

# El que les paraules no diuen

*La comunicació i conducta no verbals en les  
entrevistes del Treball Social*

*Universitat de Girona  
Facultat d'Educació i Psicologia  
Grau en Treball Social  
Curs 2022-2023  
2 de Juny del 2023*

**TREBALL DE FI DE GRAU**

**Paula Iniesta Prados**

Tutor: Eduard Carrera

## **Resum**

El que les paraules no diuen s'introdueix en un TFG sobre el llenguatge no verbal en les entrevistes de Treball Social. L'estudi es va realitzar a través d'enquestes dirigides a treballadors socials en exercici i alumnes de quart grau en Treball Social. La mostra total va ser de 68 participants, amb 43 i 25 respectivament. Els resultats obtinguts en aquesta recerca corroboren la importància que tots dos grups atorguen a la comunicació no verbal en aquesta disciplina. Les dades revelen que tant els treballadors socials com els alumnes consideren que la comunicació no verbal és fonamental en les entrevistes de Treball Social. Gestos, expressions facials, postura corporal i to de veu, entre d'altres, es destaquen com a elements clau per a transmetre informació i establir una connexió efectiva amb els usuaris. Aquestes troballes contribueixen al coneixement existent en el camp del Treball Social, emfatitzant la rellevància de la comunicació no verbal en l'acompliment professional. La recerca d'aquest pot ser utilitzada per a millorar la formació i la pràctica en aquest àmbit, permetent als treballadors socials desenvolupar habilitats de comunicació més efectives i enfortir les seves relacions amb els clients.

**Paraules Clau:** Comunicació no verbal, Llenguatge no verbal, Conducta no verbal, L'entrevista en el Treball social, Treball Social.

## ***Abstract***

What the words do not say is introduced in a TFG about nonverbal language in social work interviews. The study was conducted through surveys aimed at exercised social workers and fourth-grade students in Social Work. The total sample was 68 participants, with 43 and 25 respectively. The results obtained in this research confirm the importance that both groups attach to nonverbal communication in this discipline. The data reveal that both social workers and students consider nonverbal communication to be fundamental in Social Work interviews. Gestation, facial expressions, body posture and voice tone, among others, are highlighted as key elements for conveying information and establishing an effective connection with users. The findings contribute to existing knowledge in the field of social work, emphasising the relevance of nonverbal communication in professional performance. This research can be used to improve training and practice in this area, allowing social workers to develop more effective communication skills and strengthen their relations with customers.

**Key words:** Nonverbal communication, Nonverbal Language, Nonverbal Behavior, The interview in Social Work, Social Work.

*“Nunca te enseñaron cómo hablar tus gestos,  
pero si fuiste enseñado a hablar con palabras”*

Paul Ekman

## **Agraïments**

Aquest treball ha estat possible gràcies al suport i la col·laboració de diversos professionals, companys, familiars, amics, etc. que m'han proporcionat els coneixements, el suport i l'ajuda per a desenvolupar aquest TFG. Per aquesta raó, m'agradaria dedicar-los uns agraïments especials.

En primer lloc, m'agradaria expressar la meva màxima gratitud al meu tutor, Eduard Carrera, pel seu suport, temps, dedicació i orientacions al llarg del desenvolupament d'aquest que han fet possible la realització d'aquest Treball de Final de Grau (TFG).

En segon lloc, agrair a en Jordi Reche, formador en comunicació, i la Xesca Vela, la meva tutora de pràctiques professionals del grau, que d'una manera o d'una altra em van fer reflexionar sobre el llenguatge no verbal i decantar-me perquè aquesta temàtica fos la del meu TFG. A més, la Xesca em va ajudar amb la difusió d'un dels qüestionaris facilitant-me així que aquest arribi a més Treballadors Social.

En tercer lloc, a la Maite Boldú, coordinadora de serveis socials de la Selva i docent en la UdG, que em va guiar i orientar de què podia o no fer en la part més pràctica d'aquest treball. Així mateix, m'ha ajudat amb la difusió del qüestionari pels professionals.

Vull agrair també a les meves companyes, en especial a la Júlia Camps, la Marina Díez, la Fàtima El Karraoui, la Júlia Vilà i l'Alejandra Vilca, que m'han ajudat, guiat i aconsellat al llarg d'aquest temps quan tenia algun dubte donant-me la seva perspectiva.

També voldria agrair a la meva parella i a la meva millor amiga, pel seu suport emocional, ajudar-me a aconseguir materials per la part teòrica i per haver cregut en mi durant tot el procés.

Finalment, vull agrair a totes les persones que de manera directa o indirecta han participat en aquesta recerca i a les persones que llegeixin aquest treball, gràcies pel vostre temps dedicat.

# Índex

<b>Resum</b>	<b>1</b>
<b>Abstract</b>	<b>2</b>
<b>Agraïments</b>	<b>3</b>
<b>1. Introducció</b>	<b>5</b>
<b>2. Metodologia</b>	<b>6</b>
2.1. Disseny i procediment	7
2.2. Criteris d'inclusió i exclusió	8
2.3. Ètica de la investigació	9
<b>3. Marc Teòric</b>	<b>9</b>
3.1. L'entrevista en el Treball Social	10
3.2. La comunicació no verbal	11
3.2.1. Orientació del cos	13
3.2.2. Els gestos	14
3.2.3. El rostre	15
3.2.4. Els silencis	16
3.2.5. El contacte del tacte	17
3.2.6. Què comunica la nostra manera d'asseure-nos	18
3.2.7. Que comunica el caminar o estar de peu	19
3.3. La conducta no verbal	20
3.3.1. L'espai	20
3.3.2. Proxèmica	21
3.4. L'entrevista i la comunicació no verbal	22
<b>4. Treball de Camp</b>	<b>23</b>
4.1. El llenguatge no verbal imprescindible per a la nostra feina.	24
4.2. El Marc forma part del quadre	26
4.3. Intentar expressar amb el cos un missatge.	29
<b>5. Discussió i Conclusions</b>	<b>33</b>
<b>6. Referències Bibliogràfiques</b>	<b>36</b>
<b>7. Annexes</b>	<b>39</b>
Annex A: Enquestes	39
Annex A.1: Perspectiva interna	39
Annex A.2: Perspectiva externa	41

## 1. Introducció

Per començar, cal tenir en compte que el present treball no es basa en un àmbit determinat del Treball Social, tampoc es pretén donar veu o fer una investigació d'una problemàtica en concret o d'un col·lectiu vulnerable. Precisament, el que vull aconseguir amb aquest treball és anar una mica més enllà amb una de les principals eines que es fan servir en el Treball Social, com és l'entrevista, concretament, amb la part no verbal, contextual i espacial d'aquesta.

No serà una cinèsica<sup>1</sup> dels gestos i conductes que intervenen en una entrevista, doncs, aquest seria interminable, sinó que realitzaré una aproximació general de la informació que aquests ens poden donar i transmetre per entendre millor a l'usuari, la seva situació i el seu context. A més, m'agradaria invitar el lector a fer una reflexió personal sobre les seves qualitats en la comunicació no verbal a escala personal i professional.

Com ja he deixat caure anteriorment, l'entrevista es considera una de les tècniques bàsiques del Treball Social. Així mateix, adquireix una rellevància singular que comparteix amb altres disciplines, com la pedagogia, l'educació social o la psicologia, que d'una manera o d'altre afronten problemes relatius a la intercomunicació i interacció humana (Bellido, 1993).

M. Richmond, qui va estructurar i formalitzar les tècniques i metodologies del Treball Social, ja va dedicar un capítol del seu llibre *Social Diagnosis* (1917) on exposava els conceptes i la importància de les entrevistes, especialment de la primera entrevista amb la persona atesa, per realitzar un bon diagnòstic i pronòstic en les intervencions.

Teresa Rossell comenta en el seu llibre *La entrevista en el trabajo social* (2017), "L'entrevista es realitza principalment mitjançant la "comunicació verbal", encara que els professionals han d'observar, comprendre i utilitzar la "comunicació no verbal" durant ella." (p.83).

Aquest treball, doncs, neix de les meves inquietuds personals sobre la temàtica des de fa molts anys i, a més, a les meves pràctiques professionals de grau, la meva tutora li donava molt de pes en veure i observar més enllà del que es comunicava verbalment. De manera que amb aquest treball vull aprofundir indagant, coneixent i investigant sobre les següents qüestions:

- Quins avantatges té conèixer la comunicació no verbal en les entrevistes del Treball Social?

---

<sup>1</sup> Estudi dels llenguatges corporal i gestual en la comunicació humana.

- Com a professional que em pot aportar conèixer/ ser més conscients del llenguatge no verbal?

Arran de fer-me aquestes preguntes van sorgir unes altres qüestions que van ser:

- Com el llenguatge no verbal m'ajuda a extreure informació/ hipòtesis en les entrevistes d'intervenció social del Treball Social?
- Com afecta o influencia l'entorn en la realització de l'entrevista?
- Com els treballadors socials valoren en la pràctica professional el llenguatge no verbal?
- Què fa que la meua comunicació sigui més efectiva en una entrevista?

Per tant, l'objectiu principal d'aquest serà **Identificar la importància del llenguatge no verbal en la pràctica de les entrevistes del Treball Social**. Al mateix temps, els objectius específics són:

- O.E.1. Conèixer com beneficia en les entrevistes del TS el llenguatge no verbal.
- O.E.2. Analitzar els elements que intervenen en el llenguatge no verbal durant el desenvolupament de l'entrevista.
- O.E.3. Conèixer com la mateixa comunicació no verbal pot influenciar als altres.

Per acabar amb la introducció i pel que fa a l'estructura del treball, aquest s'organitza en quatre blocs, en primer lloc, exposo la metodologia, empleada en aquesta recerca. En segon lloc, es fa una aproximació teòrica de la temàtica, per contextualitzar i entendre els resultats extrets. En tercer lloc, presento el treball de camp on podem observar els resultats extrets com la seva anàlisi. I, finalment, en el quart lloc trobarem la discussió i les conclusions del treball.

## **2. Metodologia**

El present treball de final de grau s'ha elaborat en base d'una recerca de camp en el marc del llenguatge no verbal en les entrevistes del Treball Social. La metodologia emprada en aquest treball és quantitatiu, basada en dues enquestes per així obtenir una perspectiva interna i externa de la temàtica. Es va valorar fer observacions en entrevistes de treballadors socials amb els usuaris, però indagant i preguntant a la coordinadora de serveis socials de la Selva de com fer-ho, hi era molt complicat sense un marc de pràctiques vigent.

## 2.1. Disseny i procediment

Respecte al disseny i procediment de la meua part pràctica trobem dues enquestes principals. Per un costat, la primera enquesta (Annex 1.1) va dirigida a treballadors socials dels serveis socials on a través de les preguntes del qüestionari busco conèixer i analitzar la seva perspectiva interna del llenguatge no verbal que fan servir i analitzen, als usuaris, durant les seves entrevistes. També, en aquest, vull conèixer si els professionals són conscients o no de la informació que transmet aquesta comunicació.

