



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ENTRE RÍOS
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

Coordinación General

Secretaría de Extensión e Investigación
Área Producción y Publicaciones

María Rosa Felquer
María José Hernández Ross

Diseño de Tapa:
Manuel Siri

Impresión:
Imprenta Del Río

Correspondencia a:
Área Producción y Publicaciones
Facultad de Trabajo Social -UNER-
Tel./Fax: (0343) 4310189
La Rioja 6 -C.P. 3100
Paraná - Entre Ríos - Argentina

Dirección electrónica:
areapublicaciones@fts.uner.edu.ar

Octubre 2006

AUTORIDADES

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL -UNER-

DECANA

Mgs. Sandra Arito

VICEDECANA

Lic. Carmen Lera

SECRETARIA ACADÉMICA

Lic. Mónica Jaquet

SECRETARIA DE EXTENSIÓN E INVESTIGACIÓN

Mgs. Alicia Genolet

SECRETARIO ECONÓMICO FINANCIERO

Sergio Dalibón

AUTORIDADES

COLEGIO DE ASISTENTES SOCIALES DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

PRESIDENTA

Lic. Vanesa Aparicio

VICE PRESIDENTA

Lic. Mercedes Rodríguez Traba

SECRETARIA

Lic. Claudia Rivero

TESORERA

Lic. María Gabriela Leiva

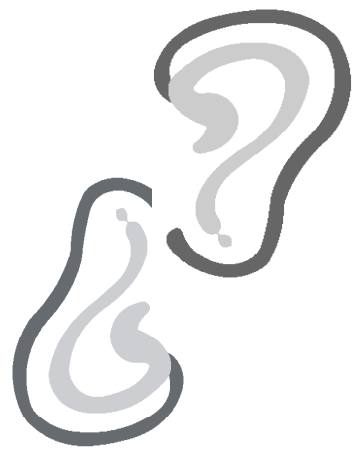
A la memoria de Mercedes De Giusto.

Quien será siempre recordada por su constante preocupación por el sentido humano y social de nuestras acciones profesionales.

Constituye este espacio de reflexión sobre «la entrevista» la concreción de una de sus iniciativas.

Su calidad como persona, la profundidad de sus análisis, la agudeza de sus observaciones hoy se sienten como ausencia.

Comunidad Educativa de la
Facultad de Trabajo Social



PRESENTACIÓN

Las reflexiones contenidas en esta publicación surgen del trabajo conjunto iniciado por Mercedes De Giusto y quien suscribe en el Área de Capacitación y Posgrado de la Facultad de Trabajo Social. El hilo conductor que tejió nuestras preocupaciones estuvo centrado en problematizar la Intervención Profesional, y en esta oportunidad, elegimos hacerlo a través de la Entrevista.

Pensamos esta propuesta persuadidas que los tiempos que corren nos desafían permanentemente a pensarnos en situación de aprendizaje, en interpelación constante y en la necesidad de no acomodarnos en la pasividad de entender a la intervención profesional como un mero dispositivo metodológico.

“El tomar y dar la palabra” se convirtió desde nuestra apuesta en el motivo de encuentro profundo entre nuestras preocupaciones y las de los profesionales que, en el ejercicio de su rol, acompañan día tras día las vicisitudes del hacer profesional.

Los trabajos aquí presentados llevan la huella de las autoras quienes asumieron la iniciativa de pensar y exponer para el debate estas ponencias. Los invitamos a compartir cada una de estas reflexiones inscriptas en el horizonte de sentido de posicionar mejor al Trabajo Social en el contexto actual.

Nora Das Biaggio
Área de Capacitación y Posgrado
Facultad de Trabajo Social -UNER-



LA ENTREVISTA

en el proceso de intervención

Resulta altamente gratificante contribuir a la construcción de este espacio donde podemos encontrarnos los trabajadores sociales tanto como otros profesionales, aquellos que desarrollamos nuestras prácticas en lugares diversos, atravesados por temas específicos pero que evidentemente compartimos una misma preocupación: la intervención profesional en un contexto altamente conflictivo, complejo y complicado.

En esta ocasión estamos poniendo en debate “la entrevista”, una mediación que “hace”, entre otras, la intervención, en tanto y en cuanto la intervención profesional es, desde mi punto de vista una construcción que bien puede ser considerada como una estrategia que se despliega en relación a una situación llamada a ser comprendida/explicada/denominada/transformada. Como tal –como estrategia- el profesional deberá articular diferentes aspectos que operarán como mediaciones en torno a esas mismas pretensiones de “comprensión/explicación/denominación/transformación”.

