

Entrevista e Visita Domiciliária

Das primeiras aprendizagens que um futuro Assistente Social faz centra-se em aprender a *ver*, em se confrontar com a diferença entre *ver* e *observar* e posteriormente em treinar a sua capacidade de *observar*, bem como de *questionar*. Saber *observar*, assim como saber *questionar* são essenciais à prática de qualquer assistente social, permite que o profissional fique mais disponível para o *outro*, para a sua situação, para aquilo que é verbalizado e para aquilo que não é dito, que se encontra latente. Possibilita-lhe ficar alerta inclusive para os seus preconceitos e crenças, bem como para as suas dificuldades técnicas e pessoais. Assim **saber *observar* e *questionar* tornam-se determinantes para a realização eficiente de uma entrevista e de uma visita domiciliária e consequentemente para a eficácia do Diagnóstico Social.**

Entrevista

A entrevista é um instrumento base de recolha de informação e é um meio que o assistente social utiliza para desenvolver a relação interpessoal com o cidadão. É o método de enorme relevância na intervenção, não só sustenta o Diagnóstico Social como permite desenvolver o plano de intervenção, torna-se o **veículo comunicacional da própria intervenção.**

Podemos identificar dois tipos de entrevista – entrevista de avaliação ou diagnóstica e entrevista de acompanhamento. A primeira visa a avaliação e interpretação da situação-problema, ou seja, é neste contexto que o assistente social vai iniciar o Diagnóstico Social. **A segunda constitui um momento subsequente da intervenção, é nesta ocasião que ocorre o desenvolvimento do Diagnóstico Social,** é também o momento em que o assistente social avaliará, juntamente com o cidadão/ família a intervenção, bem como vai redefinindo o plano de intervenção.

Salvaguarda-se no entanto que independentemente do tipo de entrevista, **os objectivos terão de ser claros e definidos, para isso as entrevistas devem ser previamente planificadas** de forma a permitir uma efectiva e eficiente recolha de dados, **dever-se-á construir um modelo geral para guiar a entrevista.** Sabe-se no entanto que numa única entrevista, por vezes não é possível recolher toda a

informação necessária, dessa forma **as entrevistas deverão estar estruturadas tendo em conta as diferentes fases da intervenção.**

Veja-se os exemplos abaixo.

Exemplo 1 – Guião de Entrevista Individual/ Familiar (Prestações Pecuniárias)

Exemplo 2 – Ficha Diagnóstica em Contexto Escolar

Visita Domiciliária

A visita domiciliária (VD) é um instrumento técnico-operativo cujo objectivo é a recolha de dados no meio natural de vida do cidadão/ família, muitas vezes essenciais ao Diagnóstico Social. Permite, por exemplo, um conhecimento mais objectivo das condições habitacionais, do meio envolvente, hierarquia familiar, das dinâmicas e interações familiares.

Existem dois tipos de visitas domiciliárias - VD exploratória e VD de acompanhamento. Como os próprios nomes indicam **o primeiro tipo de VD visa o reconhecimento da situação-problema, já a VD de acompanhamento caracteriza-se pelo seu carácter continuado na intervenção, onde a relação assistente social – cidadão/ família torna-se essencial para o seu sucesso.** Em qualquer uma destas visitas domiciliárias **o assistente social deverá identificar o que pretende observar/ analisar, os objectivos da sua realização deverão ser claros e o cidadão/ família deverá ser informada dos mesmos.** Assim a VD deverá ter objectivos específicos e encontrar-se previamente planeada para que proporcione uma recolha de dados mais eficaz e não desperdice a oportunidade de um estudo ou intervenção no *lócus*.

Sublinha-se a importância da **VD ser realizada por mais do que um técnico**, esta medida deverá ser tomada, na maioria dos casos, por uma questão de segurança, mas também para se tornar um instrumento mais eficiente, pois assim há *diferentes olhares sobre a mesma realidade*. No entanto, quando estamos perante uma equipa

multidisciplinar ou a intervir com outros serviços, e há a necessidade de realizar uma VD em conjunto, **dever-se-á ter em conta o princípio de intervenção mínima**, participando na VD o número de elementos estritamente essenciais.

Veja-se o exemplo abaixo.

Exemplo 1 – Relatório Visita Domiciliária

No fim da realização de cada entrevista assim como da cada visita domiciliária cabe ao Assistente Social criar um momento para a avaliação. Este é um momento de análise e reflexão tanto da intervenção com o indivíduo/ família como do seu desempenho técnico.

Avaliar aspectos da organização, o que correu bem ou mal, a necessidade de uma redefinição do plano de intervenção, entre outros aspectos é essencial para a melhor qualidade das respostas, para uma melhor utilização dos recursos e dos serviços prestados. Avaliar é potenciar a intervenção.