Per l'altre costat, la segona enquesta (Annex 1.2) va dirigida a l'alumnat del 4t de Treball Social on les preguntes van dirigides més cap a l'observació de les seves pràctiques realitzades en el primer semestre. Tot i que, com diu Ruiz, J. (2007):

Tota la psicologia social elaborada entorn dels aspectes distorsionadors de la percepció i del coneixement, relacionats amb els «prejudicis» o teoria «Gestalt» apunta als riscos d'error en la veritat de les observacions. Sobretot, és palès l'influx de les motivacions, a l'hora d'observar en tres dimensions principals: en la selecció del que s'observa, en la seva organització i en la seva interpretació (p.128).

Els qüestionaris estan dissenyats tots dos de manera paral·lela per poder acabar tenint una petita comparativa entre els futurs treballadors/es socials i professionals vigents del Treball Social. Les preguntes estan ordenades en quatre blocs el primer on trobem un petit recull de dades més identificadores de l'enquestat com: el sector, l'edat, entrevistes en un dia, experiència prèvia en el món social en el cas dels estudiants, etc. I els altres tres blocs estan dividits pels tres objectius específics d'aquesta recerca. El primer tracta més del llenguatge no verbal, el segon dels elements que intervenen o poden intervenir en la comunicació no verbal i, l'últim, més del seu llenguatge no verbal.

Totes dues enquestes estan formulades en gran part amb preguntes obertes, part més qualitativa d'aquest treball, per així poder garantir un petit espai de reflexió i llibertat a l'hora d'expressar-se. És per aquest motiu que en l'explicació de la temàtica i objectius dels qüestionaris s'informa que es poden expressar tant en català com en castellà per afavorir-ho. D'igual manera, trobem preguntes tancades, part més quantitativa, amb diferents opcions. En algunes d'aquestes, els valors de referència (sempre, gairebé sempre, rarament o mai) està



enfocat perquè els enquestats es decantin més per a un costat o per un altre, de manera que no es poden situar en un punt intermedi d'aquests valors i obtenir un resultat completament neutre.

Respecte a la difusió d'aquests, han sigut enviats per correu a alguns deu treballadors socials que tenia el seu contacte, a més, he tingut el suport d'alguns d'ells com la Maite Boldú o la Xesca Vela, que han difós l'enquesta de la perspectiva interna a companys i companyes de la professió. Pel que fa a la perspectiva externa s'ha enviat per al grup de Whatsapp de classe on som aproximadament unes 65 persones.

Finalment, la mostra aconseguida per aquesta recerca ha estat d'un total de seixanta-vuit (68) persones, de les quals quaranta-tres (43) són treballadors socials dels serveis socials de Catalunya i vint-i-cinc (25) estudiants de 4t grau en Treball Social de la Universitat de Girona. Tot i ser una mostra insignificant, és una petita prova pilot per fer-me una idea de la percepció interna dels professionals en el Treball Social de la comunicació no verbal i si hi ha diferència amb els futurs treballadors social on realitzant les pràctiques professionals han estat amb un paper més observador.

## *2.2. Criteris d'inclusió i exclusió*

En aquest treball, he tingut en compte quins haurien de ser els criteris per delimitar la recerca per al col·lectiu o perfils més adients pel meu TFG. És per aquest motiu que per al primer qüestionari per a obtenir una perspectiva interna del llenguatge no verbal en les entrevistes del Treball social, els criteris d'exclusió i inclusió ha estat ser professional del Treball Social i estar exercint com a tal en els Serveis Socials a Catalunya siguin bàsics o especialitzats.

En canvi, per al segon qüestionari on vull aconseguir una perspectiva externa del llenguatge no verbal a les entrevistes del Treball Social, els criteris d'exclusió i inclusió ha estat ser alumne de 4t de carrera de Treball Social de la UdG que hagi fet observacions en entrevistes durant les seves pràctiques professionals del grau.

### 2.3. Ètica de la investigació

Per la realització del meu TFG he tingut en consideració diverses qüestions ètiques com el consentiment lliure, aquest com exposa Canimas en Consentiment (o negativa) llibre (2023):

(...) és un acte afirmatiu (físic, verbal o escrit), específic i inequívoc, pel qual s'accepta que alguna cosa es realitzi, tenint la informació i el temps necessari, sense estar subjecte a coercions indegudes que determinin la decisió i disposant de la capacitat cognitiva requerida. (p.1)

Que pel que fa als qüestionaris, el seu consentiment lliure o la seva negativa la donen fent o no l'enquesta. A més, en els qüestionaris s'ha garantit l'anonimat dels enquestats i proporcionat un correu perquè tinguin l'opció de posar-se en contacte amb mi, en cas de tenir alguna qüestió o inquietud sobre les preguntes o la temàtica.

Tot seguit també s'ha parlat amb el coordinador del grau en Treball Social, Xavier Casademont, per tenir el seu consentiment per poder traslladar el qüestionari al grup classe de 4t de Treball Social de la UdG.

## 3. Marc Teòric

D'entrada, "l'entrevista és el vincle fonamental utilitzat en l'atenció als individus i les seves famílies" (Rossell, 2012, p.19). Per tant, és una de les tècniques principals que fan servir els treballadors socials en les seves intervencions independentment de l'àmbit i col·lectiu al qual pertany. Aquesta s'estableix per mix d'un esdeveniment integral de la comunicació com les paraules, els gestos, els sentiments o el context.

Al llarg de la nostra formació ja sigui en l'escola, en l'institut o en la universitat, s'ha articulat al voltant del llenguatge escrit. Pràcticament, ningú ens ha ensenyat la gramàtica corporal o els recursos vocals que podem fer servir per a la nostra oratòria i expressió del llenguatge no verbal. Sempre ha predominat el racional perquè es considera que el més important és el missatge verbal, inclús, a vegades, percebem que és l'únic missatge que enviem. (Baró, 2012)

Autors com Mariño o Miguel Aguado afirmen que del 100% del missatge les paraules verbals aporten un 7%; la paralingüística, és a dir, el llenguatge no verbal que comporta les pauses, les expressions, els silencis, el to utilitzat, etc. aporta fins a un 38% i, per acabar, la resta de

comunicació no verbal representa un 55% del missatge. De manera que la comunicació i la conducta no verbals acaben aportant fins a un 93% del missatge que volem transmetre. És per aquest motiu que els professionals o inclús els usuàries no s'han d'oblidar que el llenguatge no verbal també formen part de la comunicació i que enriqueixen el missatge fins i tot més que les paraules que s'estableixen en aquesta i, per consegüent, del conjunt de l'entrevista del Treball Social.

### 3.1. *L'entrevista en el Treball Social*

Ander-Egg (1982) ens diu que L'entrevista consisteix en una conversa entre dues persones almenys, en la qual un és entrevistador i un altre o altres són els entrevistats; aquestes persones dialoguen conformement a uns certs esquemes o pautes sobre un problema o qüestió determinada, tenint un propòsit professional, que pot ser «... obtenir informació d'individus o grups; facilitar informació, influir sobre certs aspectes de la conducta (...) o exercir un efecte terapèutic. (Citat per Pérez, 2005, p.2).

Aquesta és una eina que adquireix rellevància en el camp de les ciències socials com n'és el Treball Social. En *The social work interview* (1990) indica que aquesta tècnica en el Treball Social s'organitza amb finalitats professionals en el marc dels serveis socials primaris o especialitzats. De manera que se la distingeix d'una conversa, perquè l'entrevista té uns objectius definits i una estructura per adquirir una informació que anirà encaminada per realitzar la intervenció i el diagnòstic del cas.

En la disciplina del Treball Social, l'entrevista és concebuda com una "reunió formal" entre el professional a l'usuari o usuaris dels serveis socials. Aquesta té una finalitat específica per atendre les necessitats i demandes dels usuaris del sistema i, així, garantir una bona intervenció personalitzada amb els recursos existents al seu cas específic. A més, és una relació intersubjectiva i interpersonal entre treballador social i usuari on s'estableixen un intercanvi i un vincle entre ells, a causa que es pot generar un bon clima d'empatia i calidesa humana que ho afavoreix. (Rossell, 2017)

Així és que al ser considerat una relació on l'usuari demana ajuda als serveis socials, l'entrevista no pot ser una aplicació mecànica d'una tècnica, ja que cada usuari és diferent i, per

consegüent, tindrà uns objectius, unes metes, una manera ser i actuar diferent d'un altre tot i acabar tenint unes metes finals semblants o en comú. Com diu Salzberger (1970):

El coneixement de teories sobre l'ésser humà no proporciona una clau per a entendre a les persones, tret que hagi arribat a formar part de l'experiència viva... Els entrevistats no són mera personificació d'una teoria, sinó éssers humans, cadascun dels quals té una personalitat única i complexa, encara que les seves pautes bàsiques de relacions siguin similars a les d'uns altres.. (citad en Bellido, 1993, p.137).

De manera que no totes les entrevistes s'estructuren de la mateixa manera, ni amb les mateixes fases ni en el mateix lloc, doncs, per començar, es poden donar en una institució més formal com n'és el despatx, o d'un espai més informal com el domicili o fins i tot una plaça o un bar. Tanmateix, pot tenir diverses finalitats que corresponen als objectius establerts com pot ser d'orientació, per donar o rebre informació, pot ser d'avaluació o seguiment de la intervenció, o fins i tot ser-hi de caràcter més terapèutic. A més, segons el nombre de persones que s'entrevisten poden ser entrevistes individuals o col·lectives. D'igual manera que pot ser una primera entrevista amb l'usuari o usuaris, en una entrevista més d'estudi o diagnòstic de la problemàtica, una entrevista més focalitzada en un tema en concret o simplement una entrevista d'intervenció (Ariño, 2013).

Per tant, tot i que l'entrevista té una estructura i unes etapes diferenciades com pot ser l'acollida, la recollida d'informació, pla d'intervenció o un comiat, cal analitzar tota la informació obtinguda més enllà de les preguntes com l'escenari, les expressions, posició del cos, entre d'altres per acabar tenint una informació global de la situació de la persona atesa. De manera que, el com desenvolupen els i les professionals les entrevistes serà molt variada i diversa, ja que és un instrument que s'acaba adaptant a les circumstàncies del moment, del context o de la mateixa fase de l'entrevista. Així és que no només és important l'entrevista en si com diàleg per extreure informació sinó també on la fem, de quina manera, com la gestionem, etc.

### *3.2. La comunicació no verbal*

La comunicació no verbal fa referència a la transmissió d'informació a través de mitjans diferents del llenguatge parlat o escrit. Això inclou gestos, postures, expressions facials, to de

veu, contacte visual i altres formes de comunicació que no involucren paraules. És una part important de la comunicació interpersonal i pot transmetre informació sobre emocions, actituds i relacions entre les persones.

Autores com Rossell i Baró destaquen que: “és important, perquè manifesta l'actitud mental i l'estat emocional de la persona entrevistada i també del professional: la posició corporal tibat o relaxada, el contacte visual directe o evasiu, l'expressió facial, interessada, comprensiva o passiva, distreta, provocadora... El professional també envia missatges no verbals a la persona entrevistada que faran difícil o propícia la comunicació.” (Rossell, 2017, p.85) i que encara que el nostre vocabulari pot transmetre idees i continguts, són els nostres gestos i la nostra manera d'utilitzar el nostre cos els que realcen o contradiuen el que volem expressar. D'altra banda, la falta de gestos o expressions pot portar a la percepció que algú manca d'emocions o sentiments. (Baró, 2012)

La comunicació no verbal pot ser emprada de manera intencional o involuntària, i pot ser interpretada de diferents maneres per diferents persones o cultures. Per exemple, un gest que significa una cosa en una cultura pot tenir un significat diferent en una altra.

Una bona comprensió de la comunicació no verbal és important en molts camps, incloent-hi la de les ciències socials com la psicologia, l'educació social, la pedagogia o el Treball Social. També en molts aspectes de la vida quotidiana, sumant-hi el treball en equip, les relacions interpersonals i la negociació, aspectes presents, també, en les entrevistes.

La forma en què els altres ens perceben té un impacte significatiu en les nostres relacions, tant a curt com a llarg termini i tant personals com professionals. La imatge que projectem als altres exerceix un paper crucial en la nostra vida i pot influir en gran manera en les nostres interaccions i oportunitats. A mesura que arribem a conèixer millor a una persona, també ens familiaritzarem amb els seus patrons de comportament i, per tant, una millor comprensió d'aquesta. (Baró, 2012)

Autors com Reche o Martín parlen de les neurones mirall com a part fonamental del vincle de la nostra comunicació amb els altres com per exemple quan veiem un somriure que ens transmet alegria i somriem o amb persones que hi tenim especial vincle diuen paraules o fan el mateix gest alhora. Ja que aquestes són un tipus especial de neurones en el cervell que s'activen tant quan una persona realitza una acció com quan observa a una altra persona realitzar la mateixa acció. Aquestes neurones ens permeten entendre i imitar les accions,

intencions i emocions dels altres, la qual cosa exerceix un paper fonamental en l'empatia, l'aprenentatge per imitació i la comprensió social. Les neurones mirall ens ajuden a connectar amb els altres i a desenvolupar una comprensió intuïtiva de les seves experiències i comportaments.

A continuació es descriuran alguns dels desafiaments i consideracions importants en l'estudi i la interpretació de la comunicació no verbal que destaquen els diversos autors com Baró, Reche o Martín.

### 3.2.1. Orientació del cos

Un dels aspectes més importants que cal tenir en compte en la comunicació no verbal és l'orientació del cos d'una persona durant la comunicació, ja que pot transmetre informació addicional sobre les seves actituds, intencions i emocions. El llenguatge corporal, inclosa l'orientació del cos, és una forma no verbal de comunicació que complementa el llenguatge verbal.

L'orientació del cos fa referència a la direcció cap a la qual una persona dirigeix el seu tors i els seus peus durant una interacció. Pot estar orientat cap a algú, la qual cosa indica interès, atenció i disposició per a interactuar. D'altra banda, si el cos està orientat cap a una altra direcció o es troba en posició tancada, pot indicar desinterès, falta d'atenció o una barrera en la comunicació. Per tant, observar l'orientació del cos d'algú pot ajudar-nos a comprendre el seu nivell de compromís, la seva disposició per a interactuar i la seva actitud cap a nosaltres. Si algú es troba de front i orientat cap a nosaltres, és probable que estigui més receptiu i disposat a participar en la conversa. Per contra, si el seu cos està girat o la seva atenció es dirigeix en una altra direcció, pot indicar distracció o falta d'interès. “Ens acostem al que ens agrada i ens allunyem d'allò que ens disgusta” (Martín, 2019, p.161)

És important recordar que la interpretació del llenguatge corporal ha de fer-se en conjunt amb altres aspectes de la comunicació, com les expressions facials, els gestos i el to de veu. A més, és necessari considerar les diferències culturals, ja que la interpretació de l'orientació del cos pot variar segons el context cultural en el qual ens trobem.

Amb altres paraules, l'orientació del cos durant la comunicació pot proporcionar informació addicional sobre l'interès, l'atenció i la disposició d'una persona per a interactuar. Observar-ho

ens ajuda a comprendre millor el missatge no verbal que s'està transmetent i ens permet ajustar la nostra pròpia comunicació en conseqüència.

### 3.2.2. Els gestos

D'entrada, ens referim a "gestos" per a denominar els moviments que fem amb les nostres mans i peus, els quals transmeten informació important sobre el nostre nivell de confiança, por, inseguretat, compromís personal i atenció. Aquests gestos poden ser més oberts o tancats, més ràpids o lents, depenent de com un se senti. Els gestos són una forma significativa de comunicació no verbal que reflecteix les nostres emocions i actituds. (Martín, 2019)

Al llarg de la història, les mans han tingut una gran importància en la forma en què ens comuniquem. Durant gran part de la nostra existència, ja que s'ha utilitzat gestos i moviments de les mans com una forma primària de comunicació. A més, les mans han estat emprades per a expressar les intencions, siguin aquestes amistoses o no.

Encara avui dia, es recorre als gestos com l'única forma de comunicació quan es vol transmetre un missatge de manera més potent, ràpida o impactant que a través del llenguatge verbal. Això ocorre especialment quan s'interactua amb persones que no parlen el mateix idioma, ja que els gestos poden ser entesos i universals, transcendent les barreres lingüístiques. Però cal tenir en compte que a diferència de les emocions facials, els gestos no tenen un significat universal i específic (Martín, 2019). La seva interpretació pot variar o modificar-se segons la generació o les cultures. Això significa que un gest pot tenir diferents connotacions o ser interpretat de manera diferent en diferents contextos culturals. Els gestos són influenciats per la diversitat cultural i les normes socials, la qual cosa fa que el seu significat no sigui sempre universalment entès.

Moltes vegades es creu que els gestos són utilitzats per a brindar informació addicional a l'interlocutor, per a complementar verbalment el que es diu encara que això és cert, la majoria de les persones desconeix que també es fan servir els gestos per a la mateixa comprensió i expressió. Atès que la combinació dels nostres gestos determina la forma en què ens comuniquem a través del llenguatge no verbal (Reche, 2023). Vist que quan algú se sent segur i convençut del que està dient, és comú que les seves mans es moguin de manera involuntària en sincronia amb les seves paraules. Aquest gest d'acompanyar les mans amb el discurs és una manifestació natural de confiança i creença en el que s'està comunicant. És com si les mans

actuessin com a aliades de les paraules, reforçant el missatge i transmetent una major convicció.

### 3.2.3. El rostre

El rostre és una eina fonamental per a comprendre i reconèixer les emocions i sentiments que experimenten les persones a cada moment. És a través de les expressions facials que podem obtenir informació valuosa sobre l'estat emocional dels altres. Especialment, les set emocions primàries com l'alegria, la tristesa, la ira, el fàstic, la sorpresa, la por o el desprestigi. (Martin, 2019) Com va dir Aristòtil “hi ha expressions de la cara característiques que són observables per acompanyar el còlera, la por, l'excitació eròtica, i totes les altres passions”.

En efecte, el nostre vocabulari expressa idees, continguts, però és la manera de dir-ho, els nostres gestos, el nostre cos en conjunt el que emfatitza o nega l'expressat. Passant a l'extrem oposat, es podria observar com la falta de gestos o expressions s'associa amb algú sense emocions, sense sentiments.

Fins i tot en un estat de repòs, els rostres transmeten una manera de ser, una actitud i una experiència de vida. Reflecteixen el resultat de les nostres accions i com hem viscut les nostres vides, així com les emocions que hem experimentat i les que hem reprimint. La combinació de característiques racials, familiars i personals dona lloc a un rostre únic que emmagatzema informació valuosa tant per a un mateix com per als altres, ja que és la principal eina d'interacció humana. El rostre és una expressió de la nostra identitat i també una finestra cap als nostres sentiments més profunds. (Baró, 2012)

Del rostre el que més vull destacar és la mirada, com va expressar el poeta i dramaturg Friedrich Schlegel “Els ulls són el punt on es barregen ànima i cos”. La mirada és una part del cos que té un poder excepcional per a transmetre informació i generar diverses interpretacions. És capaç de comunicar complicitat, seducció, cansament, revelar veritats, desafiar, expressar desitjo o rebuig, submissió, alegria o por, entre altres emocions. La mirada és valorada de manera significativa, ja que solem atorgar més importància a la informació que obtenim a través d'ella que a qualsevol altre senyal corporal. De fet, el contacte visual és el punt de partida per a transmetre missatges i establir connexió amb altres persones. Si no mantenim el contacte visual durant una conversa, afecta negativament la connexió i a més es perd gran part de la comunicació no verbal. (Reche, 2023)



### 3.2.4. Els silencis

Efectivament, el silenci en la comunicació pot ser considerat com un comportament i reflectir el pensament i els sentiments d'una persona en determinat moment. La forma en què una persona maneja el silenci en la comunicació pot reflectir la seva comprensió de les relacions humanes i el seu estil de comunicació. Per tant, és important estar conscients de les diferents formes en què el silenci pot ser interpretat, i de com el seu ús pot afectar la percepció d'un mateix i dels altres en una conversa. (Baró, 2015)

Els silencis en la comunicació poden ser tan crucials com les paraules que s'utilitzen. Pot transmetre una varietat de missatges, des de la incomoditat o la falta d'interès fins a l'atenció i la consideració acurada de la resposta. En algunes cultures, el silenci es considera una part important de la comunicació, i es fa servir per a expressar respecte, honor o deferència. Respecte en la comunicació interpersonal, els silencis poden ser usats estratègicament per a controlar la conversa i el ritme de la interacció. Els silencis també poden ser usats per a emfatitzar punts crítics, crear tensió dramàtica, o per a permetre que les emocions s'assenteixin després d'una discussió acalorada.

Pot ser un acte de submissió o de feblesa quan ofegues les teves paraules i ataques les d'un altre, quan no ets capaç d'expressar les teves idees i defensar-les. Quan la por et tanca la boca, el silenci es converteix en submissió. Però el silenci també és una mostra de poder, perquè també és una manera d'ignorar, pressionar acusar o rebutjar a uns altres. (Baró, 2015, p.222)

Breument, en la comunicació, no es tracta només de la quantitat de paraules que s'utilitzen, sinó de com s'utilitzen. Per tant, el silenci també és una part important de la comunicació i pot ser tan significatiu com les paraules parlades. Com la idea que va exposar Jordi Reche en el taller que va impartir el 29 de març del 2023 del seu últim llibre, la quantitat de paraules que s'utilitzen en una conversa no és necessàriament indicativa de la qualitat de la comunicació. En molts casos, el silenci pot ser igual d'important que les paraules que s'utilitzen, ja que pot transmetre una varietat de missatges i significats. De fet, si una persona respon immediatament en una conversa, això pot indicar que estava més enfocada en el que anava a dir ella mateixa que en el que l'altra persona estava dient. Per tant, és rellevant no subestimar el poder del silenci en la comunicació i aprendre a llegir i fer ús el llenguatge no verbal en les nostres interaccions diàries.

### 3.2.5. El contacte del tacte

El sentit del tacte és el primer que desenvolupem com a éssers humans, ja que ens permet rebre informació instantània sobre allò amb què entrem en contacte. A través del tacte, som capaços de percebre la temperatura, la textura, el dolor, la pressió i la suavitat. No obstant això, no sols es tracta de reconèixer les qualitats dels objectes, sinó també de la informació que transmetem i rebem en interactuar amb altres persones.

Desmond Morris, reconegut divulgador científic, assenyala que com a éssers humans estem programats per a trobar plaer en el contacte físic, tant amb altres persones com amb nosaltres mateixos. El nostre cervell respon al contacte físic alliberant substàncies bioquímiques associades amb la felicitat i el benestar. Fins i tot un simple contacte físic pot reduir els nivells d'estrès i ansietat. Aquesta resposta bioquímica és part de la nostra naturalesa i té un impacte positiu en el nostre estat emocional i físic.

El tacte exerceix un paper fonamental en la comunicació, ja que permet expressar emocions, establir vincles afectius i transmetre missatges sense necessitat de paraules. És a través del contacte físic, com una abraçada o una encaixada, que podem transmetre calidesa, suport i connexió emocional. De la mateixa manera, en rebre el tacte d'una altra persona, interpretem senyals d'afecte, confiança o fins i tot rebuig. En resum, el sentit del tacte no sols ens ajuda a percebre les característiques dels objectes, sinó que també exerceix un paper crucial en la comunicació interpersonal.

És important tenir en compte que, fora de l'àmbit de la parella o la família, s'ha de ser prudent en la conducta tàctil i respectar els límits de la bombolla personal dels altres. Encara que el tacte pot tenir beneficis en les relacions, no es té el dret de superar el límit invisible de la intimitat personal sense permís. El tacte està relacionat amb el concepte de territorialitat i la proxèmica, que és l'estudi de com les persones utilitzen i perceben l'espai en les seves interaccions socials. Cada individu té una zona d'espai personal al voltant del seu cos, i quan algú envaeix aquest espai sense consentiment, pot resultar incòmode o desagradable.

L'aproximació tàctil pot ser percebuda com una invasió de l'espai personal o un intent d'ocupar el territori de l'altra persona. Per tant, és fonamental ser conscients dels límits i respectar la comoditat i autonomia dels altres. Cada persona té la seva pròpia preferència quant a la proximitat física i el contacte tàctil, i és important estar atents als senyals verbals i no verbals que indiquen si algú se sent còmode o incòmode amb el contacte físic. (Baró, 2012)

### 3.2.6. Què comunica la nostra manera d'asseure-nos

Les entrevistes o les reunions de la nostra disciplina, normalment, es sol desenvolupar asseguts. Per tant, considero que aquest apartat és més important del que en un primer moment podem pensar, ja que la forma en què et sentis i et sents en un moment donat es reflecteix en el teu cos i en la teva postura en asseure't. La postura és una combinació de molts factors, com la teva personalitat, emocions, l'entorn que t'envolta, així com els teus hàbits, educació i comportament social. Tots aquests elements contribueixen a la forma en què ocupes l'espai, mous les teves mans i peus, i com et sentis en general. (Reche, 2023). També cal tenir en compte els diversos condicionants que hi poden haver com la comoditat de la cadira o seient o el clima, perquè si fa massa fred o massa calor ens asseurem d'una manera o d'una altra per estar més confortables.

Quan et sents còmode i confiat en una situació, és possible que adoptis postures més obertes i relaxades i ocupis més espai que quan no ho estàs. No obstant això, és important trobar un equilibri adequat, ja que una ocupació excessiva pot ser percebuda com a arrogància, mentre que una postura tancada pot transmetre inseguretats o incomoditat. És essencial tenir en compte el context social i cultural en el qual et trobes per a adaptar la teva postura i comportament de manera apropiada. És considerable tenir en compte que canviar de postura o acomodar-se pot alterar significativament la forma en què s'ocupa l'espai, però no sempre ha d'interpretar-se com una indicació precisa del que s'està experimentant. Possiblement que els canvis en la postura i l'ús de l'espai siguin simplement una resposta natural a la situació en la qual es troba una persona. No obstant això, és clau parar i observar si aquests canvis ocorren com a reacció a alguna cosa que ha succeït recentment, ja que això pot proporcionar pistes sobre l'estat emocional o mental de la persona. (Reche, 2023)

En aquest apartat, en últim lloc, m'agradaria destacar els tres llocs més comuns per asseure's en una entrevista. Pel fet que autors com Baró o Martín comenten que el lloc on ens asseiem influeixen en la nostra comunicació i relació interpersonal destacant així tres posicions:

- Per començar, el **lloc enfrontat**, aquest curiosament és el més habitual, però la que més dificulta la comunicació, ja que és molt més fàcil trobar barreres com la taula que separa els cossos i pot separar també la ment. Així es preserva l'espai personal i de treball de qui atén, però alhora la comunicació és més llunyana, difícil i incòmoda. Per tant, qualsevol barrera física fa que la comunicació sigui menys directa i que la

connexió entre les persones implicades sigui pitjor. (Reche, 2023). En conseqüència, és una manera de marcar distància entre dues persones com professional i usuari.

- En segon lloc, el **lloc col·laboratiu**, aquest consisteix a asseure's al costat de l'altre, així és que afavoreix un treball en equip o en sintonia per un fi comú entre les dues parts.
- I, en tercer lloc, el **lloc de cantonada**, és un intermedi entre les dues anteriors on aproxima posicions i elimina les barreres que puguin haver-hi però sense excedir-se en confiança.

En resum, la nostra manera d'asseure'ns és una forma de comunicació no verbal que transmet informació sobre la nostra actitud, nivell de comoditat i intencions. És important ser conscients d'aquests factors i adaptar la nostra postura i lloc on ens seuen en funció del context per millorar la comunicació i la relació interpersonal.

### 3.2.7. Que comunica el caminar o estar de peu

Sovint passem per alt els moviments que realitzem en caminar, ja que la nostra ment tendeix a estar enfocada en l'adreça, la destinació o els assumptes que ens preocupen. No obstant això, els nostres moviments en caminar també transmeten missatges importants. La forma en què caminem reflecteix la nostra actitud en general. Per exemple, aquelles persones que tenen una postura corporal oberta i positiva caminen amb determinació, seguretat i naturalitat. (Baró, 2012)

La nostra manera de caminar, juntament amb la nostra aparença facial i la nostra vestimenta, és un dels elements més comunicatius del nostre llenguatge corporal, i el fa de manera inconscient. On la gent tendeix a fer interpretacions i a formar-se judicis sobre nosaltres basats en la nostra manera de caminar.

La manera en què ens movem en caminar porta amb si una sèrie de connotacions que la gent sol associar amb les nostres habilitats, personalitat i capacitat de treball, entre altres aspectes. No obstant això, és crucial tenir en compte que també hi ha altres factors que influeixen en el nostre estil de caminar, com la nostra personalitat, estat d'ànim, edat i les condicions de l'entorn en el qual ens trobem. (Reche, 2023)

### 3.3. La conducta no verbal

D'entrada, el llenguatge no verbal és la suma de dos factors: nosaltres i l'entorn en el qual ens trobem. Aquest últim té la capacitat d'alterar en major o menor grau la manera en què utilitzem el nostre cos a l'hora de comunicar (Reche, 2023).

De manera que la conducta no verbal comprèn de la conducta tàctil, és a dir, l'ús de l'entorn i de l'espai personal, tots ells relacionats amb el concepte territorial<sup>2</sup>, tan important en el comportament i relacions humanes. També el paper del nostre aspecte físic en les relacions, ja que és un tema que afecta en la comunicació no verbal perquè, a través d'ell, informem el món de la nostra personalitat, aspiracions, origen, professió o actitud. (Teresa Baró, 2019).

#### 3.3.1. L'espai

Segons diversos estudis com els de *Physical environmental stimuli that turn healthcare facilities into healing environments through psychologically mediated effects* de Karin Dijkstra i *La apropiación del espacio: una propuesta teórica para comprender la vinculación entre las personas y los lugares* de Vidal i Pol. afirmen que la influència d'un espai, com n'és un despatx, pot ser significativa en les persones. La temperatura, la il·luminació, els colors, els mobles i l'organització de l'espai poden afectar el nostre estat d'ànim, nivells d'estrès, concentració i productivitat.

De manera que un espai més acollidor, amb mobles còmodes, colors càlids, llum natural i plantes, pot crear una sensació de calidesa i confort que pot ajudar les persones a sentir-se més relaxades i còmodes en el seu entorn. Això pot ser especialment beneficiós en entorns de treball on l'estrès i l'ansietat poden ser comunes com el d'un despatx de serveis socials o un lloc de reunió de professionals amb els usuaris, especialment.

En canvi, un espai més fred, amb colors freds, poca il·luminació i mobles incòmodes, pot crear una sensació de distància i fredor que pot ser desmotivadora i augmentar els nivells d'estrès i ansietat.

En general, un espai acollidor pot millorar la satisfacció i el benestar de les persones, mentre que un espai fred pot tenir un efecte negatiu. No obstant això, és important tenir en compte

---

<sup>2</sup>Es refereix a la presa de possessió, utilització i defensa d'un determinat espai. Si estem lluny ens obliga a aixecar la veu; si a prop, a murmurar; existeixen espais on poder parlar, llegir, jugar, etc. Sembla clara la seva relació amb la resta dels Sistemes de Missatge Primari (SMP).

que la percepció de l'espai pot variar d'una persona a una altra o entre diverses cultures i identitats.

### 3.3.2. Proxèmica

En el Treball Social com també en altres disciplines socials, constantment ens estem comunicant amb altres persones sigui amb usuaris o amb altres professionals. És per aquest motiu que, personalment, considero que cal tenir en compte la proxèmica a l'hora de tractar amb els altres per no envair el seu espai. La proxèmica representa l'espai físic i psicològic que volteja a una persona i que es considera com a propi de manera que té marcat un component territorial. Aquestes distàncies poden variar segons la cultura. Tot i que es destaquen quatre zones en funció de relacionar-nos amb altres:

- **Zona íntima:** Aquesta es troba entorn dels 15 i 45 cm. Només solen entrar certes persones "escollides" amb molta afinitat com pot ser una parella. En cap cas travessar-la sense consentiment, ja que en el cas contrari són situacions amenaçant o agressives.
- **Zona personal:** Aquesta zona és des dels 46 als 120 cm. És la distància que solem mantenir amb els amics o companys de feina.
- **Zona social:** Aquesta penúltima zona va des dels 120 fins als 360 cm. Aquesta és una distància que solem mantenir amb les persones que no coneixem, perquè ens permet tenir una certa seguretat.
- **Zona pública:** Aquesta última zona és a partir dels 360 cm. que és la més habitual per dirigir-se un nombrós grup de persones com pot ser una conferència.

L'autora Baró en el seu llibre *La gran guia del llenguatge no verbal* (2019) comenta que aquest patró general per la gran majoria de persones, l'espai personal es pot ampliar o reduir segons diversos factors, que fent-lo servir conscientment ens ajuda a les nostres relacions interpersonals.

Per un costat, quan tractem temes personals les distàncies disminueixen, ja que es genera més complicitat entre els parlants i, normalment, es fa en to més fluix per un sentiment més de privacitat. D'igual manera passa amb els temes agradables que faciliten aquesta proximitat a excepció de quan es tracta d'una temàtica trista o que preocupa atès que com a éssers socials

ens surt consolar a la persona i generar afecte. També parla que les característiques de l'entorn influeixen en la distància a raó de què si, per exemple, ens trobem en un entorn amb massa sorolls, ens apropem per afavorir la comunicació.

Per l'altre costat, la distància entre locutors, augmentarà quan la percepció del grau de formalitat alt, és a dir, si el clima de la trobada és formal, hi haurà més dificultats de trencar amb certes barreres, respectant les distàncies i els rols marcats en la trobada. També ens pot condicionar les característiques físiques dels interlocutors, sí una persona és molt gran, pot generar que l'altra prengui més distància per sentir-se més segur i còmode.

### *3.4. L'entrevista i la comunicació no verbal*

En el context de les entrevistes del Treball social, el llenguatge no verbal exerceix un paper fonamental. A través de diversos gestos, expressions facials, postures corporals i tons de veu, s'estableix una comunicació que va més enllà de les paraules i que resulta essencial en la interacció entre el treballador social i l'usuari. A continuació, es presenten algunes conclusions clau sobre l'ús del llenguatge no verbal en aquestes entrevistes.

En primer lloc, el llenguatge no verbal contribueix a establir un ambient de confiança i l'empatia. La postura oberta, el contacte visual adequat i les expressions facials amigables transmeten al client la sensació de ser escoltat i respectat, la qual cosa facilita la comunicació efectiva i enforteix la relació entre totes dues parts.

A més, el llenguatge no verbal permet la comunicació d'emocions. A través d'expressions facials i gestos, es poden revelar i comprendre les emocions de l'usuari. El treballador social, al seu torn, pot utilitzar el seu llenguatge no verbal per a demostrar comprensió i empatia cap a aquestes emocions, brindant un ambient segur i acollidor.

Una altra funció important del llenguatge no verbal en les entrevistes de Treball Social és proporcionar feedback i demostrar comprensió. Els assentiments de cap, el contacte visual constant i les expressions facials adequades indiquen a l'usuari que el treballador social està atent i comprèn el seu missatge, fomentant així una comunicació més fluida i efectiva.

Així mateix, el llenguatge no verbal ajuda al treballador social a mantenir el control de l'entrevista. Una postura segura i confiada, un to de veu adequat i gestos controlats transmeten

autoritat i estableixen límits clars durant la conversa, la qual cosa és fonamental per a un desenvolupament adequat de l'entrevista.

És rellevant destacar també la importància de l'adaptació cultural en l'ús del llenguatge no verbal en les entrevistes de Treball Social. Les normes i expectatives culturals influeixen en la interpretació del llenguatge no verbal, per la qual cosa els treballadors socials han de ser conscients d'aquestes diferències i adaptar el seu llenguatge no verbal en conseqüència. Això contribueix a evitar malentesos i barreres de comunicació, promovent així una interacció més efectiva i respectuosa amb els clients de diverses cultures.

En conclusió, el llenguatge no verbal en les entrevistes de Treball Social és de vital importància. El seu ús adequat ajuda a establir confiança, comunicar emocions, brindar feedback, mantenir el control de l'entrevista i adaptar-se a les diferències culturals. En parlar esment tant a la comunicació verbal com no verbal, els treballadors socials poden millorar la qualitat de les entrevistes i promoure una relació sòlida i efectiva amb els clients.

#### **4. *Treball de Camp***

El present estudi té com a objectiu investigar la importància de la comunicació no verbal en les entrevistes del Treball Social, tenint en compte diferents perfils dels treballadors socials. L'anàlisi d'aquests resultats permetrà comprendre millor els diferents factors, com la formació en comunicació no verbal i l'atenció al llenguatge no verbal. L'objectiu és visualitzar i identificar patrons i tendències en els perfils dels treballadors socials i la seva relació amb l'èxit de les intervencions.

En la primera part de l'estudi, perspectiva interna, es va realitzar una mostra representativa de quaranta-tres (43) professionals de l'àmbit públic a Catalunya. Les edats dels participants oscil·laven entre divuit (18) i seixanta (60) anys, amb una major prevalença a la franja d'edat entre els 46 i els 50 anys (25,6%). La franja d'edat següent amb més presència va ser la de 41-45 anys (20,9%). El gènere predominant entre els participants va ser el femení (88,4%). A través d'aquesta mostra, es van recopilar dades rellevants tant quantitatives com qualitatives.



Els participants van proporcionar informació detallada sobre l'aproximació d'entrevistes a usuaris atesos en un dia. Es va observar que la majoria dels treballadors socials duen a terme entre 3 i 5 entrevistes al dia (39,5%), mentre que un 27,9% realitzen menys de tres entrevistes i un 7% en realitzen més de 10. Pel que fa a la formació en comunicació no verbal, el 86% dels participants tenen coneixement i formació en aquesta àrea.

En la segona part de l'estudi, perspectiva externa en les entrevistes del Treball Social. Es va obtenir un total de vint-i-cinc (25) alumnes de 4t del Treball Social de diferents perfils amb edats compreses entre els 20 i els 45 anys, predominant la franja d'edat entre els 20 i els 25 anys (84%), seguida de la franja d'edat entre els 26 i els 30 anys (8%). Es van afirmar entrevistes tant en el sector públic (76%) com en el sector privat (24%). En relació amb la formació i coneixement de la temàtica, es va concloure que el 64% dels participants tenen coneixement en comunicació no verbal, mentre que el 36% restant no en tenen. Cal destacar que el 52% dels estudiants de quart grau de Treball Social no tenen experiència prèvia en el sector social.

#### *4.1. El llenguatge no verbal imprescindible per a la nostra feina.*

D'entrada, la consideració del llenguatge no verbal en els treballadors socials durant les entrevistes ha estat que durant les entrevistes, el 65,1% consideren que sempre tenen en consideració el llenguatge no verbal i un 34,9% gairebé sempre el tenen en compte. En canvi, en l'estudi de l'enquesta de la perspectiva externa, es va observar que aproximadament el 28% dels alumnes de 4t grau en Treball Social tenien en compte sempre el llenguatge no verbal durant les entrevistes. Prop del 48% expressaven que ho tenien de manera freqüent o gairebé sempre, i al voltant del 24% ho consideraven ocasionalment o rarament aquest llenguatge durant les entrevistes dutes a terme a les seves pràctiques professionals.

Amb els resultats obtinguts de les ambdues enquestes mostren que tant els professionals del Treball Social com els alumnes de 4t grau reconeixen la importància del llenguatge no verbal en les entrevistes. Tots dos grups consideren que el llenguatge no verbal proporciona informació valuosa més enllà de les paraules parlades, revelant emocions, necessitats i dificultats de comunicació. Es destaca la importància de la coherència entre el llenguatge verbal i no verbal.

Quant als professionals, la majoria d'ells considera fonamental prestar atenció al llenguatge no verbal per a comprendre millor a la persona, ajustar l'estratègia comunicativa i establir una bona relació d'atenció. Ho descriuen com una eina poderosa per a acompanyar emocionalment i transmetre que comprenen els sentiments i la situació de la persona atesa. També s'esmenta la importància de contextualitzar la informació i observar l'entorn i l'estat d'ànim de la persona. Amb paraules dels professionals:

“Dona molta informació sobre com estar emocionalment la persona, com està absorbint les teves paraules, la teva intervenció. A partir d'aquí pots anar modulant l'estratègia comunicativa per intentar aconseguir els objectius de treball que tens amb la/les persona/es.” (P. 21)

“Crec que és quelcom molt important ja que pots fer un acompanyament molt potent des del llenguatge no verbal, tant per fer "acompanyament psicològic" com per fer-li entendre a la persona que entens la situació, que estàs allà, que estàs comprenent com se sent, els sentiments, etc. Crec que és "l'arma més poderosa" que et fa ser propera a les persones que atenem.” (P. 34)

En el cas dels alumnes de 4t grau en Treball Social, també es reconeix la importància del llenguatge no verbal. Ho consideren una eina fonamental per a l'expressió i comunicació, especialment amb persones que els costa parlar obertament sobre la seva vida, persones sordes o que no poden parlar. Es destaca la seva utilitat per a desentranyar el pensament i comportament de les persones, entendre el que no es diu verbalment i reinterpretar el que es diu. Es reconeix la seva importància per a comprendre les necessitats i emocions de les persones entrevistades i transmetre informació de manera efectiva. Amb les seves paraules, es destaquen els següents comentaris:

“És lo més important, sobretot en les primeres entrevistes. Dóna una informació que fins i tot la mateixa persona pot no ser-ne conscient” (A.15)

“Es importante, ya que a veces un simple gesto, una sonrisa, una mirada, incluso un movimiento corporal, puede significar mucho más que las palabras. En las palabras uno puede divagar y se verá si la persona está nerviosa o está agusto en relación al lenguaje no verbal, ya que ese, desde mi parecer es un lenguaje universal para entendernos entre las personas. Incluso, observar, si una persona está de acuerdo o en desacuerdo.” (A.14)

A més, confrontant amb aquest últim, un alumne va expressar el seu comentari indicant que moltes expressions, gestos, entre d'altres, no son de caire universal i, per tant, pot contradir-se

amb altres cultures. De manera que considera que s'ha de tenir una formació per poder entendre correctament el llenguatge no verbal:

“Nose si a algú sense formació (osigui, un treballador social) pot ser-li útil, més enllà d'observar coses molt clares, no crec que tinguem capacitat per analitzar el llenguatge no verbal i què significa. A més, no tots els usuaris tenen el mateix llenguatge no verbal, un gest pot significar coses diferents per usuaris diferents.” (A.17).

De manera que en tots dos grups s'esmenta la importància de considerar tant la comunicació verbal com la no verbal en finalitzar una entrevista, amb l'objectiu d'elaborar hipòtesis fonamentades en la informació recopilada que ajudin a comprendre la situació de la persona atesa. Doncs, els diversos professionals es queden amb:

“Informació pràctica sobre el context socioeconòmic, etc. I sempre recullo algun concepte amb relació a l'actitud o a nivell de conductual de les persones. Intentes detectar com t'ofereixen la informació, per veure i analitzar la construcció del discurs de la persona. Crec que és també important recollir aquesta última informació per saber com afrontar la pròxima trobada amb la persona en el seguiment del pla de treball.” (P.21)

“Informació donada verbalment i aspectes externs que influeixen en com ho han dit (silencis, passivitat o agressivitat), així com llenguatge no verbal (expressions de la cara, moviments del cos...)” (P.31)

En conclusió, tant els professionals com els alumnes reconeixen la importància del llenguatge no verbal en les entrevistes del Treball Social. Ho consideren una eina fonamental per a comprendre a les persones, establir una connexió empàtica i obtenir informació rellevant per a la intervenció professional.

