

TEMA	VÍCTIMAS DE DELITOS DE OUDIO
TÍTULO DE LA SESIÓN	LA ENTREVISTA EN ENCUENTROS INFORMALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO POLICIAL

Ponente: Nuria del Álamo

1. La entrevista: tipos

Los tipos de entrevista son tan variados como la finalidad con la que se realizan, así podemos clasificarlas en función de la técnica utilizada, según el tipo y el número de participantes, y según el contexto en el que se desarrollan.

Así, y según su finalidad, las entrevistas pueden ser de:

- Orientación.
- Motivación.
- Información y/o asesoramiento.
- Terapéutica.
- Evaluación o seguimiento.

Existe una cierta tendencia de despreciar aquellas entrevistas que se realizan en contextos no formales por, aparentemente, carecer de una estructura y preparación adecuada, pero no tiene por que ser así.

2. La entrevista en encuentros informales.

Se debe poner en relieve la importancia de la entrevista que se realiza en medio informal como técnica de estudio e intervención, haciendo énfasis en que estamos ante una intervención que se enmarca en las técnicas cualitativas que consideramos han de valorarse adecuadamente en las acciones en las que están implicadas personas. Ha de realizarse con preparación y rigor para que se considere actuación profesional, no pudiendo ser nunca ni un encuentro casual ni una entrevista de primer contacto. Es por ello por lo que pensamos que es imprescindible que en entrevistador se prepare y sistematice.

Cada una de estas finalidades requiere una valoración inicial que señale proseguir en un medio informal y, según sea la finalidad, la entrevista tendrá diferentes características y un diseño concreto que ha de adaptarse a las peculiaridades de la persona.

3. Habilidades básicas para la entrevista:

- Escuchar activamente
- Empatía
- Hacer preguntas
- Habilidades de recepción
- Habilidades para confirmar
 - a. Parafrasear
 - b. Aclarar
 - c. Explorar
 - d. Reflejar
 - e. Comprobar
 - f. Interpretar
 - g. Confrontar
 - h. Resumir
 - i. Dar y recibir retroinformación
- Habilidades para no salirse del tema
- Habilidades para terminar la entrevista

4. Habilidades específicas para la entrevista

- Asesoramiento y orientación
- Persuadir
- Suministrar información
- Dar explicaciones
- Dar ánimo y seguridad/afrontar desánimo
- Validar/ser recompensante
- Tranquilizar/contener la ansiedad
- Proporcionar apoyo emocional/ p. cuidados
- Recontextualizar/Realizar interpretaciones
- Empoderamiento
- Negociación/Contratación/Mediación/Cooperación/Defensa
- Afrontar hostilidad
- Prestar asistencia práctica
- Creación de redes

5. Técnicas básicas de entrevista

Se realizará una revisión acerca de las técnicas básicas de entrevista adaptadas a los entornos informales, con víctimas de delitos de odio. Haciendo especial hincapié en lograr los siguientes objetivos:

- a) crear un clima adecuado de confianza;
- b) obtener/profundizar en la información;
- c) articular la ayuda.

6. Cómo hacer preguntas

Para poder elaborar las preguntas de una entrevista el entrevistador debe “desplegar” una serie de habilidades de comunicación que acompañen a otras habilidades anteriormente descritas. Así, no sólo debe desarrollar y mantener buenas relaciones interpersonales con entrevistado, generando un clima de confianza, sino que tiene que saber formular las preguntas de forma tal que obtenga respuestas precisas y a la vez el entrevistado sea capaz de construir su propio relato.

Existen diversas vías para lograrlo; éstas muestran cómo las diferentes formas de hacer las preguntas, es decir, los diferentes “formatos de preguntas”, conllevan distintas implicaciones.

Se realizará un repaso a los tipos de preguntas más adecuadas a cada una de las finalidades, así como algunos tipos de preguntas y formulaciones específicas a evitar que pueden generar incomodidad y desconfianza en el entrevistado.

3

7. Referencias bibliográficas

Álamo Gómez, N. d., Brezmes Nieto, M., Pérez Álvarez, E., & Picornell Lucas, A. (2017). La entrevista en encuentros informales como técnica de trabajo social. En C. Guinot Viciano & A. Ferran Zubillaga (eds.), *Trabajo social: arte para generar vínculos*.

Rosell i Poch, and Bassols i Parés, R. (1998). *La Entrevista en el trabajo social* (4a ed.). Escuela Universitaria de Trabajo Social.