Este inicio denso merece un detenimiento para otorgar mayor inteligibilidad a lo que estoy expresando, aclaraciones que además operarán como fundamento de las reflexiones que traigo en relación con el tema. En primer lugar me interesa plantear la necesidad de superar dentro de Trabajo Social al igual que en otras profesiones la impronta tecnológica con la que fue abordada la disciplina, en particular en lo atinente a su bagaje instrumental. Ese enfoque destina a la intervención un lugar de aplicación, donde en el mejor de los casos los “insumos teóricos” vendrán a informar los problemas prácticos de lo cotidiano. Insumos teóricos que en la vorágine de las instituciones terminan operando como una cristalización de esos problemas condensándose en una práctica reiterativa. Desplazarnos de esa perspectiva significa asumir que la intervención

profesional se construye desde una matriz teórica que le confiere sentido y que la misma noción de construcción posiciona un sujeto profesional capaz de tomar decisiones en relación a esa matriz. En otras palabras en la intervención se juegan, en tanto puestas en acto, las visiones acerca de la realidad social, de las situaciones que se nos presentan, de los otros y de nosotros mismos, y en ellas los criterios de verdadero - falso, de bueno – malo, de belleza – fealdad; de esta manera es parte de la responsabilidad profesional (casi diría de la dignidad) conocer en profundidad estas visiones para poder usarlas en esa construcción, y no terminar siendo capturados (o usados) por ellas.

De estas consideraciones se desprende lo que he planteado como pretensiones de comprensión/explicación/denominación/transformación de un aspecto de la realidad, en tanto ser capaz de usar aquellas visiones en la construcción de la intervención permite comprender/explicar lo cotidiano de la intervención pero también denominarlo, esto es, darle un nombre que supone un “decir” profesional y así incidir en algún tipo de transformación. Ahora bien, hay otro aspecto que destacar en esta posición que estoy defendiendo y tiene que ver con sus condiciones de posibilidad -que pongo dentro de varias más- en la formación teórica del profesional. Aclaro que lejos de mí está hacer un alegato teorista; por lo contrario, la formación teórica tiene aquí el valor de permitir al profesional el discernimiento, la actitud de interrogación permanente y la búsqueda constante de referencias disciplinares e interdisciplinares. La comprensión/explicación no deviene de la sola experiencia a pesar de la riqueza que ella puede aportar; tampoco de la pura teoría, que bien puede explicar. Se llega a ello por problematización, esa interrogación que realizamos casi como acto de creación que habilita entonces a la denominación y ya en ella algo de transformación se estará manifestando. Pero esa problematización sienta sus bases en los sustratos teóricos que habilitan las preguntas sustantivas acerca de “ese aspecto de la realidad” o situaciones que se nos presentan a diario.

Así la intervención profesional adquiere el carácter de un proceso de mediaciones que se expresan, a decir de María Lucia Martinelli, “... en el conjunto de instrumentos, recursos, técnicas y estrategias por las cuales la acción profesional gana operatividad y concreción...”¹. Un conjunto que debe mantener una interconexión y una coherencia teórica y ética para que esa comprensión/explicación/denominación/transformación pueda materializarse. En síntesis, la “mochila” instrumental que porta la profesión no es un catálogo externo al que podemos apelar, sino un aspecto constitutivo de la intervención que el profesional debe saber articular. Planteado el enfoque general, podemos ahora centrar la cuestión de la entrevista, entendiendo que las particularidades que ella encierra merecen

algunas puntualizaciones.

En primer lugar corresponde decir que esta herramienta es compartida por otras profesiones, y más aún se ha convertido en protagonista de la lógica cualitativa en las prácticas de investigación. De allí la importancia de reconocer los rasgos que la singularizan en la intervención profesional y concretamente en Trabajo Social (aunque es posible que algunos de estos rasgos puedan ser compartidos por otras intervenciones del campo de lo social). La intención que perseguimos con la entrevista en investigación difiere de la que se pone en juego con el uso de la misma en intervención. Mientras que en la primera se pretende la construcción de un conocimiento mediato, en la intervención la decisión de “entrevistar” está cruzada por diversas intencionalidades donde el “conocimiento” (que parte de ese conocimiento construido en la investigación) adquiere el carácter de comprensión o saberes respecto de una situación que exige respuestas en oportunidades, urgentes. Aquí apelo a lo expresado antes, ya que la condición de “urgencia” de ninguna manera quiere decir improvisación. Es más, esta impronta (la urgencia) en ciertas instituciones es impuesta y del profesional depende el discernimiento y la defensa de su autonomía relativa. En esto evidentemente se juega la capacidad para entender y hacer entender que esta posición está respaldada por un campo disciplinar donde se expresa, sin lugar a dudas, algo de la dimensión política.

Sin embargo la intervención mantiene con las otras prácticas sus similitudes, como es su consideración como relación entre sujetos y la condición de artificialidad. En efecto, la entrevista es un encuentro entre sujetos (el profesional y esos “otros”) que van a configurar un espacio-tiempo construido, lugar en el que, independientemente de nuestra concepción ideológica, se va a producir una asimetría. Con otras palabras, la entrevista es siempre un acto producido y deliberado (de allí lo artificial) donde el profesional está investido por una autoridad (su título habilitante, una institución que lo contrata en relación a que entiende que cumple con determinadas acciones reconocidas como necesarias, saberes y competencias) que se encuentra con otros y con una cierta intención. Esta relación de asimetrías, que en Trabajo Social ha sufrido un movimiento de péndulo desde el autoritarismo a la impugnación –ambas posturas operando por negación de las posiciones de sujetos capaces y responsables-, merece una reflexión. Asumir la diferenciación quiere decir poder ubicarse como profesional del que se espera cierta intervención validada por lo teórico y lo ético en tanto es la concepción del “otro” como sujeto la que constituirá el carácter de esa relación. En todo caso de acuerdo a mi “trato” en el momento mismo del encuentro -el modo de dirigirme, el vocabulario que usaré, las preguntas que formularé, por ejemplo- esa relación quedará signada por el autoritarismo y el “control” o por otra que