#### *4.2. El Marc forma part del quadre*

En comparar els resultats proporcionats, sobre els elements que intervenen en el llenguatge no verbal durant el desenvolupament de l'entrevista, pels treballadors socials i els alumnes, s'observen similituds quant als elements considerats rellevants en l'anàlisi de les entrevistes. Tots dos grups coincideixen en la importància de la manera de parlar i la cara com a indicadors de l'estat emocional i les reaccions de la persona. També valoren la roba com un possible reflex del context social i la situació actual.

Quant al llenguatge no verbal, tots dos grups esmenten la seva rellevància per a obtenir informació sobre la comoditat, confiança i estat emocional de la persona. Els treballadors socials, a més, també destaquen la salutació, l'orientació del cos, la mirada i la higiene personal com a aspectes a considerar, encara que no s'esmenten explícitament en les respostes dels alumnes.

És important destacar que tant els treballadors socials com els alumnes reconeixen la necessitat d'evitar prejudicis i jutjar a les persones en funció d'aquests elements. Tots dos grups emfatitzen l'ús d'aquesta informació com una eina per a comprendre millor a la persona i establir empatia, en lloc d'utilitzar-la per a emetre judicis negatius.

Amb altres paraules, tant els professionals com els alumnes consideren aspectes com la manera de parlar, la cara, la roba i el comportament físic com a elements rellevants en l'anàlisi de les entrevistes "Perquè eren trets característics dels usuaris als quals atenia" (A.14). Tots dos grups comparteixen la intenció de fer servir aquesta informació per a comprendre i ajudar a les persones, sense jutjar-les sobre la base d'ella.

"Al ser un servei d'urgència (centre per gent sense sostre) em fixava en l'aspecte que tenien (cara, roba, si van coixos) perquè això em donava informació sobre l'estat de salut. També la manera de parlar era una pista sobre el benestar mental i físic." (A.15)

"Treballa en un context molt formal (justícia) i això és important per veure la seva capacitat d'ajustar-se i entendre el context i la seva actitud" (P.10)

Respecte a l'espai on es duia a terme les entrevistes, en comparar els resultats proporcionats pels treballadors socials amb les descripcions dels espais esmentats pels alumnes, es poden identificar algunes similituds i diferències.

En tots dos conjunts de resultats, es destaca la importància de l'espai en el desenvolupament de les entrevistes i en la generació de confiança. Tant els treballadors socials com els alumnes esmenten que un espai adequat pot facilitar la comunicació i l'establiment d'un vincle de confiança. Amb paraules dels professionals: "Els espais fan que la persona se senti respectada, si tenim cura de l'espai on atenem, tenim cura de la persona."(P.2); "Segons l'espai la persona pot sentir-se més o menys còmode. No és el mateix estar en seu judicial o sala d'entrevistes adequada, per videoconferència..."(P.3).

Quant a les similituds entre els resultats, tant els treballadors socials com els alumnes esmenten aspectes com la comoditat, la privacitat, l'ordre, la temperatura i la lluminositat com a factors rellevants en l'espai de l'entrevista, per tant, reconeixen que aquests factors poden influir en la qualitat de la interacció i la generació de confiança. "Cal crear un ambient íntim, serè i sense interrupcions que generi confiança i estimuli el diàleg." (P.20)

D'altra banda, les diferències entre els resultats es troben en les descripcions específiques dels espais utilitzats on els alumnes proporcionen descripcions més detallades dels espais concrets on es van dur a terme les entrevistes. Aquestes varien des d'espais ordenats i acollidors fins a espais més freds, desordenats o amb barreres comunicatives com exposen els següents alumnes:

"Era un despatx bastant normatiu, amb algunes imatges penjades a les parets per fer-ho més acollidor. Hi havia un ordinador orientat de manera que no molestes a l'hora de fer les entrevistes, però si no necessitàvem l'ordinador anàvem a una altra taula que hi havia al despatx que deixa fer les entrevistes mes a gust." (A.5)

"Sala ordenada, càlida, amb un ordinador com a barrera comunicativa. Al costat també hi havia mocadors i gel hidroalcohòlic" (A.1)

"Un espai fred, despersonalitzat, buit, amb molt soroll i amb barreres comunicatives (ja sigui un aparell electrònic com la distribució de l'espai." (A.16)

"L'espai era limitat, ja que el proporcionava l'ajuntament i només hi anàvem uns dies en concret. Llavors era difícil adaptar-lo per dos hores al matí, ja que després el despatx continuava actiu pel personal de l'ajuntament." (A.8)

Mentre que els treballadors socials se centren més en aspectes generals de l'espai i la seva influència en la comoditat i la confiança. Alguns d'ells comenten que:

"l'espai condiciona, si se sent segur, tranquil, si creu que algú més l'escolta, com ha d'estar a l'hora de sortir del despatx.... " (P.8)

"Perquè pot ajudar que la relació sigui més vertical i horitzontal, hi hagi menys o més separació entre professional i persona. Pot propulsar més un entorn de confiança o no." (P.21)

"la comoditat de la persona pot fer que s'obri més a la informació" (P.28)

"Condiciona tant l'espai, com el lloc que ocupes a la taula, cada petit detall condiciona." (P.39)

Tanmateix, basant-me en els resultats proporcionats s'observa que la distància i l'orientació en la comunicació de l'entrevista juguen un paper fonamental en el procés.

En primer lloc, la distància física entre l'entrevistador i la persona entrevistada pot impactar en la generació de confiança. Si es percep una distància excessiva, pot resultar difícil establir un vincle pròxim i generar confiança mútua. D'altra banda, una proximitat adequada pot fomentar un ambient més acollidor i propici per a una comunicació oberta.

Així mateix, l'orientació espacial també exerceix un paper important. La disposició de l'espai, com estar de cara a una finestra o d'esquena, pot tenir repercussions en la dinàmica de la comunicació. Una orientació adequada pot facilitar l'establiment d'una connexió més fluida i permetre que la persona se senti escoltada i compresa.

Els diversos professionals destaquen que és rellevant destacar que l'adaptació de l'espai segons les necessitats individuals també és crucial. Si la persona entrevistada té alguna discapacitat, és crucial considerar-la en configurar l'entorn. Així mateix, el nivell de formalitat de l'entorn pot variar segons el context, la qual cosa pot influir en la dinàmica de la comunicació.

En resum, els resultats proporcionats pels treballadors socials i els alumnes mostren la importància de l'espai en les entrevistes, tant en termes de comoditat i generació de confiança com en la qualitat de la interacció. Tots dos grups reconeixen la influència de l'espai, encara que els alumnes brinden descripcions més específiques dels espais utilitzats en comparació amb els treballadors socials, que se centren en aspectes generals. La distància i l'orientació en la comunicació de l'entrevista són aspectes significatius que poden impactar tant en la comoditat de la persona entrevistada com en la qualitat de la interacció i la generació de confiança. Un espai apropiat, en sintonia amb les necessitats individuals i propici per a establir una connexió autèntica, facilita una comunicació més efectiva i positiva en el context de l'entrevista.

#### *4.3. Intentar expressar amb el cos un missatge.*

D'entrada, analitzant els resultats de la darrera part, s'observa que, per una banda, sembla que la majoria dels treballadors socials enquestats tenen en compte la seva comunicació no verbal

en entrevistar els usuaris. La majoria d'elles afirmen utilitzar tècniques de comunicació no verbal conscient o inconscientment per a comunicar-se millor amb els usuaris.

Les respostes indiquen que la comunicació no verbal, el 46,5% l'usen "sempre" i el 51,1% "gairebé sempre" en la majoria dels casos. Només hi ha unes poques respostes, concretament el 2,3%, en les quals s'indica que la comunicació no verbal el fan servir "rarament" o "gairebé mai".

Aquests resultats suggereixen que la majoria dels treballadors socials són conscients de la importància de la comunicació no verbal i l'emprenen activament per a millorar la interacció amb els usuaris. Això és positiu, ja que, com s'ha pogut veure al llarg d'aquesta recerca, la comunicació no verbal pot exercir un paper crucial en l'establiment d'una connexió efectiva i la transmissió de confiança. No obstant això, també s'observa que algunes persones indiquen utilitzar la comunicació no verbal de manera menys freqüent. Seria interessant aprofundir en les raons darrere d'aquestes respostes per a comprendre millor les circumstàncies en les quals la comunicació no verbal pot no estar sent emprada de manera òptima.

D'igual manera, els professionals afirmen que fer l'ús de tècniques de comunicació no verbal de manera conscient o inconscientment durant les seves entrevistes amb els usuaris. Aquestes tècniques els ajuden a comunicar-se millor i tenir en compte aspectes com l'orientació, les mirades, els silencis, les salutacions, les expressions facials, les expressions corporals i la manera de gestionar l'espai, evitant barreres comunicatives com tenir un ordinador al mig. Doncs, els ajuda per a establir vincles, ser empàtics i parar esment ple en la persona que tenen davant. També esmenten la importància de tenir clars els objectius de la intervenció i de mantenir una actitud oberta, relaxada i de confiança per a generar un ambient propici per a la comunicació.

És interessant notar que alguns treballadors socials esmenten que utilitzen la comunicació no verbal per a controlar la seva coherència en els missatges, expressar tranquil·litat i confiança, mostrar empatia i crear un context de confiança i escolta. A més, d'esmentar la importància d'adaptar-se a les necessitats i canals de comunicació de l'altre, així com de reflexionar sobre la seva pròpia conducta i emocions durant les entrevistes.

Per altra banda, la gran majoria d'alumnes, concretament el 88%, van tenir l'oportunitat de realitzar pràctiques d'entrevistes, mentre que la resta no. Aquells que sí que van fer pràctiques destaquen la importància de considerar tant les paraules i expressions usades com el conjunt

de la seva manera de comunicar. Reconeixen la necessitat de ser acurats en el llenguatge fet servir, la manera de mirar a les persones i la postura adoptada, especialment en situacions delicades com les relacionades amb les drogodependències.

Penso que aquests indicadors poden ajudar-te a veure, en certa manera, el nivell de drogodependència que té la persona en qüestió. La roba pot determinar si ve d'una situació de sensellarisme o no, la manera de parlar el context social on es mou i com es mou per l'espai la seva situació actual (nervis, tensió, relaxació, estat d'abstinència...). (A.4)

Quant a aquells que no van fer pràctiques d'entrevistes, se'ls va preguntar com imaginaven el seu comportament en aquesta situació. Alguns van esmentar que se centrarien més en com transmetre la informació que havien de brindar, és a dir, en el conjunt del llenguatge verbal i no verbal. Reconeixen la importància, no sols dir les coses, sinó també de com transmetre-les.

Així mateix, s'ha pogut identificar alguns elements comuns esmentats pels participants per a facilitar el desenvolupament de la comunicació no verbal com a futurs professionals. Aquests elements inclouen:

1. **Conèixer bé a l'usuari:** Cal reconèixer que cada persona té diferents necessitats i maneres de comunicar-se, i adaptar la comunicació no verbal en conseqüència. Això implica parar esment a l'expressió corporal, la cara, els gestos amb les mans, l'ús de pictogrames o altres recursos visuals, entre altres.
2. **No abaixar la guàrdia:** Mantenir-se sempre enfocat en l'acció per a no descurar el llenguatge no verbal. És important evitar distraccions i assegurar-se que el llenguatge no verbal transmeti professionalisme.
3. **Escolta activa i observació:** Parar esment i permetre que l'altra persona s'expressi lliurement, tan verbal com no verbalment. L'observació acurada del llenguatge corporal pot proporcionar informació addicional i millorar la comprensió de la persona atesa.
4. **Crear un espai segur:** Generar un ambient acollidor i agradable perquè la persona se senti còmoda i no incòmoda durant la comunicació. Petits gestos poden ajudar a establir aquesta seguretat i confiança.
5. **Postura i gestos:** Parar esment a la postura corporal, els gestos facials, les pauses, els silencis i la distància física. Aquests elements poden influir en la impressió que es transmet als usuaris.



6. **Intel·ligència emocional:** Tenir habilitats en intel·ligència emocional pot ajudar a comprendre i gestionar les emocions pròpies i dels altres, la qual cosa al seu torn pot influir en la comunicació no verbal.
7. **Formació en comunicació no verbal:** Molts participants van considerar que la comunicació no verbal hauria de ser ensenyada en les universitats com a part de la formació professional, ja que és un element crucial en la interacció amb els usuaris.

Quant a com la comunicació no verbal pot influir en els usuaris, els futurs treballadors socials van esmentar el següent:

- **Transmetre confiança:** Una comunicació no verbal adequada pot ajudar a demostrar confiança i generar un ambient de seguretat per als usuaris.
- **Complementar el llenguatge verbal:** La comunicació no verbal pot transmetre informació addicional o complementària a la comunicació verbal, la qual cosa facilita la comprensió i la connexió amb els usuaris.
- **Impacte en la impressió general:** La forma en què s'expressa la comunicació no verbal, com la mirada, l'expressió facial, la postura, els gestos, pot tenir un impacte durador en la percepció que els usuaris tenen del professional.
- **Crear vincle o distància:** La comunicació no verbal pot contribuir a establir un vincle emocional i de confiança amb els usuaris, o, per contra, pot generar distància i dificultar la connexió.

En resum, els futurs professionals consideren que la comunicació no verbal és un element important per a facilitar la interacció amb els usuaris. Conèixer a l'usuari, mantenir l'atenció en el llenguatge no verbal, crear un ambient segur, cuidar la postura i els gestos, així com rebre formació en comunicació no verbal, són aspectes rellevants per a millorar la comunicació i la seva influència en els usuaris. En general, aquests resultats obtinguts en aquesta recerca recolzen la importància de la comunicació no verbal en les interaccions amb els usuaris i suggereixen que la majoria de les persones són conscients de la seva influència i la utilitzen per a millorar la seva comunicació.

## 5. *Discussió i Conclusions*

Amb aquesta secció, ens acostem al final del meu Treball de Fi de Grau, on es presenta l'oportunitat de resumir alguns dels coneixements adquirits al llarg d'aquest estudi. D'entrada vull destacar i reflexionar sobre tres idees que considero crucial i que han aparegut al llarg d'aquesta recerca de manera més indirecta que són:

### **La importància de la formació en llenguatge no verbal en el grau de Treball Social**

Una de les idees destacables que es desprèn del llarg d'aquesta recerca, tot i que no s'esmenta explícitament, és que molts participants consideren que la comunicació no verbal hauria de ser ensenyada en les universitats com a part de la formació professional en Treball Social, ja que és un element crucial en la interacció amb els usuaris. Per tant, es podria plantejar la necessitat d'impartir una formació obligatòria en llenguatge no verbal en el grau de Treball Social per a millorar la capacitat dels futurs professionals per a comprendre i gestionar les emocions pròpies i dels altres, i establir una comunicació més efectiva amb els usuaris. Sí que és cert que durant el grau, en la UdG, es té l'opció a l'optativa "*L'entrevista en intervenció social*" on es tracten temes de com fer una entrevista i, per consegüent, el llenguatge no verbal, però com dic és una optativa i, considero que aquesta part és tan important per la nostra professió que hauria de ser obligatòria.

### **La necessitat d'evitar prejudicis en l'anàlisi del llenguatge no verbal en les entrevistes de Treball Social**

Durant aquest TFG es destaca la importància d'evitar prejudicis en l'anàlisi del llenguatge no verbal durant les entrevistes de Treball Social. Tant els professionals com els estudiants reconeixen la necessitat d'evitar jutjar a les persones en funció del llenguatge no verbal i altres elements, ja que això pot portar a una mala interpretació de la situació i una intervenció inadequada i, s'ha d'utilitzar aquesta informació com una eina per a comprendre millor a la persona i establir empatia. S'emfatitza que el llenguatge no verbal pot proporcionar informació valuosa, però aquesta informació ha de ser emprada per a comprendre millor a la persona i la seva situació, en lloc de fer servir-la per a emetre judicis negatius. Per tant, es destaca la importància del punt anterior, de tindre una formació adequada en el llenguatge no verbal per a poder interpretar correctament els gestos, expressions facials i altres elements que

intervenen en la comunicació no verbal i fer servir-los de manera efectiva en la pràctica professional, sense caure en prejudicis o judicis negatius.

### **La importància de l'entrevista com a eina per al Treball Social**

La tercera idea que vull ressaltar és el que les paraules no diuen en les entrevistes del Treball Social. Doncs, és fonamental parar atenció a la comunicació no verbal per a comprendre millor a la persona, ajustar l'estratègia comunicativa i establir una bona relació d'atenció durant l'entrevista. A més, és destacable la necessitat de contextualitzar la informació i observar l'entorn i l'estat d'ànim de la persona en aquell moment a més a més, de la preparació de l'entrevista, l'espai on la farem i de com no ser intrusius amb el nostre llenguatge verbal i no verbal, recordem que el marc també forma part del quadre. L'entrevista és una eina fonamental en el Treball Social, ja que permet obtenir informació rellevant sobre la situació i necessitats de les persones ateses, establir una relació de confiança, comprendre la seva situació i ajustar l'estratègia d'intervenció de manera òptima. Així mateix, l'observació del missatge del cos, com la postura, gestos i expressions facials, proporciona informació addicional sobre l'estat emocional i intencions de la persona. En resum, l'entrevista és una eina indispensable per al Treball Social, brindant informació rellevant, establint vincles de confiança i adaptant la intervenció per a brindar una millor ajuda.

A manera de tancament, en aquest Treball de Fi de Grau s'ha destacat la importància del llenguatge no verbal en l'àmbit del Treball Social. A través de l'anàlisi d'entrevistes i la consideració de diferents perspectives, s'ha evidenciat que elements com la manera de parlar, el rostre, la vestimenta i el comportament físic són indicadors clau de l'estat emocional i les reaccions de les persones. A més, s'ha subratllat la necessitat d'evitar prejudicis i utilitzar el llenguatge no verbal com una eina per a comprendre millor als usuaris i establir empatia.

Així mateix, s'ha plantejat la rellevància d'una formació obligatòria en llenguatge no verbal per als futurs professionals de Treball Social, amb l'objectiu de millorar la seva capacitat per a gestionar emocions pròpies i alienes, i establir una comunicació més efectiva amb els usuaris. Aquesta formació permetria una millor comprensió dels senyals no verbals i la seva influència en les interaccions professionals. Doncs, si som conscients de la nostra pròpia comunicació no verbal i la fem servir adequadament segons els nostres objectius, estem molt més prop de l'èxit. (Baró, 2012). Mai hem de subestimar la importància d'observar els moviments corporals i

com reacciona una persona enfront de la informació. Identificar a temps les intencions dels altres et permetrà prendre les mesures necessàries per a estar en control de la situació.

D'altra banda, s'ha identificat la importància de comprendre adequadament el llenguatge no verbal, ja que pot ser interpretat de diferents maneres per diferents persones o cultures. Aquesta comprensió adequada contribuirà a establir connexions empàtiques més sòlides i a optimitzar les oportunitats d'intervenció en l'àmbit del Treball Social, pel fet que permet establir un ambient de confiança i empatia, comunicar emocions, brindar feedback, mantenir el control de l'entrevista i adaptar-se a les diferències culturals.

A més, el llenguatge no verbal ajuda als professionals a extraure informació i elaborar hipòtesis fonamentades en la informació recopilada durant les entrevistes. Experts com Jordi Reche i José Luis Martín ressalten la rellevància de parar atenció a la reacció immediata que es produeix en rebre un estímul o informació, ja que si la deixem passar, és probable que vegem una resposta calculada i conscient en lloc de la resposta automàtica que revela la verdadera intenció. L'entorn també influeix en la realització de l'entrevista i els professionals valoren la importància del llenguatge no verbal en la pràctica professional. En resum, conèixer i utilitzar adequadament el llenguatge no verbal pot millorar l'efectivitat de la comunicació en les entrevistes del Treball Social.

En resum, aquest estudi ha emfatitzat la necessitat de parar atenció al llenguatge no verbal en les entrevistes de Treball Social, reconeixent el seu impacte en la percepció dels usuaris, la construcció de vincles emocionals i de confiança, i l'obtenció d'informació rellevant per a la intervenció professional. La comprensió i el maneig adequat del llenguatge no verbal són habilitats fonamentals per als professionals del Treball Social, i la seva aplicació efectiva pot millorar significativament la qualitat de les interaccions i els resultats en el treball amb els usuaris.

## 6. Referències Bibliogràfiques

Ariño Altuna, M. (2013). La entrevista en Trabajo Social. Dins C. Guinot (Coord.), *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social* (pp. 25-37). Universidad de Deusto. <https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Metodos-Tecnicas-y-Documentos-Utilizados-en-Trabajo-Social.pdf>

Baró, T. (2012). *La gran guía del lenguaje no verbal*. Editorial Paidós.

Baró, T. (2015). *Manual de la comunicación personal de éxito: saber ser, saber actuar, saber comunicarse*. Grupo Planeta (GBS).

Bellido Alonso, A. J. (1993). La primera entrevista en la relación de ayuda del trabajo social individualizado. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (2), 137-151. <http://dx.doi.org/10.14198/ALTERN1993.2.8>

Canimas, J. (2023). *Consentiment (o negativa) lliure: Assignatura Ètica i deontologia professionals del grau en Treball Social, UdG* [Apunts acadèmics]. UdG Moodle.

Comas, M. (2022). *Parts de l'entrevista: Assignatura L'Entrevista en intervenció social del grau en Treball Social, UdG* [Apunts acadèmics]. UdG Moodle.

De Toscano, G. T. (2009). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. *Graciela Tonon (comp.)*, 46, 45-73. [https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro\\_reflexiones\\_latinoamericanas\\_sobre\\_investigacin\\_cu.pdf#page=48](https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro_reflexiones_latinoamericanas_sobre_investigacin_cu.pdf#page=48)

Dijkstra, K., Pieterse, M. E., & Pruyn, A. T. (2006). Physical environmental stimuli that turn healthcare facilities into healing environments through psychologically mediated effects: systematic review. *Journal of advanced nursing*, 56(2), 166-181. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03990.x>

Dos Santos, K. M. (2015). *Lenguaje no verbal en la entrevista: detección del engaño* (Doctoral dissertation, Universidad de Zaragoza). <https://core.ac.uk/reader/289981250>

Grant, S. i Langan-Fox, J. (2007) Personality and the occupational stressor-strain relationship: The role of the Big Five. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 20-33. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.12.1.20>

Mariño E. (2022). *Comunicación Assignatura Farmàcia clínica y atención farmacéutica del grau de Farmàcia* [Apunts acadèmics]. UB Moodle.

Martín Ovejero, J. L. (2019). *Tú habla que yo te leo: Las claves de la comunicación no verbal*. Aguilar.

Miguel Aguado, A., i Nevares Heredia, L. (1995). La comunicación no verbal. *Tabanque: revista pedagógica*, (10), 141-154. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/8780/Tabanque-1995-1996-10-11-LaComunicacionNoVerbal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pedro, D. E., & ELEZ, P. (2011). La intervención en Trabajo Social desde la perspectiva de las fortalezas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 155-163. [https://doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2011.v24.36865](https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2011.v24.36865)

Pérez, F. (2005). La entrevista como técnica de investigación social. Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos. *Extramuros*, 8(22), 187-210. <https://docplayer.es/8247351-La-entrevista-como-tecnica-de-investigacion-social-fundamentos-teoricos-tecnicos-y-metodologicos.html>

Peterson D. A., (1990) Personnel to Serve the Aging in the Field of Social Work: Implications for Educating Professionals, *Social Work*, 35, 5, 412–415, <https://doi.org/10.1093/sw/35.5.412>

Reche, J. (2023). *Convence sin abrir la boca Claves del lenguaje no verbal para persuadir a cualquier audiencia*. Penguin libros.

Reche, J. (29 de març del 2023) *Taller: Convence sin abrir la boca. Claves del lenguaje no verbal para persuadir a cualquier audiencia*. Online.

Rossell, T., i Rodríguez, P. (2017). *La entrevista en el Trabajo Social*. Herder Editorial.

Veitch, J. A. (2001). Psychological processes influencing lighting quality. *Journal of the Illuminating Engineering Society*, 30(1), 124-140 <https://nrc-publications.canada.ca/eng/view/accepted/?id=21939a53-a847-47c2-9bf8-60fea01b1c1f>

Vidal i Moranta, T., i Pol, E. (2005). *La apropiación del espacio: una propuesta teórica para comprender la vinculación entre las personas y los lugares*. *Anuario de Psicología*, 36, (3),

281-297.

<https://www.researchgate.net/publication/39106908> La apropiación del espacio una propuesta teórica para comprender la vinculación entre las personas y los lugares

## 7. Annexes

### Annex A: Enquestes

#### Annex A.1: Perspectiva interna

Hola, soc la Paula Iniesta, estudiant de 4t de Treball Social a la UdG i estic fent el Treball de Final de Grau (TFG) sobre el llenguatge no verbal en les entrevistes del Treball Social.

Amb aquest treball busco fer una aproximació general de la informació que el llenguatge no verbal ens pot donar i transmetre per entendre millor la nostra comunicació com a professionals i la comunicació de l'usuari i, així també, poder entendre millor la situació i context d'aquest.

El qüestionari està distribuït en 4 parts que corresponen als meus objectius del TFG, on hi ha un parell de preguntes per apartat per contestar. Totes les respostes són lícites, amb aquestes preguntes vull que facis una reflexió del llenguatge no verbal a l'hora d'entrevistar a un usuari. Per tant, l'objectiu d'aquest qüestionari és poder obtenir una perspectiva interna dels treballadors socials respecte a la comunicació no verbal en les entrevistes amb els usuaris.

Pots contestar aquest qüestionari tant en català com en castellà.

Aquest qüestionari és de caràcter anònim, qualsevol dubte sobre el qüestionari pots escriurem en [u1967599@campus.udg.edu](mailto:u1967599@campus.udg.edu)

#### **Preguntes Identificatives**

- **Edat** (18-25, 26-30, 31-35, 36-40, 41-45, 46-50, 51-55, 56-60, 61-65, +65)
- **Gènere:** Masculí/ Femení /No binari
- **Anys d'experiència:** menys de 5 anys/ entre 5 i 10 anys/ entre 11 y 15 anys/ entre 16 i 20 anys/ + de 20 anys
- **Sector:** Públic/ Privat
- **Aproximació d'entrevistes a usuaris atesos en un dia:** menys de 3/ entre 3 i 5/ entre 6 i 10/ més de 10



- **Formació/coneixement en comunicació no verbal: Si/ No**

**O.E.1. Conèixer com beneficia en les entrevistes del TS el llenguatge no verbal.**

- **Quan fas entrevistes tens en compte el llenguatge no verbal? Sempre/ Gairebé sempre/ Rarament/ Mai**
- **Quina és la teva opinió personal sobre el llenguatge no verbal de les persones que atens? (Pregunta oberta)**
- **En finalitzar una entrevista, generalment, amb quina informació et quedes per elaborar les hipòtesis del cas? Per què? (Pregunta oberta)**

**O.E.2. Analitzar els elements que intervenen en el llenguatge no verbal durant el desenvolupament de l'entrevista.**

- **Quan apareix l'usuari o usuaris, en quins elements et fixes primer per generar el teu primer prejudici/ pensament cap a la persona? manera de parlar/ roba/ cara/ com camina/ Salutació/ com es mou per l'espai/ En la manera de sentar-se./ Altres.**
- **Per què? (Pregunta oberta)**
- **Creus que l'espai on fas les entrevistes té una incidència directa en el desenvolupament d'aquestes? (Si/No)**
- **Per què? (Pregunta oberta)**
- **Com creus que pot influenciar la distància i l'orientació en la comunicació de l'entrevista? (Pregunta oberta)**

**O.E.3. Conèixer com la mateixa comunicació no verbal pot influenciar als altres.**

- **Tens present la teva comunicació no verbal a l'hora d'entrevistar als usuaris? Sempre/ Gairebé sempre/ Rarament/ Mai**
- **Fas l'ús de tècniques de comunicació no verbal, conscientment o inconscientment, a l'hora de comunicar-te millor amb els usuaris? Si/ No**
- **En cas de respondre si a l'anterior, com creus que t'ajuda a tenir-ho en compte? (Pregunta oberta)**

- **Quines o quines creus que utilitzes?** orientació del cos/ mirades/ silencis/ salutacions/ Expressions facials/ Expressions corporals/ manera de gestionar l'espai/altres.

### Annex A.2: Perspectiva externa

Hola, soc la Paula Iniesta, estudiant de 4t de Treball Social a la UdG i estic fent el Treball de Final de Grau (TFG) sobre el llenguatge no verbal en les entrevistes del Treball Social.

Amb aquest treball busco fer una aproximació general de la informació que el llenguatge no verbal ens pot donar i transmetre per entendre millor la nostra comunicació com a professionals i la comunicació de l'usuari i, així també, poder entendre millor la situació i context de l'altre.

El qüestionari està distribuït en 4 parts que corresponen als meus objectius del TFG, on hi ha un parell de preguntes per apartat per contestar. Totes les respostes són lícites, amb aquestes preguntes vull que facis una reflexió de les observacions realitzades a les pràctiques. Segurament, vas tenir experiències de tota mena en les entrevistes i seran molt diferents entre elles, si vols, pots posar algun exemple en les preguntes per justificar la teva resposta. Per tant, l'objectiu d'aquest qüestionari és poder obtenir una perspectiva externa dels alumnes de Treball Social respecte la comunicació no verbal de les entrevistes que van presenciar i observar durant les seves pràctiques professionals.

Pots contestar aquest qüestionari tant en català com en castellà.

Aquest qüestionari és de caràcter anònim, qualsevol dubte sobre el qüestionari pots escriurem en [u1967599@campus.udg.edu](mailto:u1967599@campus.udg.edu)

#### **Preguntes identificatòries**

- **Edat** (20-25, 26-30, 31-35, 36-40, 41-45,46-50,51-55,56-60, 61-65, +65)
- **Sector de pràctiques:** Públic/ Privat?
- **Formació/coneixement en comunicació no verbal?** (Si/No)

- **Experiència laboral previa en el sector social?** (Si/ No)

**O.E.1. Conèixer com beneficia en les entrevistes del TS el llenguatge no verbal.**

- **Quan vas fer les observacions a les entrevistes tenies en compte el llenguatge no verbal?** Sempre/ Gairebé sempre/ Rarament/ Mai
- **Quina és la teva opinió personal sobre el llenguatge no verbal?** (Pregunta oberta)
- **Durant les teves pràctiques professionals de Treball social, després d'una observació d'entrevista entre professional i usuari, que et feia més reflexionar/pensar/intrigar?** Les reaccions (del professional o de l'usuari)/ les paraules / la manera que s'expressava el professional o usuari/ altres.
- **Per què?** (Pregunta oberta)

**O.E.2. Analitzar els elements que intervenen en el llenguatge no verbal durant el desenvolupament de l'entrevista.**

- **Quan realitzaves les teves pràctiques professionals, en quins elements et fixaves a l'hora d'analitzar les entrevistes?** manera de parlar/ roba/ cara/ com camina/ com es mou per l'espai/ En la manera de sentar-se. / Altres.
- **Per què?** (Pregunta oberta)
- **Normalment, com descriuries els espais on es duen a terme les entrevistes?** (Pregunta oberta)
- **En les entrevistes, generalment, com era la distribució de l'espai entre usuaris i professional? Entremig hi havia barreres (com per exemple ordinadors, objectes...)?** (Pregunta oberta)
- **Vas fer entrevistes a domicili?** Si/No
- **En cas d'haver fet entrevistes a domicili, consideres que es feia de manera invasiva?** (Pregunta oberta)
- **Per què sí o per què no?** (Pregunta oberta)

**O.E.3. Conèixer com la mateixa comunicació no verbal pot influenciar als altres.**

- **Vas poder realitzar alguna pràctica d'entrevista?**
  - Si
    - **En el cas que si, tenies en compte el conjunt de la teva manera de comunicar o només et centraves en les paraules?**  
(Pregunta oberta)
  - No
    - **En el cas que no, t'imaginaves, en aquella situació, més com dir les coses (paraules) o com transmetre la informació que hauries de donar (conjunt del llenguatge no verbal i verbal)**  
(Pregunta oberta)
- **Com a futur/a professional quins elements creus que has de tenir més en compte per facilitar el desenvolupament de la comunicació no verbal?**  
(pregunta oberta)