

La entrevista en la intervención profesional desde los aportes de la investigación social cualitativa. Dos experiencias desde el ejercicio del Trabajo Social.

Lic. Herrero Vanesa¹; Lic. Carranza Keyla²

vaneherrero@hotmail.com; key.carranza@hotmail.com

Facultad de Trabajo Social-Universidad Nacional de La Plata (FTS-UNLP).
Laboratorio de Investigación Movimientos Sociales y Condiciones de Vida

Introducción

En la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata observamos en los programas de estudio y corroboramos con nuestras experiencias como estudiantes y docentes, que la bibliografía propuesta para la enseñanza y aprendizaje de técnicas de

¹ Lic. en Trabajo Social egresada de la Universidad Nacional de La Plata, Doctoranda en Ciencias Sociales (Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP), Diplomada en Desarrollo Social, Promoción, Protección Integral y Restitución de Derechos, con énfasis en la Infancia y Adolescencia por la Universidad Nacional Arturo Jauretche, Becaria Tipo A UNLP, Adscripta Diplomada de la Cátedra Investigación Social II FTS-UNLP. Tema de estudio: trabajo informal y organización colectiva.

² Licenciada en Trabajo Social (FTS-UNLP) Doctoranda en Ciencias Sociales (Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP),. Se ha desempeñado como becaria de la Beca de la Comisión Interuniversitaria Nacional (CIN-UNLP) durante 2014/2015 y es Adscripta Diplomada de la cátedra de Investigación Social II de Facultad de Trabajo Social. Su línea de investigación está relacionada con acciones colectivas y ciclos políticos de fábricas recuperadas. Cursando el Tramo Pedagógico Superior en el Instituto Superior de Formación Docente y Técnica N°9 (I.S.F.D Y T N°9).

recolección de información, proviene de producciones y debates metodológicos ligados a la investigación social. Debates que en cuantía y tradición superan ampliamente a las producciones de la disciplina del Trabajo Social.

Son las materias de corte metodológico³ las que nos proporcionan algunas pistas de sobre cómo utilizar técnicas de recogida de información pero con una clara orientación hacia la investigación social. Estos aportes de la sociología y la antropología principalmente, nutren la formación académica y proporcionan saberes sobre la utilización de técnicas de recolección de información fundamentales para el ejercicio profesional, principalmente la entrevista y la observación. Nos interesa centrarnos en la primera de estas técnicas.

En la producción de conocimiento sociológico y particularmente en la investigación de corte cualitativa, la entrevista resulta casi imprescindible en aquellas investigaciones cuyo principal objetivo es recuperar la perspectiva de los sujetos protagonistas del problema que se estudia, dar cuenta de la vivencia individual o colectiva de ciertos acontecimientos sociales, desandar significados y discursos y/o analizar trayectorias de vida. De la misma manera, en la intervención profesional⁴, realizamos nuestro ejercicio en contacto cotidiano con diferentes actores y sujetos (como ser actores institucionales, otros profesionales, familias, niños, entre otros) y encontramos que la entrevista resulta ser la que provee la mayor y más rica información sobre la vida cotidiana de los sujetos con los que trabajamos. Información necesaria para tomar decisiones que son trascendentales en la vida de los otros.

Así es que ponemos en práctica esta técnica con fines de intervención, pero la que aprehendido desde la lógica de la investigación social⁵. Esto nos lleva a replantar un viejo

³ Las materias metodológicas según el Plan de Estudio de 1989 son Epistemología de las Ciencias Sociales (1er año), Sociología (2do año), Investigación Social I (2DO año) e Investigación Social II (3ER AÑO)

⁴ Desde ahora cuando mencionemos *la intervención profesional o ejercicio profesional* haremos referencia al Trabajo Social, salvo aclaraciones pertinentes.

⁵ Este debate sobre la formación de los trabajadores sociales ha sido objeto para diverso autores, entre ellos mencionamos los trabajos de Estela Grassi (2011), Cortazzo Inés (2003), Susana

y actual debate dentro de la disciplina del Trabajo Social por definir (o no) los límites entre investigación e intervención, entre teoría y práctica, entre el quehacer y el saber. Lo que conlleva, muchas veces a relegar los aportes que se pueden realizar en uno y otro campo, así como las particularidades que adquieren algunas técnicas en la práctica.

A través de analizar el uso de la técnica de entrevista nos proponemos reflexionar sobre la existencia de dichos límites y las particularidades en torno a tres componentes o aspectos: **propósitos** (direccionalidad de la entrevista y finalidad última de la información recolectada); **planificación** y encuadre (preparación del instrumento, selección de los entrevistados, lugar y tiempo, tipo de preguntas, registro y análisis) y **relación entrevistador/entrevistado** (entrevista como relación y proceso, aspectos éticos). Las experiencias de las que damos cuenta son en el área de niñez y adolescencia dentro de un Equipo de Restitución y Promoción de Derechos⁶ en un Municipio del conurbano bonaerense y en el área de educación dentro del Equipo de Orientación Escolar⁷ en la ciudad de La Plata.

Además de estas experiencias desarrollamos tareas de investigación en el Laboratorio Movimientos Sociales y Condiciones de Vida de la unidad académica de referencia, lo que nos anima a plantearnos este análisis a fin de aportar nuevas preguntas y miradas sobre el tema propuesto.

Entre la investigación social y la intervención profesional.

Para realizar este trabajo nos referiremos a la investigación social, específicamente a la investigación social cualitativa. Esto se debe a que este es el tipo de investigación que practicamos y enseñamos, y que consideramos que es la más cercana de la interacción que los profesionales del Trabajo Social establecemos con las poblaciones con las que trabajamos.

Cazzaniga (2007), Celman Susana (1993); Susana Malacalza (1992), Rozas Margarita (1990), entre otros.

⁶ Desde ahora ERPD

⁷ Desde ahora E.O.E

En toda investigación, ya sea de carácter cuantitativa o cualitativa, entre los investigadores y los sujetos con los que se investiga se dan interacciones. Pero una de las características más importante de la investigación cualitativa se centra en las particularidades de esta interacción que es próxima, reiterada, casi cotidiana con los sujetos y que influye en la producción. (Cortazzo, I. y Schettini, P: 2015; pag 20)

Consideramos relevante la investigación de los fenómenos sociales, ya que somos quienes junto a profesionales de otras disciplinas, estamos constantemente trabajando con dichos problemas en la intervención cotidiana. Según Bourdieu (1995) la tarea del investigador social es conocer un objeto, el mundo social, del cual también se es producto, de modo que los problemas que el investigador se plantea acerca de él, y sus conceptos tienen todas las probabilidades de ser resultado de ese mismo objeto.

Existen diferentes concepciones sobre la intervención profesional en el caso del Trabajo Social. De esto se ocupa Margarita Rozas en su libro **La intervención profesional en relación con la Cuestión Social** (2001). La autora destaca que desde una perspectiva clásica la intervención profesional es "un conjunto de acciones que se estructura en relación a demandas de los sujetos" (demandas sociales). En este caso, las acciones entre demanda y respuesta están mediadas por los recursos que el profesional administre, despliegue o disponga. Otra acepción clásica es aquella que le asigna a la intervención el carácter de instrumentalización de un conjunto de técnicas aplicables a la solución de cada demanda, priorizando el cómo. Esto es, cómo se aplican las técnicas y qué resultado se obtiene.

Si nos remontamos a esta tradición teórico-metodológica, no podemos dejar de mencionar el aporte fundamental de Mary Richmond a principios del S.XX, en la etapa coincidente con el surgimiento del Servicio Social profesionalizado. Con influencia de la psicología (principalmente el conductismo), psicopedagogía y la psiquiatría planteo una metodología de intervención: el caso social individual. La autora definía "*El servicio social*

de casos individuales es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consiente e individualmente al hombre a su medio' (Richmond; 1922:67).

Este método se basaba en cuatro divisiones o dimensiones:

- a) Comprensión de la individualidad y de las características personales.
- b) Comprensión de los recursos, de los peligros y de las influencias del medio social.
- c) Acción directa de la mentalidad de la asistente social sobre su cliente.
- d) Acción indirecta ejercida por el medio social.

Desde una mirada funcionalista de la sociedad, pone una fuerte impronta en la personalidad de los individuos y las conductas esperadas. Así se ocupó, tanto ella como antecesora Gordon Halmiton (1940), de resaltar la importancia de las capacidades y habilidades del profesional para entrevistar, realizando un trabajo minucioso *de mentalidad a mentalidad* a fin de generar modificaciones en la conducta y lograr el desarrollo de la personalidad de sus clientes para que puedan adaptarse al medio social.

En una línea similar, autores como Nora Aquín, Susana García Salord, Vicente de Paula Faleiros consideran que debe existir una teoría de la intervención que posea un sentido de aplicabilidad. Ello se sustenta en la idea de que la intervención no construye conocimientos sino saberes, y que de esos saberes derivan de la práctica. Desde esta perspectiva, la división entre investigación e intervención aparece como dos instancias aún separadas sin relaciones claras entre ambas.

Otra línea dentro del mismo debate, comprenden que la intervención es una construcción teórico-práctica que está acompañada por una metodología que obra como facilitador de procedimientos y la investigación es constitutiva de la misma. *La intervención profesional no tiene una entidad propia, en tanto ella está atravesada por ese conjunto de dimensiones que expresan su relación con los procesos socio-políticos de los sectores dominantes respecto a la direccionalidad que se le da a la acción social del Estado* (Rozas 2001: pag-29)

Esta perspectiva está ligada al proceso de reconceptualización a mediados de los 60, en un contexto donde un movimiento de intelectuales del Servicio Social brasilero y argentino principalmente (Boron 1991; Paulo Netto 1997; Marilda Yamamoto 1934 y 1997; Andrea Oliva 2007; Margarita Rozas 2001; 2009), se propuso pensar la génesis y permanencia de la profesión en clave marxista. Desde la tradición marxista, el fundamento de la existencia de esta disciplina es la creación de un espacio socio-ocupacional de agentes especializados en el marco de la cuestión social, cuya función es intervenir en las problemáticas sociales derivadas de la desigual distribución de la riqueza social a fin de mantener el orden imperante, El Servicio Social como un tipo de especialización del trabajo colectivo, en cuanto y tanto es una expresión de la necesidad social de producción y reproducción de la fuerza de trabajo. Pone especial énfasis en la dimensión histórica y política.

Las discusiones sobre la intervención del Trabajo Social así como sobre su especificidad están ligadas a otras como la del origen y función de la profesión. Como se visualiza, el Trabajo Social aparece ligado principalmente a verbos que implican siempre una acción: a ayudar (desde el sentido más caritativo), a diagnosticar y modificar conductas (desde el caso social individual) a gestionar (desde un modelo tecnocrático), a mediar, controlar y ejecutar políticas (desde una perspectiva marxista). Pero como plantea Estela Grassi (1995, 2011) que el quehacer profesional no puede rescindir de la producción de conocimientos de las ciencias sociales.

De ahí que la práctica profesional (en el sentido de "dominio del propio quehacer") implica en primer lugar, la desnaturalización del objeto (el o los problemas puntuales) y su reconstrucción como objeto de la práctica. Y parte del proceso de esta reconstrucción crítica (reconocimiento de su historicidad y de los sentidos que conlleva su definición), es constituirlo como un objeto de conocimiento. Y esto no es un "segundo paso" en un supuesto proceso lineal de complejización: está necesariamente implícito en la construcción del objeto de la práctica profesional, porque no hay tal objeto de la práctica profesional, si no se constituye simultáneamente como objeto de conocimiento. (Grassi 1995, pag.2)

Asociada al quehacer, nutrida de saberes producidos por diferentes áreas de conocimiento de las ciencias sociales, la disciplina del Trabajo Social mantuvo una relación

conflictiva con la investigación social hasta ir asumiendo que ambas prácticas no son incompatibles. Coincidimos con Inés Cortazzo (2003), quien plantea que la intervención también es investigación, en cuanto requiere de un proceso de análisis de la complejidad de la realidad desde quien interviene en ella.

Partimos del supuesto de que la entrevista, es una herramienta que tanto en la investigación como intervención permite conocer. Pero ese conocer es diferente en sus propósitos, en su planificación, en su puesta en escena y escenario así como en su producción final.

¿Cuáles son las particularidades que adquiere la técnica en contextos de ejercicio profesional diferentes? ¿Qué papel, rol o función enmarca la práctica de la entrevista para el profesional en uno y otro ámbito? ¿Cómo se planifican las entrevistas? ¿Qué tipo de relación y comunicación se establece en los procesos de entrevista en escenarios institucionales diferentes? ¿Cómo se analiza la información y que se hace con ella según sea su utilidad? ¿Qué condicionamientos éticos encuentra en su aplicación en ambos casos? ¿Qué cuestiones se deben tener en cuenta para generar procesos comunicativos no violentos?

De eso nos ocuparemos en el siguiente apartado.

La entrevista como técnica de recolección de información en investigación social.

La entrevista en sus variadas modalidades es una de las técnicas de recolección de información más utilizada en los procesos investigativos, principalmente en la investigación social de corte cualitativa (Vasilachis 1991; Alonso 1995; Valles 1997; Bourdieu 1999; Marradi 2007). En este trabajo nos referiremos casi exclusivamente a la entrevista semi o no estructurada.

En el ámbito de las ciencias humanas la entrevista puede considerarse en tres aspectos: como **relación** (del entrevistador y entrevistado, como intercambio), como **técnica** (que se vale de procedimientos para obtener datos e información), como **proceso** (a la largo del cual se mantiene la buena disposición con el entrevistado a fin de obtener resultados viables).

Ahora bien, en cuanto a sus propósitos, se reconocen dos tipos fundamentales de entrevista : las entrevistas cuyo objetivo es solo conocer en el sentido más genérico del término y aquellas que son un medio para la intervención, es decir para producir algún cambio o modificación de los sujetos/grupos, también llamadas entrevistas profesionales (Travi 2006;). Las primeras corresponden a la antropología, la sociología y demás disciplinas afines con fines investigativos. Las segundas a disciplinas que tienen una orientación interventiva como el psicoanálisis, el trabajo social, la medicina, entre otros y donde se entabla *“un tipo de relación interpersonal que se establece entre una persona que acude o solicita servicio y un profesional competente”* (Egg: 2003; 96). Dentro de las entrevistas profesionales se distinguen: de asesoramiento, de selección u admisión, terapéuticas, la entrevista médica y la entrevista de evaluación y promoción laboral. Ubicamos a la entrevista en Trabajo Social en las segundas, aunque también hay trabajadores sociales que se abocan a tareas de investigación.

La entrevista tiene sus ventajas, desventajas, limitaciones y fortalezas como toda técnica, pero lo cierto es que es la técnica más utilizada en el campo de las ciencias sociales, a riesgo muchas veces de convertirse en la única. Según lo detalla Marradi (1997), el 90 % de las investigaciones empíricas utiliza sistemáticamente esta técnica.

En cuanto a la entrevista en investigación social se destaca a la misma como técnica de recolección de información. Como plantea Valles (1997), referenciando en Schatzman y Strauss (1973) *“el investigador considera toda conversación entre él y los otros como formas de entrevista”*, aludiendo que es la conversación cotidiana con los sujetos la primera forma en que se enmascara este técnica. Resalta el autor, que esta conversación informal, casual y espontanea se convierte en una técnica de estatus científico cuando

posee ciertas características; a decir: una direccionalidad, un objetivo previo, una finalidad enmarcada en un proceso investigativo más amplio, una planificación, cierta sistematicidad y un análisis posterior.

Marradi (2007) realiza un aporte similar destacando que en las ciencias sociales la entrevista se refiere a *una forma especial de encuentro*, a la que se recurre para recabar esa información necesaria para la investigación. Taylor y Bogdan la definen como *“reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tiene los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras”* (Taylor y Bogdan 1990:101).

Esta técnica se incluye con antelación en el diseño mismo de la investigación cualitativa. Es decir que al momento de realizar una propuesta metodológica se seleccionan las técnicas de recolección, existiendo una decisión intencionada que posee una fundamentación en cuanto se considera adecuada en relación estrecha con los propósitos, preguntas de investigación, contexto conceptual y validez (Maxwell 1997).

Existen diferentes tipos de entrevista según el grado de estructuración de las preguntas⁸. Todas estas formas requieren planificación.

La entrevista basada en guion se basa en la selección de ejes o temas dentro de un problema de investigación más amplio. Estos ejes deben tener relación con el objetivo de la entrevista, esto es ¿Qué quiero conocer? ¿Qué espero escuchar de ese otro? ¿Qué información necesito/ deseo que me aporte? ¿Qué tipo de datos quiero construir?

La **finalidad** primordial de la entrevista -en investigación cualitativa- es acceder a la perspectiva de los sujetos; comprender sus percepciones y sus sentimientos; sus acciones y sus motivaciones. Apunta a conocer las creencias, las opiniones, los significados y las acciones que los sujetos y poblaciones le dan a sus propias experiencias (Trindade en Schetinni Cortazzo 2016, 16)

⁸ Por razones de espacio no nos detendremos en identificarlas. Para una clasificación detallada ver Valles 1997

Entre las ventajas de la técnica se evidencia la posibilidad de acceder de forma directa a los sentidos, significaciones, percepciones y concepciones de los sujetos sobre determinado problema. No hay mediación de terceros, ya que es el investigador el que, una vez ingresado al campo obtiene esa información de primera fuente. Pero por otra parte, se requiere de un tiempo prolongado para establecer un rapport con las personas, una relación de confianza que lleve al encuentro. Esta relación condicionara el lugar y el tiempo en que se desarrolle los encuentros.

El lugar privilegiado para hacer una entrevista es el **lugar** natural donde los sujetos desarrollan su vida cotidiana (la casa, el barrio, una institución de referencia), se sugiere que sea un lugar familiar, cómodo y silencioso en la medida de lo posible. El **tiempo** o duración no debe de superar una hora, y según los objetivos y el interés del investigador se pueden requerir más de un encuentro. Acceder al informante, entrevistar en el lugar y tiempo adecuado está vinculado al tipo de relación que se fue estableciendo en un trabajo de campo minucioso y casi siempre solitario. Lo mismo sucede con el registro. Se recomiendo grabar el encuentro pero esto depende de la disposición del entrevistado, de cuan cómodo se siente con su interlocutor. En caso de no acceder a ser grabado, se tomaran notas condensadas a fin de no influenciar demasiado en el desarrollo de la conversación.

En toda entrevista pueden surgir imprevistos que obstaculizan o enriquecen el dialogo. Por ejemplo la intervención o presencia espontánea de otro/otras personas, la postergación del encuentro, reacciones emocionales frente a determinadas preguntas. La habilidad de entrevistador se pone aquí en juego: saber el cuándo y cómo preguntar, que tipo de lenguaje utilizar, comprender el silencio o la angustia del otro, respetar la intimidad, interpretar gestos y miradas, acertar cuando retirarse.

La persona que entrevistamos u otros que son parte del campo pueden solicitar ayuda, participación de algún tipo o asesoramiento. O por el contrario puede sentirse observados, interrogados. Esta experiencia es bastante común para quienes nos presentamos como trabajadores sociales en el campo de la investigación. Por lo tanto es necesario ser

trasparente con nuestros objetivos y ser conscientes del grado de involucramiento. Aunque el investigador social no está para intervenir la realidad sino para conocerla, no se encuentra exentos de dilemas éticos, más aun cuando los problemas que se investigan tienen una dimensión social y política relevante.

Se juegan aquí aspectos éticos acerca del uso de la información y construcción del dato, la preservación de la identidad e intimidad del entrevistado, la interpretación de los dichos sin caer en afirmaciones que conlleven prejuicios personales. La información que brinda el informante es siempre valiosa y confidencial, según lo que se acuerde. Nunca debería de ser sacada de su contexto ni buscar encajarla en nuestras propias ideas o visiones del mundo. Para tal ejercicio es necesaria una **ruptura** que permita desprendernos de los hechos como se presentan al primer contacto. Esa ruptura es con el sentido común pero también con esos saberes especializados que trae el sociólogo y que pueden engeguercer la capacidad de preguntarse y repreguntarse sobre sus prenociones y el propio trabajo de campo.

En cuanto al análisis dependerá del tipo que análisis más general que guíe la investigación (interpretativo-hermenéutico, del discurso, teoría fundamenta) y de la utilización o no de soportes estadísticos de corte cualitativo.

Las particularidades de la entrevista en la intervención en Trabajo Social.

La entrevista es un proceso comunicativo, por el cual se extrae información del entrevistador, información que está contenida en la bibliografía del sujeto, y que ha sido experimentada y será proporcionada con una orientación e interpretación significativa (Enrique Alonso 2007). Como plantea el autor la subjetividad directa del producto informativo de una entrevista es su principal característica y limitación. Esto es válido tanto para la investigación como para la intervención, ya que refiere a la particularidad del discurso producido en contexto de entrevista.

Coincidimos con Bustos, que en el caso de la intervención hay una diferencia clave *"el trabajador social no trabaja con informantes, sino con sujetos que son copartícipes de su proceso de cambio, sujetos de derechos que nos brindan algo más que «información», nos permiten ingresar a sus «mundos subjetivos», a los que sólo tienen acceso ellos mismos"*. Esta co-participación no es sencilla de lograr, de consensuar.

En el área de niñez, y educación pública, se trabaja fundamentalmente en la vulneración de derechos de los niños/adolescentes/ estudiantes y sus familias. Existe un marco legal que regula las intervenciones como ser la Ley Provincial de Niños, Niñas y Adolescentes N° 13.298, la Ley Nacional de Educación N° 26.206, la Ley Provincial de Educación N° 13.688, la Ley Provincial de Violencia Familiar N° 12.569, entre otras. En términos institucionales, legales y éticos ⁹ le compete al profesional del Trabajo Social intervenir, acompañar, orientar, asesorar, administrar recursos, planificar acciones y estrategias, ejecutar programas sociales, tejer redes interinstitucionales para transformar la realidad concreta de las poblaciones involucradas .

Tanto el ERPD como E.O.E, son equipos interdisciplinarios y transdisciplinarios, conformados por trabajadores sociales, psicólogos, abogados, psiquiatras, psicopedagogos y operadores sociales. La interdisciplina y las transdisciplina atraviesan los procesos de intervención.

La intervención siempre comienza con una **demanda inicial** y de allí deviene la necesidad de utilizar la entrevista (y otras técnicas) como método para conocer y para delinear lo que se llama en dicho ámbito estrategias de intervención .En el caso de los servicios de niñez la demanda ingresa por diversas formas: un informe escolar, de un efector de salud, una presentación personal espontanea de un familiar, un oficio judicial, una derivación de otra área del Municipio, una denuncia de la Comisaria de la Mujer, entre otros.

En el caso de educación, se agrega otra particularidad: la detección por parte del mismo profesional o de personal docente de comportamientos, conductas o situaciones que se consideran de riesgo en los alumnos. La particularidad de trabajar en el sistema educativo

⁹ Nos referimos a la Ley de Ejercicio Profesional del Trabajo Social y al Código de Ética Profesional.

es que, muchas de las entrevistas no pueden ser planificadas con demasiado tiempo, porque se trabaja fundamentalmente con los problemas que surgen en el día a día y las entrevistas se realizan improvisadamente. Es decir, el EOE interviene prioritariamente en los problemas que surgen durante las horas de clases, los cuales deben ser trabajados en el acto. La mayoría de las entrevistas en la escuela están relacionadas con problemas de convivencia entre estudiantes y por casos de violación de derechos de los NNA¹⁰, en estos casos se hacen entrevistas con los distintos actores implicados para conocer el problema de fondo e intervenir.

Se entrevista en principio para conocer y tomar un primer contacto con el sujeto, sea este un hombre, una mujer, un niño o un adulto mayor. Se identifican a los entrevistados según sean padres, hermanos, referentes, profesionales con los que se trabaja en conjunto en el marco de una situación problemática. La entrevista puede surgir a partir de una demanda espontánea de un usuario, es decir que el sujeto "quiere y demanda ser entrevistado", demanda escucha y una "solución para sus problemas". Es a partir de esa primera entrevista que se conoce al otro y su situación.

Si bien, cuando se convoca a una entrevista se lo hace con el objetivo de recuperar el relato de los involucrados, no hay un guion establecido ni una planificación rigurosa. Dependiendo del momento, de cuantos encuentros previos haya habido la orientación varía. En una primera entrevista se registran aspectos más generales como datos personales y familiares, condiciones materiales de vida, situación económica y aspectos pertinentes a la demanda inicial. A medida que transcurren los encuentros sucede que se visualizan otras problemáticas que llevan a profundizar el carácter de las preguntas.

Un punto a resaltar, es el hecho de que planificar una entrevista no es lo mismo en un primer contacto que después de haber leído y recibido un informe o denuncia de un tercero. Esto puede generar en el profesional una interpretación basada en lo leído o conversado con otros. Así mismo, es común entrevistar a varios de los miembros de una familia entre los que existen conflictos de diferentes índoles, contando con diferentes

¹⁰ Niños, niñas y adolescentes.

versiones de los hechos, de los problemas, a veces contradictorias y conciliando demandas encontradas. De la misma forma, solemos entrevistar a personas que ya son "expertas" en ser interrogadas, con trayectos similares por otras instituciones, debiendo repetir su historia una y otra vez. Las habilidades del profesional para la escucha, el registro, la observación durante el encuentro son cruciales para la toma posterior de decisiones.

En cuanto al **lugar** es posible contar con "salas de entrevista" o un gabinete destinado. En el caso de la escuela el *gabinete* suele ser un lugar de referencia para los estudiantes en forma positiva como aquel al que puede acudir a *contar lo que les pasa, charlar*. Pero también es referenciado por ellos, por sus familias, por docentes y directivos como el lugar donde van los *niños-problemas*, donde se los reta y se les exige cambios.

En el caso de la Subsecretaría de niñez suceda algo similar, sumando que esta institución tiene la potestad legal de tomar decisiones trascendentales como separar a un niño de su familia, denunciar abusos y maltratos, otorgar recursos y ayudas sociales urgentes, entre otros. Es el lugar donde *te ayudan* pero también donde *te pueden sacar a los chicos*.

En las instituciones que se dedican a los servicios sociales la entrevista profesional semi-estructurada, la entrevista en profundidad y la encuesta social en su forma estandarizada son instrumentos privilegiados para la intervención. Los profesionales, según devengan de diferentes disciplinas, se hayan formado en unidades académicas diferentes, tengan más o menos experiencias en intervención generan diferentes prácticas de entrevista. La instrumentalización del proceso de entrevistas como una sucesión de pasos es difícil de entrever en contextos donde lo que prima es la dinámica de demanda/respuesta.

Al indagar acerca de la utilización de la entrevista, en nuestro quehacer profesional, en numerosas ocasiones encontramos que es reducida a seguir una serie de pasos, lo cual distorsiona su alcance y posibilidades cognitivas. A menudo se tiende a confundir la metodología –que es un proceso de conocimiento, acción y reflexión– con la aplicación de un método donde los objetivos son planteados como metas o actividades a desarrollar y los componentes del proceso metodológico son transformados en una secuencia de momentos o etapas a cumplir. En la elección de la metodología, se encuentra presente una perspectiva

teórica, que hace referencia a una concepción y a una intencionalidad presente, lo que nos orientará en la comprensión y el conocimiento de nuestro objeto de intervención. Desde allí podremos pensar en las herramientas y/o estrategias metodológicas necesarias a la hora de intervenir profesionalmente. (Burone en Cortazzo Schetinni 2015; 45)

Como se trabaja en equipos, en los cuales convergen disciplinas diferentes (psicología, psicopedagogía, abogacía, medicina, entre otros), la decisión de entrevistar a tal o cual persona suele ser una decisión en equipo. Es decir, que a diferencia de la investigación, que se caracteriza por lo solitario de la tarea, en intervención las decisiones son discutidas y tomadas por más de una persona.

Otra particularidad es la cantidad de entrevistadores. En los equipos como mínimo se entrevista de a dos a una o más personas. La relación y el entendimiento con el profesional que acompaña es clave para el desarrollo del dialogo. No interrumpirse, no pisarse, no entablar discusiones personales por encima de lo que el entrevistado expresa, etc. Además no solo nos entrevistamos con "poblaciones vulnerables", los mismos profesionales somos entrevistados, indagados por equipos de otra instituciones, por directivos, por funcionarios a los que se les da cuenta del trabajo realizado y con quienes de debate sobre la situación a resolver.

En cuanto al registro, la grabación nunca es una opción. Se registra en hojas de entrevista, se toman notas condensadas o se dividen las tareas: uno de los profesionales es quien guía la conversación y el otro (que no deja de participar) escribe. En dichos documentos se debe especificar el día que se realiza la entrevista, espacio físico, actores que participan y hora. Estos documentos se adjuntan al legajo del niño/estudiante o familia.

Según la situación, por ejemplo cuando se entrevista a niños o en casos de fuertes emociones el registro es posterior. En la escuela se realizan Actas, las cuales son propias del sistema educativo. En ella se debe registrar todo lo que se habló y expresó durante la entrevista, luego se da lectura del mismo a la persona entrevistada para verificar que esté de acuerdo con lo que se registró y pueda firmar dicho acta. En el caso de niñez se

registra existen otros documentos como la Voz del Niño, actas compromiso y un sistema virtual oficial y de nivel provincial¹¹ donde se suben tanto el registro de entrevistas como las intervenciones realizadas. Se debe ante todo preservar la privacidad.

Es fundamental que se registre todo lo expresado por los distintos sujetos que participaron en dicha entrevista y que estén de acuerdo todos, aunque también existe la posibilidad de que alguno no quieran firmar porque no quieren que quede registrado lo que han expresado, en dichos casos debe firmar igualmente pero aclarar que firma en disconformidad. Esto suele ocurrir cuando se llegan a soluciones de los problemas y alguna de las partes no está de acuerdo.

No debemos olvidar la sensibilidad de los problemas que se abordan y las implicancias éticas de las decisiones a tomar, así como las diferentes dimensiones que hacen de ese constructo comunicativo un producto de relaciones sociales complejas. Ser conscientes de lo que el contexto, el entorno, el deber ser y el propio entrevistado genera en quien entrevista. La relación entrevistador/entrevistado se ve atravesada por la legitimidad que la institución se atribuye de interrogar al otro e incluso a tomar decisiones sobre su vida, ya sea la comunidad científica o académica o instituciones públicas o normativas vigentes que tiene trascendencia en la vida de los sujetos.

Trabajamos con temas sensibles, privados, angustiantes, que nos enojan y a veces desesperan. Además son dos las subjetividades involucradas, la del entrevistador y del entrevistado. No estamos exentos de subjetividad.

La información que se desprende de una entrevista en intervención es insumo para confeccionar el legajo o historia social de la familia, niño o estudiante, con ella se formulan informes sociales a los juzgados, asesorías, otras instituciones. Lo que se transcribe y la manera en que se hace es parte de la evaluación que un equipo realiza sobre una situación, que es informado a otros que también toman decisiones que involucran a las personas con quienes trabajamos. La vigilancia sobre los informes que realizamos es una

¹¹ Nos referimos al REUNA (Registro Estadístico Unificado de Niñez y Adolescencia)

cuestión ética, ya que hablamos de la vida y problemas de personas por demás vulneradas.

A modo de síntesis de lo expuesto presentamos un cuadro comparativo¹².

Entrevista en procesos de investigación cualitativa	Entrevista en procesos de intervención del Trabajo Social
La direccionalidad es conocer: perspectivas, significaciones, representaciones, procesos. Conocer para analizar, interpretar.	Conocer es uno de los objetivos: conocer condiciones materiales de vida, problemas que atraviesan las relaciones interpersonales de los sujetos. Conocer para intervenir.
El propósito más general es producir conocimiento relevante para la investigación.	El propósito último es modificar algún aspecto de la realidad del/los sujetos.
La población: definida dentro de un marco teórico, planteamiento del problema y en función de los objetivos de la investigación.	La población: personas y familias con problemas que requieren intervención estatal, beneficiarios de programas sociales. Diferentes grupos: adultos, mujeres, niños/adolescentes, adultos mayores-otros profesionales.
Entrevista: grupal o individual, con diferentes grados de estandarización.	Los tipos más comunes suelen ser la encuesta social pre-diseñada institucionalmente y la entrevista profesional con preguntas abiertas.
La elección de la muestra y/o unidad de análisis es intencionada y a los fines de la investigación y en relación a el proceso de trabajo en campo hasta lograr la saturación teórica.	Se selecciona a los entrevistados en base a criterios diversos: por pertinencia de las estrategias, a fin de articular acciones.
El investigador a partir del diseño un proyecto de investigación es quien elige la técnica y	La entrevista surge a partir de una demanda del propio entrevistado y/o de terceros.
Registro: mayormente grabadas y des-grabadas, completadas con notas de campo.	Registro: escrito en documentos se adjuntan al legajo del niño/estudiante o familia.

¹² El cuadro presentado es una elaboración personal basada los autores mencionados así como en experiencias empíricas. Se puede encontrar una versión anterior, mas simplificada de que este esquema en el cuadro elaborado por las licenciadas Veiga Soledad y Cecilia Nogueira en Schetinni Cortazzo 2016, capítulo 3.

Análisis: interpretativo-hermenéutico, del discurso, teoría fundamenta. Se pueden utilizar soportes estadísticos de corte cualitativo.	Análisis: discusión hacia el interior del equipo y con otros actores institucionales.
Uso de la información: la información contenida en los relatos se plasma en informes de investigación y en variadas producciones académicas.	Producto: legajos, informe social.

Reflexiones finales

La experiencia enseña que no hay recetas ni pasos a seguir para poner en práctica una técnica de recolección de información, ya sea en investigación o intervención. La teoría nos ofrece un marco desde el cual pararnos para comenzar a recorrer un camino de ida y vuelta permanente, nos da algunas pistas, no todas pero las necesarias. El uso de una técnica debe ser una decisión consciente, y esa decisión implica también encontrarnos frente a otro cara a cara que nos relata su vida y nos demanda escucha.

Si pensamos que las practicas, en especial, las profesionales se constituyen por obra y gracia de nosotros mismos estamos perdidos; si pensamos que las mismas son un producto de la articulación de los profesionales con su propia cotidianidad y con los sujetos sociales inmersos en esa relación podemos reflexionar con seriedad alrededor de nuestro quehacer.(Cortazzo 2003)

En el desarrollo de este trabajo hemos explicitado algunas diferencias y similitudes en la práctica de la técnica de entrevista en el ámbito de la investigación social cualitativa y la intervención profesional del Trabajo Social (así como otras disciplinas). Observamos que si

bien los fundamentos epistemológicos, y metodológicos son compartidos ya que provienen de fuentes de conocimiento similares, en la práctica de intervención la técnica de entrevista adquiere otras particularidades.

Comprendemos que la entrevista se presenta como una interacción social entre dos o más sujetos que ocupan posiciones diferentes (Bourdieu Pierre: 1999). Se da en esa relación investigador/informante; profesional/ sujeto de intervención una relación de poder desigual, donde los capitales que se ponen en juego tienen un origen social distinto. Esta relación de desigualdad se ve aun más acentuada en el caso de la intervención profesional cuando hay una institución que legitima dicho encuentro.

En la investigación social la preparación previa del investigador y del instrumento, la reflexión sobre el fundamento teórico que enmarca el proceso, la generación de un *rapport*, (la vigilancia epistemológica); son todos elementos que puestos a funcionar de manera cautelosa contribuyen a no generar falsos enunciados, a distanciarse de las prenociones, a generar una ruptura y a establecer una relación con el informante lo menos asimétrica y violenta posible. En la práctica de intervención donde la urgencia, espontaneidad y la respuesta a los problemas es lo que prima, es necesario reforzar la construcción de prácticas de vigilancia.

El ejercicio cotidiano demanda decisiones practicas y concretas que produzcan modificaciones en la situación inicial que demando la intervención. La construcción con el otro se ve muchas veces sesgada por la imposición del punto de vista personal, por las exigencias jurídicas e institucionales. Por esa razón el ejercicio de la reflexividad, la auto-observación y la vigilancia epistemológica resulta fundamental. Estos aportes los proporciona la formación académica y otros dispositivos supervisiones institucionales, la toma de decisiones en conjunto, la reflexividad de cada profesional, las tutorías, que contribuyen a construir intervenciones más acertadas y comunicaciones menos violentas.

Bibliografía

Alonso, Luis Enrique (1995) Sujeto y Discurso: El lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En: Delgado, Juan Manuel and Gutiérrez, Juan, eds. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Editorial Síntesis; 1995; pp. 225-238.

Bourdieu Pierre (1999) Comprender. En: *La Miseria del mundo*. Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires.

Bourdieu, Pierre (1995) « Transmitir un oficio ». En Bourdieu, Pierre; Wacquant, Loïc *Respuestas. Por una antropología reflexiva*. Traducción Hélène Levesque Dion. Editorial Grijalbo S.A, México, pp.161-165.

Bourdieu, Pierre (1995) « Una duda radical ». En Bourdieu, Pierre; Wacquant, Loïc *Respuestas. Por una antropología reflexiva*. Traducción Hélène Levesque Dion. Editorial Grijalbo S.A, México, pp. 177-184.

Bustos, Federico (2009) .La entrevista como herramienta para una práctica democratizadora de las relaciones sociales. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5888/bustosmill09-2.pdf

Cordero y Blanco (2004) "¿Trabajo Social sin fundamentos? Aportaciones del paradigma de la complejidad a la epistemología del trabajo social"

Cortazzo, I (2003) La investigación de carácter cualitativa: aportes al Trabajo Social. Mimeo disertación para optar al cargo de Profesora Titular, FTS, UNLP. Pp. 23

Cortazzo, I. y Schettini, P. (2015). Análisis de datos cualitativos. Libro de Cátedra. Universidad Nacional de La Plata. Disponible en http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49017/Documento_completo.pdf?sequence=1

Delgado J. M. y Gutiérrez J. (1994). Métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales. Madrid: Editores Madrid. Síntesis Psicológica.

Giddens, A. (2007). Las nuevas reglas del método sociológico. Crítica positiva de las sociologías comprensivas. Buenos Aires: Editorial Amorrortu. 2ª edición, 2ª reimpresión

Grassi Estela (1995) La implicancia de la investigación social en la práctica del Trabajo Social. Revista Margen. Disponible: <http://www.margen.org/suscri/margen09/grassi.html>

Grassi Estela (2011) La producción en investigación social y la actitud investigativa en el trabajo social. Revista debate público. Disponible en http://polsocytrabiigg.sociales.uba.ar/files/2014/04/16_grassi-Debate-Pblico.pdf

Marradi, Archenti y Piovani (2007) Metodología de las ciencias sociales. Cap. 12 La entrevista. Buenos Aires,

Martinelli, María Lucía. *Identidad y Alineación*. Ed Cortez, Sao Paulo, Brasil (1992).

Maxwell (1996) "Qualitative research design. An interactive approach"

Denzin. "El campo de la investigación cualitativa"

Netto, P (1997) "Capitalismo monopolista y Servicio Social". Cortez Editora. Sao Paulo, Brasil.

Oliva, A. (2007) Análisis histórico de las modalidades de intervención en Argentina. Trabajo Social y lucha de clases. Imago Mundi. Capítulo VI. Bs. As.

Parra Gustavo (2003) En el camino de la investigación cualitativa: Reflexiones sobre Reconstrucción Histórica, Historia Oral y Trabajo Social. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-068.pdf>

Sánchez Silvina (2006). *La intervención del Trabajador Social desde una perspectiva interdisciplinaria*. Tesis de Maestría. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/2106>

Schettini, P. y Cortazzo, I. (2016). Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa Libro de Cátedra. Universidad Nacional de La Plata. Disponible en <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53686>

Taylor, S. y Bogdan, R. (1990). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. Buenos Aires: Ed.Paidós. Buenos Aires.

Valles, Miguel (1997) *Técnicas cualitativas de investigación social*, Madrid Editorial Síntesis. Primera Parte, Capítulo 1 y 2.

Vasilachis de Gialdino, Irene (1991) *Métodos cualitativos I. Los problemas metodológicos*, Buenos Aires, CEAL.