intenta producir efectos emancipatorios. La impugnación de la asimetría, además de negar el lugar profesional y su legitimidad, puede encubrir las propias falencias teóricas, y más aún, validar desigualdades e injusticias desde la retórica de la igualdad. Dicho de otro modo, reconocer y actuar la diferencia de posiciones permite hacer conciente la relación de poder que inevitablemente circula allí y así manejar su ejercicio a favor del “otro”.

Ya dijimos que la entrevista porta una intencionalidad, que dependerá, sin lugar a dudas, de la problemática que estemos abordando, guiada por los interrogantes teóricos. Por lo tanto, para cada situación tendremos intenciones particulares. Sin embargo, podemos hacer algunas consideraciones generales: esta herramienta permite la comprensión de una situación (aclaro que cuando digo “la entrevista” estoy suponiendo que para llegar a la comprensión se tratará siempre de una serie de ellas, y estará apoyada por otros instrumentos), pero, además, en ese mismo acto se produce una circulación de información y una problematización. Siempre la entrevista produce modificaciones en tanto apropiación de saberes, incluso en la entrevista de las prácticas de investigación aunque los objetivos sean otros. De esta manera, mientras el profesional intenta comprender, también informa y problematiza con el “otro” permitiendo la construcción de sujetos activos. A partir de allí se pueden tomar las decisiones respecto de la continuidad del proceso en términos de intervención, alternativas estas que serán construidas conjuntamente, aunque en ciertas situaciones pueden ser unilaterales. En estos casos el profesional deberá dar los argumentos de por qué son necesarias de tomar de esa manera, jugando allí su responsabilidad.

Por otra parte, la “conversación” que se despliega en la entrevista se convierte en un relato que también presenta sus particularidades. La palabra es una construcción histórico-social, atravesada por experiencias, trayectorias y representaciones sociales, producida, en este caso, en un escenario artificial. Estas condiciones deben ser tenidas en cuenta también en esta línea de comprensión ya que, por ejemplo, lo que el “otro” dice de él y de su historia de ninguna manera puede ser considerado transparente², lo que no significa que “eso” sea mentira. Las condiciones de posibilidad de la producción del discurso ayudarán a significarlo en sus justos términos, convirtiéndose en materia de problematización.

Además y por lo general, en el encuentro con el “otro” en esto que llamamos entrevista siempre hay una referencia a la historia o más precisamente a la trayectoria del sujeto, cuestión que también debe tener claro el profesional. Por cierto, recorrer el modo de habitar la vida permite recuperar temporalidades (aunque sean provisorias), aporta a identificar conjuntamente los “zócalos”, a decir de Castel, esos soportes materiales y

simbólicos que se inscriben de tal manera que permiten la propiedad de sí³. Este autor considera soportes a condiciones objetivas de posibilidad, dice él "... es la capacidad de disponer de reservas que pueden ser de tipo relacional, cultural, económica, etc. y que son las instancias sobre las que puede apoyarse la posibilidad de desarrollar estrategias individuales..."⁴.

Desde estas instancias individuales, pero también colectivas, el recurso es la "rememoración" como una forma de reconstruir las trayectorias que permite ubicar lugares de inscripción social, reconocer la genealogía de las situaciones o problemas no sólo subjetivas, sino también sociales y colectivas. Quizás en esas reconstrucciones, suerte de actualización del modo de habitar la vida, se hagan presentes otras denominaciones para las mismas. Está claro que cada situación, cada tema, incluso las condiciones de vida de los sujetos sesgarán los modos de abordar de esta manera las entrevistas, tanto como que para algunas circunstancias sea aconsejable formas interdisciplinarias.

Comencé mi exposición diciendo que nos convocaba una preocupación: la intervención en un contexto altamente conflictivo, complejo y complicado. Jerarquizar la profesión desde posicionamientos teóricos, éticos y políticos puede contribuir a ampliar, a partir de las propias prácticas, los espacios de ejercicios de derechos de aquellos que han sido expulsados y por lo tanto, destituidos de la "propiedad de sí" y también de nosotros como profesionales dispuestos a dar cuenta de la imperiosa necesidad de intervención.

CITAS

¹ MARTINELLI, M. (2001) “Notas sobre las mediaciones. Algunos elementos para la sistematización de la reflexión del tema” en ESCALADA, M. y otros *El diagnóstico social. Proceso de Conocimiento e Intervención Profesional*. Buenos Aires. Espacio Editorial

² GODAR, F. (1996) “El debate y la práctica sobre el uso de las historias de vida en las ciencias sociales” en GODAR Y CABANES *Uso de las historias de vida en las ciencias sociales*. Cuadernos del CIDS Serie II Bogotá. Universidad de Externado de Colombia.

³ CASTEL, R y HAROCHE, Claudine (2003) *Propiedad privada, propiedad social, propiedad de sí mismo. Conversaciones sobre la construcción del individuo moderno*. Rosario. Homo Sapiens Ediciones.

⁴ CASTEL, R. op. cit. - pp. 19

DATOS DE LA AUTORA

Susana CAZZANIGA es Licenciada en Trabajo Social -Facultad de Trabajo Social -UNER-. Docente e investigadora de la Facultad de Trabajo Social -UNER- Directora de la Maestría en Trabajo Social -Facultad de Trabajo Social -UNER-



LA ENTREVISTA:

Un modo relacional de conocimiento del otro

Estas líneas no pretenden ser un catálogo de procedimientos para realizar una entrevista en el marco del TRABAJO SOCIAL COMO DISCIPLINA, sólo intenta ser una reflexión del modo de relacionamiento que se establece en el espacio de la intervención, muchas veces inscriptas en lo que técnicamente se denomina **entrevista**.

Es por todos conocidos ésta técnica y sus alcances según el objetivo propuesto. De lo que se trata, en todo caso, es de encontrar una matriz epistemológica que de contención a la propuesta de acceder al otro como una construcción en que **la alteridad sea el resultado de la mirada nueva** producto de la posición inicial confrontada por la percepción del entrevistador, que a su vez también resulta interpelada por la posición del entrevistado. Es decir que lo nuevo que surge es la alteridad de un otro diferente mediatizado por la mirada que el entrevistador le proporcionó al entrevistado y el entrevistado le desnudo al entrevistador.

Lo que propongo es ver el **ENTRE** que se produce cuando se encuentran el **entrevistador** y el **entrevistado** como una cualidad nueva que modifica a ambos.

Si como plantea Bourdieu, todo nuevo constructo es relacional, el **ENTRE** tiene el poder relacional suficiente para ubicar a ambos en una nueva dimensión. La dimensión que propongo es el enlace emancipatorio.

Para ello es preciso preguntarse por el proceso de conocimiento que se desencadena en una entrevista. No hablaremos del lugar de poder diferenciado en que la sociedad ubica a ambos integrantes del acto de la entrevista, ya se trate de un profesional ubicado dentro del Estado o un profesional en la consulta particular, la sola condición de profesional lo ubica en una posición de superioridad que lo faculta, en principio, a callar su propia problemática en juego para hacer fluir la problemática del entrevistado,

pero no ausente a la hora de interpretar el acontecer del otro.

Pensemos en un profesional cuya incumbencia lo habilita, por la tradición de su disciplina, a intervenir en la vida del otro. Esa intervención puede realizarse como mecanismo coercitivo, como violencia simbólica, como control de una posición de verdad inaugurada por la sola mirada del Estado, sin cuestionamiento ni interpelación posible.

Ahora bien, esa mirada nueva que propongo debe necesariamente reconocer la movilidad de las estructuras fijas que congelaban al entrevistador en un conocimiento previo, casi por proyección de un saber no situado, para pasar a concebir al nuevo conocimiento como un saber situado producto de la interacción con el entrevistado que le otorga una nueva cualidad al conocimiento del otro.

El entrevistado también accede, mediante este mecanismo inaugural de la entrevista, a una mirada que antes no le había sido proporcionada por nadie, pues la entrevista puede considerarse como acto inaugural siempre, porque dos personas que se encuentran en una entrevista son siempre dos sujetos nuevos, idénticamente diferentes cada vez por más que cada uno actualice la historia social y vincular previa que se hace presente en cada aquí y ahora. La única faceta que se repite siempre es la posibilidad que la mirada del otro me habilite a pensar mi realidad de un modo diferente.

Pasemos a mirar en detalle la propuesta. El profesional va a la entrevista muñado de un bagaje teórico de acumulación de su disciplina, acompañado éste por una concepción epistemológica, es decir, una concepción del mundo expresada en una ideología, una cierta capacidad de entrenamiento previo que hace posible poner en acto la entrevista. Lo que el entrevistador no sabe es que ese bagaje encierra el mundo del sujeto que tiene delante. Lo que dispara el entrevistado pueden ser flechas que crucen el primitivo que anida en el entrevistador. Por ejemplo, un entrevistado/a puede hacer alusión a su experiencia de niño o niña incestuado/a, con lo cual el entrevistador puede hacer frente al relato del entrevistado con una batería de conceptos, como el de la resiliencia, con lo cual intentará devolverle al entrevistado/a que esa vivencia, por más traumática que haya sido, dio cabida a la posibilidad de elaboración. El entrevistador insistirá en hacerle ver la faceta que el entrevistado no ve, mientras que el entrevistado insistirá en hacerle ver la faceta que este no ve. El conocimiento, entonces, será el resultado relacional que conjuga esas dos miradas provenientes de posiciones diferentes, por momentos alineadas parcialmente, y que hacen posible el surgimiento de una nueva cualidad. Esta cualidad, muy microscópica por cierto, es la que permite develar el entramado de relaciones sociales que se expresan, en el aquí y ahora de la entrevista, a través de la posibilidad de comprender.

Cabría preguntarse, entonces, para quién tiene más valor la posibilidad de comprender: si para el entrevistado, que accede a la entrevista en busca de ayuda para comprender su problema, o para el entrevistador que, como oficio simbólico, se propuso una profesión que intenta ayudar a otro y que no puede ayudar sino comprendiendo.

En la situación de entrevista se produce el encuentro de necesidades de ambos actores. De parte del profesional, la necesidad de llevar a la práctica los postulados teóricos que se actualizan en este tipo de intervención; y por el lado del entrevistado, su búsqueda de comprensión. Es en este punto donde se produce el acople entre entrevistador y entrevistado. Lo que este último ignora es la importancia que tiene para la comprensión del entrevistador el discurrir de su propio relato, es decir, poner en palabras lo que le acontece.

El plus de valor que le otorga el entrevistador es jactarse que, mediante ese constructo de comprensión acerca de la realidad del entrevistado, puede facultarlo como habilitante del cambio o transformación del entrevistado.

El carácter emancipador que se plantea mediante la intervención es el de posicionar al entrevistado en un lugar potencializador para que pueda acceder a las claves de comprensión de lo que le acontece, como un ciudadano con derechos que deben ser garantizados, y no desde el lugar cristalizado del asistido.

Por otro lado, acceder a la vida del otro mediante una intervención faculta al Estado a ser garante de su condición ciudadana y a reconocerlo como un sujeto de derecho. Esto implica, por parte del profesional, la responsabilidad de brindar una intervención basada en la comprensión de ese otro -único e irrepetible- como una alteridad. Esta comprensión es fundante del enlace social -posicional y situacional- que articula al sujeto y al profesional y que hace posible la vida en sociedad en tanto garantía de derecho ciudadano.

Este enlace social puede visualizarse cuando un médico enlaza su intervención a una paciente que, a su vez, puede ser profesional de otra intervención, la judicial por ejemplo, donde ese mismo médico es entrevistado, en su condición de ciudadano, por esa misma paciente que cumple con un determinado rol en el poder judicial.

Es decir que lo que se mantiene es el enlace social, que se facilita mediante la intervención del Estado a través de los profesionales, quienes se ubican en una posición, nunca estable y permanente sino cambiante, y que esa ubicación en parte condiciona la posibilidad de habilitación de la comprensión, pero en parte la obtura si el profesional no tiene siempre presente

la necesidad de revisar permanentemente los modos de comprensión.

Lo que queda claro es que la entrevista es un momento de síntesis de procesos sociales previos y acumulados históricamente, que se entrecierran y entrecierran en esa faceta de la entrevista, mostrando a cada uno con lo mejor y lo peor, como sucede generalmente en toda interacción humana. Es la entrevista un momento único e irrepetible donde cada uno de los participantes pone en juego sus necesidades, sus apegos a modos particulares de comprender. La movilidad de las estructuras debe ser para ambos, para entrevistador y entrevistado, y esa movilidad de las estructuras está vinculada con los modos pre-establecidos de comprender. El conocimiento que deviene de ese encuentro es el que debe habilitar a ambos para posicionarse en la emancipación. Para ser claros, emancipación es liberación, aunque sea de modo subjetivo de las ataduras que pueden proporcionar viejos modos de comprender.

El esfuerzo de comprensión es el resultado de hacer el intento por mirar desde otro lugar, el que habilita el cruce de perspectiva que tiene el entrevistador y el entrevistado. La única garantía de verdad es ese punto de cruce de miradas que plantea una cualidad nueva en la comprensión del fenómeno del cual se trate.

Ese cruce de miradas incide de manera crucial en las decisiones que se toman a partir de la entrevista. La autodeterminación del entrevistado es tal que es quien determina el alcance que tendrá la incidencia del entrevistador. No puede el entrevistador de modo coercitivo incidir en la vida del otro, sólo puede ser un enlace momentáneo, un canal de diálogo en tanto ese cruce de miradas no subsuma el poder del entrevistado. La autodeterminación, insisto, le otorga el poder de incidencia al entrevistador. Sin esa facultad consensuada de enlace relacional no será posible ninguna intervención.

Por más que el Estado se arrogue el derecho de intervenir en la vida privada de las personas, si el sujeto decide abstraerse de esa relación y aun estando pendiente el peso coercitivo de la justicia, no será posible. Pensemos, por ejemplo, en un hombre golpeador que por indicación del juez puede acudir a un taller de hombres golpeadores, pero sólo podrá accederse al mundo interno del sujeto (en nuestro caso el hombre golpeador), si éste decide abrir su mundo interno a la interacción con otro (en nuestro caso el profesional interviniente). Porque de lo que se trata aquí es de convenir que sólo puede ser conocido lo que se deja conocer. Con lo antes dicho se plantea el límite de la intervención, necesario de ser discutido desde las prácticas de intervención. Ello constituye otra arista del problema que merecería otras líneas específicas para su análisis.

Estas palabras sólo tienen por referencia teórica las aportaciones de Bourdieu, sintetizadas en este párrafo. “Solo hay acción e historia, es decir acciones tendientes a la conservación o la transformación de las estructuras, porque hay agentes, pero estos últimos solamente son activos y eficaces en la medida que no se reducen a lo que se entiende ordinariamente por la noción de individuo y que, como organismos socializados, están dotados de un conjunto de disposiciones que implican al mismo tiempo, la propensión y la capacidad necesarias para entrar en el juego y participar en él”. (Bourdieu, 1989, p 59).

De lo que sí estoy convencida es del imperativo ético que nos obliga a pensar, reflexionar cada vez que nos enfrentamos a una entrevista y es el interrogante por el juego que jugamos, cuál es nuestra mejor estrategia, cuál es el modo de comprensión relacional que me permita enlazar en el otro su condición ciudadana.

Por último, entiendo que la condición ciudadana no es un punto de llegada sino un punto de partida, aquel que debe permitir el empoderamiento necesario para exigir lo que ya ha sido otorgado.

BIBLIOGRAFÍA

BOURDIEU Pierre y WACQUANT. *Respuestas por una Antropología Reflexiva*. Grijalbo. Mexico 1995.

DATOS DE LA AUTORA

Nora DAS BIAGGIO es Licenciada en Trabajo Social -Facultad de Trabajo Social -UNER-. Magister en “La sociedad y el poder desde la problemática de género”-Universidad Nacional de Rosario. Docente e investigadora de la Facultad de Trabajo Social -UNER-



CARMEN LERA

LA ENTREVISTA

De la versión a la inter-versión

Las reflexiones que hoy traigo para poner a consideración de ustedes tienen que ver con recorridos personales y en equipos; con el ejercicio profesional y con la tarea académica.

Podar hacer un recorte y abocarnos al tema de la entrevista no es tarea fácil ya que hay una implicancia de los distintos aspectos que la hacen inseparables, no obstante uno puede hacer más énfasis en una dimensión que en otra haciendo la salvedad que los distintos desagregados son a los fines analíticos.

Como bien lo menciona la convocatoria, el tema de **La Entrevista** está inscripto en el marco de la categoría intervención profesional, por lo que no hablamos de cualquier entrevista (utilizada en la mayoría de las ciencias sociales y humanas), sino de una instancia específica a la que apelamos intencionalmente o que se presenta en el proceso de intervención a partir de la iniciativa de alguien que concurre a la atención de un trabajador social. Esta inscripción es la que distingue a la entrevista de una simple conversación.

En esa línea considero que la entrevista constituye una de las herramientas más significativas del proceso de intervención y hasta me animaría a decir que pareciera irremplazable. En una sociedad cada vez más virtualizada me parece importante rescatar lo que tiene de insustituible la relación que se teje en la entrevista. Esto no quiere decir que la entrevista resuelva todo, tampoco que se la homologue a intervención profesional.

Empiezo contándoles que le he robado a Eduardo Grüner un juego de palabras, como él mismo lo llama y que es bastante común en sus escritos, y que me parece de lo más fértil. Grüner hace un juego alrededor de la palabra “intervención”. En su lugar propone “**inter-versión**”, entendida

ésta no sólo como versión intercalada, sino también como interpretación.

Entonces propongo jugar con estas palabras: intervención – **Inter-versión** – interpretación. Si bien el autor las vincula con lo que hacen ciertos psicoanalistas creemos que pueden ser pensadas también para nuestra profesión. ¿En qué sentido? En que esta versión intercalada que se echa a andar en la intervención “modifica la relación del sujeto con su propio relato, con su novela familiar”, o “también sencillamente, pone en el mundo algo que antes no estaba”¹.

La traigo aquí porque creo que es en la entrevista donde se ponen en juego estas versiones (la que trae el sujeto y la del trabajador social). Entonces, podemos pensar que en la situación de entrevista se encuentran sujetos que traen consigo una versión acerca de un problema. Es así que, a partir de procesos indagativos, el trabajador social puede contribuir a problematizar junto al otro ese relato, que ya no será el anterior sino que configurará uno nuevo, “**otro**”. En este proceso reside la importancia profesional, en aportar a construir modos de pensar que permitan distinguir sin desarticular, asociar sin reducir, singularizar sin descontextualizar, contener lo tangible y lo intangible, lo material y lo simbólico. Proceso que, además, sea posibilitador de estar atentos a lo deseable, lo nuevo, lo inesperado para desde esta nueva enunciación idear cursos de acción posibles que puedan dar lugar a “otra” versión.

Retomando, pienso que este juego es fecundo y pertinente para nuestra disciplina. Desde este punto de vista vemos la intervención de Trabajo Social como un esfuerzo por provocar una modificación a una versión previa. Ello implica someter a problematización, a crítica, situaciones que se presentan y se asumen como fatalistas, naturalizadas, estigmatizantes, para dar lugar a otra versión, construyendo “**con-y-junto al otro**” una versión inaugural acerca de la situación convocante.

Algunas consideraciones epistemológicas

En esta línea la entrevista es encuentro. Conversar con otro es, antes que preguntar; es una experiencia, un acontecimiento singular que no puede reducirse a una manipulación técnica. En ella se da una situación social de reencuentro y de intercambio, y no un simple relevamiento de información. Esto nos reúne nuevamente con la idea de **Inter-versión**.

La entrevista requiere de dos actores: el trabajador social y el sujeto. Éstos concurren a la situación de entrevista desde y con distintas expectativas sobre los diversos actores: el profesional, el / los sujetos, así como también el contexto institucional.

La entrevista es, en algún sentido, una improvisación porque cada entrevista es una situación singular susceptible de producir efectos parti-

culares. Es, también, un recorrido cuyo rumbo se dibujará a partir de los desplazamientos que ocurran en el proceso mismo. La particularidad de éste será la que pautará los resortes de funcionamiento así como sus virtudes prácticas, que tendrán relación con los niveles de abordaje (singular, grupal, colectivo).

Otra característica de la entrevista es que constituye un hecho de palabra. En esa línea es el instrumento privilegiado de exploración de los hechos cuyo principal vehículo es la palabra, puesta en juego con los gestos, los silencios, las emociones. Estos hechos conciernen a los sistemas de representaciones (opiniones, actitudes, valores, creencias) y a prácticas sociales (experiencias personales concretas, familiares, colectivas) reconociendo que tanto las representaciones como las prácticas se remiten mutuamente.

Por otra parte, es necesario aclarar que en la entrevista accedemos a un fragmento particular de la realidad social e histórica del sujeto con el que dialogamos, que a su vez está mediado por el relato que él mismo reconstruye acerca de la situación. Relato producido por un sujeto tan sujeto como nosotros, trabajadores sociales, al que reconocemos como no plenamente racional, no plenamente consciente, no plenamente transparente. Desde esa consideración hacemos la salvedad que en la entrevista, así como en la intervención, el conocimiento “del otro” al que accedemos es inacabado, incompleto.

Bourdieu plantea que la mayoría de los escritos calificados de metodológicos que abordan las técnicas de investigación, siguen dominados por la fidelidad a viejos principios que operan como ideales de standarización.

Frente a ello el autor expresa que “El sueño positivista de una perfecta inocencia epistemológica enmascara, en efecto, el hecho de que la diferencia no es entre la ciencia que efectúa una construcción y la que no lo hace, sino entre la que lo hace sin saberlo y la que, sabiéndolo, se esfuerza por conocer y dominar lo más completamente posible sus actos, inevitables, de construcción y los efectos que, de manera igualmente inevitable, éstos producen.”² En este marco no basta respetar el protocolo, sino que es la actitud de permanente reflexividad la que permite percibir y controlar, sobre la marcha y en la realización misma de la entrevista, los efectos de la estructura social en la que esta se efectúa (ser conscientes que generalmente hay asimetría en la relación social por la presencia de jerarquías de las diferentes especies de capital, entre ellos el cultural, donde la acumulación y disposición de bienes lingüísticos se pone en evidencia). Esto requiere, por parte del profesional, su re-conocimiento y vigilancia. De no estar atentos a ello, corremos el riesgo de propiciar un monólogo en el que el otro tenga un lugar de pasividad, de imposición, y donde el entendimiento y los acuerdos no lleguen a lograrse.

Estos principios de fidelidad a la técnica, a los procedimientos, de los que nos habla Bourdieu, también están presentes en la literatura referida a la intervención profesional y ello tiene una relación directa con la impronta más tecnológica de la profesión, propia de la perspectiva positivista que ha recorrido nuestra profesión desde sus inicios. En ese sentido nos alejamos de pensar a la entrevista como la aplicación de una técnica, como un recetario o protocolo que hay que cumplir.

Por lo tanto, coincidimos con Bourdieu al considerar a la entrevista como una relación social que genera efectos a partir de las interacciones sociales que se cumplen bajo la coacción de estructuras sociales. “*El mercado de bienes lingüísticos y simbólicos* que se instituye en oportunidad de la entrevista varía en su estructura según la relación objetiva entre el encuestador y el encuestado o -lo que viene a ser lo mismo- entre los capitales de todo tipo, y en particular lingüísticos, de que están provistos.”³

Complementariamente a ésto, Teresa Matus afirma que la composición estructural de “los contenidos del Trabajo Social está hecha en la conformación de la palabra: hablar, escuchar, responder, negociar, comunicar, cambiar, son actos de lenguaje que en el Trabajo Social procuran incluso encontrar, imaginar, crear palabra donde existe ausencia de lenguaje. La autora plantea que la encrucijada clave se encuentra en el lenguaje, en su potencialidad enunciativa”⁴. Saul Karsz nos dice que los términos están cargados de historia, de sentidos, de allí que cuando uno cambia de “concepto” cambia de “objeto” a designar.

Volvamos, ahora, a Grüner y su juego de palabras referido a que toda intervención es una interpretación. Consecuentemente la intervención se aleja de cualquier indeterminación, de cualquier neutralidad. Muy por el contrario, por su carácter interpretativo, constituye una estrategia de producción de nuevos sentidos, de nuevas simbolicidades. “*Ninguna estrategia de interpretación, pues, por más “inconsciente” que sea, puede alegar ingenuidad: una cosa es reconocer que los efectos de la interpretación son en buena medida incontrolables, otra muy diferente pretender que una estrategia de interpretación no es responsable de sus efectos... Hay, por lo tanto, una culpabilidad original de la interpretación, consistente en que ella siempre procura, confesadamente o no, la conservación, la transgresión o el quebrantamiento de una Ley establecida*”⁵

Por lo tanto, este acto de interpretación dará lugar a una categorización social de la situación convocante. De allí que en la intervención participan la perspectiva analítica y crítica dispuesta a comprender el problema así como la enunciación acerca de ese problema. Esto nos distancia, como decíamos anteriormente, de la tendencia más hegemónica donde su carácter operativo revitalizó la dimensión más técnica, dejando subsumida

en ésta las otras dimensiones (epistemológica, teórica, ética, política) constitutivas de la intervención profesional.

Esta articulación tensional entre intervención–interpretación es inseparable, lo que imprime y posibilita construir un sentido distinto a la profesión. En esto se juegan pretensiones que pelean por abandonar el “solo lugar del hacer” y que ambicionan la posibilidad de generar propuestas creativas e innovadoras tendientes a la construcción de mayor ciudadanía, así como imaginar y apostar a la posibilidad de construir conocimiento desde los intereses y singularidades de esta disciplina. Ello renueva el cuerpo de categorías y conceptos y posiciona a la profesión en un lugar de mayor argumentación, lo que además redundará en una mayor confianza para dar visibilidad pública a los problemas-objetos abordados.

La crudeza que va asumiendo la cuestión social en términos de mayor desigualdad y pobreza hace redoblar el desafío a la profesión. Desde nuestra ubicación como trabajadores sociales podemos decir que la disciplina de Trabajo Social sitúa su intervención ligada al conjunto de problemas que bastos sectores de la población presentan para su producción y reproducción social. Ello nos obliga no sólo a poner atención sobre las formas y modos en que los sujetos particulares cotidianamente dan lugar a su existencia, sino también a tratar de consolidar un campo conceptual que permita argumentar las categorías que nos cruzan transversalmente, como por ejemplo: *condiciones de vida, vida cotidiana, estrategias, exclusión, discriminación, etc.* Esto implica reconocer la función del lenguaje que, como decíamos anteriormente, constituye un componente central de la disciplina.

Los aportes de Foucault ponen de relieve que no hay realidad alguna por fuera del discurso. A su vez plantea algunas sospechas acerca del lenguaje: “que el lenguaje no dice exactamente lo que dice” y que de alguna manera desborda su forma propiamente verbal, y que hay muchas otras cosas en el mundo que hablan y que no son lenguaje.

No obstante, la premisa central de Foucault es que no hay forma de experimentar directamente el mundo social, sólo se puede conocer la realidad a través del lenguaje. Esto “*no quiere decir que el lenguaje produzca por completo experiencias como la pobreza y la violencia doméstica, sino que estas experiencias sólo pueden entenderse mediante el lenguaje. El discurso configura de manera fundamental estas experiencias en la medida en que facilita la comprensión de las mismas y la acción sobre ellas.*”⁶

Por ello aludo a la **Inter-versión** como una interpretación, ello es: toda intervención conlleva un acto de interpretación y estas nociones se juegan en la entrevista. La entrevista como intervención; la inter-

vención como **Inter-versión** y ambas, intervención e **Inter-versión**, como interpretación. Y ello es ni más ni menos que participar del combate de las interpretaciones. Podemos por supuesto huir de ese combate. Pero, como nos dice Gruner, con las políticas de la interpretación sucede, sencillamente, lo mismo que con la política a secas: o la hacemos nosotros, o nos resignamos a soportar la que hacen los otros.

BIBLIOGRAFÍA

- ARFUCH, Leonor *La entrevista, una invención dialógica*. Paidós -Barcelona, 1995
- BLANCHET, Alain *La encuesta y sus métodos: la entrevista*. París, Editions Nathan, 1992. (Traducción Ibetty Jourdan, mimeo)
- BOURDIEU, Pierre *La miseria del mundo*, Bs. As. FCE., 1999.
- FOUCAULT, Michel *Nietzsche, Freud, Marx*. Bs. As. Ediciones El cielo por asalto. 1971
- HEALY, Karen *Trabajo Social. Perspectivas contemporáneas*, Morata-Fundación Paideia, Madrid, 2001
- MATUS, Teresa “La intervención social como gramática. Hacia una semántica propositiva del Trabajo Social frente a los desafíos de la globalización.” en Revista de Trabajo Social N° 71. Escuela de Trabajo Social – PUC de Chile, 2003

CITAS

- ