/F	Seguimiento					
SUJETO 3	E3	14/3/18	41'	S/F	Seguimiento	2 (ella y su madre)	NIÑA	11 Años	Apatía y anhedonia	Padres casados, hija única
SUJETO 4	E4	14/3/18	45'	S/F	Seguimiento	2 (ella y su madre)	NIÑA	10 años	Sufrió malos tratos por parte del abuelo materno	Padres separados, vive con la madre y hermano pequeño
SUJETO 5	E5	9/4/18	50'	S/F	Seguimiento	2 (él y su madre)	NIÑO	11 años	Agresividad en el domicilio	Padres casados, hijo único
SUJETO 6	E6	12/4/18	58'	PD/F	Diagnóstico	3 (ella y sus padres)	NIÑA	7 años	TDAH, nerviosa y a veces agresiva	Padres casados, hija única
	E13	7/5/18	50'	S/F	Seguimiento					
	E27	4/6/18	36'	S/F	Seguimiento					
SUJETO 7	E8	13/4/18	36'	S/F	Seguimiento	2 (ella y su madre)	NIÑA	8 años	Problemas de conducta	Padres casados y hermano mayor
	E21	25/5/18	37'	S/F	Seguimiento					
SUJETO 8	E10	3/5/18	32'	S/F	Seguimiento	2 (él y su madre)	NIÑO	11 años	TEA, edad mental de 3 años y 72% de discapacidad	Padres casados, hijo único
	E26	4/6/18	30'	S/F	Seguimiento					
SUJETO 9	E11	3/5/18	45'	S/F	Seguimiento	3 (él, su madre y su hermano)	NIÑO	12 años	TDAH	Padres divorciados, custodia compartida y hermano mayor

SUJETO 10	E12	7/5/18	30'	S/F	Seguimiento	3 (él, hermana y abuela)	NIÑO	12 años	Acoso escolar	Padres casados y hermana pequeña
SUJETO 11	E14	14/5/18	40'	S/F	Seguimiento	2 (ella y su abuela)	NIÑA	12 años	Acoso escolar	Abandono por parte de la madre, vive con la abuela paterna
SUJETO 12	E15	17/5/18	50'0	PD/F	Diagnóstico	4 (él, padres y hermano)	NIÑO	12 años	TDAH, dificultad manejo de las emociones	Padres casado y hermano pequeño
SUJETO 13	E16	18/5/18	60'	PD/F	Diagnóstico	3 (él, padre y abuela)	NIÑO	12 años	TDAH, TNDA, mala comprensión lectora	Padres divorciados, vive con el padre, hermana mayor
	E30	11/6/18	57'	S/F	Seguimiento					
SUJETO 14	E17	21/5/18	40'	S/I	Seguimiento	1 (él)	NIÑO	11 años	TDAH	Padres casados, hijo único
SUJETO 15	E18	22/5/18	48'	S/I	Seguimiento	1 (él)	NIÑO	12 años	TOD	Madre murió de cáncer hace 4 años, vive con el padre y hermano mayor
SUJETO 16	E19	22/5/18	30'	S/F	Seguimiento	2 (él y su madre)	NIÑO	7 años	Heteroagresividad, agresiones a compañeros del colegio	Padres divorciados, vive con la madre y la abuela, hijo único
SUJETO 17	E20	25/5/18	95'	PD/F	Diagnóstico	3 (él y sus padres)	NIÑO	12 años	Baja autoestima, acoso escolar	Padres casados y hermana mayor
SUJETO 18	E22	28/5/18	40'	S/F	Seguimiento	2 (él y su madre)	NIÑO	12 años	Inmaduro y muy dependiente	Padres casados, hijo único

SUJETO 19	E24	1/6/18	51'	S/F	Seguimiento	2 (ella y su madre)	NIÑA	12 años	Trastorno de la conducta	Padres casados y hermana mayor
SUJETO 20	E25	4/6/18	69'	PD/F	Diagnóstico	3 (él y sus padres)	NIÑO	12 años	Dislexia, altas capacidades CI de 136	Padres casados y hermano mayor
SUJETO 21	E28	4/6/18	49'	S/F	Seguimiento	2 (él y su parente)	NIÑO	8 años	TDAH	Padres casados y hermano menor
SUJETO 22	E29	6/6/18	50'	PD/F	Diagnóstico	2 (ella y su madre)	NIÑA	10 años	TDAH, discapacidad del 43%	No conoció a su padre, vive con su madre y es hija única

Fuente: Elaboración propia

LEYENDA:

- TOD: Trastorno Oposicionista Desafianta
- TDAH: Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad
- TNDA: Trastorno del Neurodesarrollo del Aprendizaje
- TEA: Trastorno Espectro Autista
- S/F: Sucesiva familiar
- PD/F: Primer día familiar
- S/I: Sucesiva Individual

8.4 ANEXO IV. IMAGEN DEL DESPACHO

Imagen 2. despacho



Fuente: Elaboración propia.

8.5 ANEXO V. TÉCNICA DE INTERVENCIÓN

Imagen 3. técnica de intervención

VAMOS A LA VELOCIDAD DEL...



CANGREJO

CARACOL

LIEBRE

LEÓN

GUEPARD

Fuente: Elaboración propia.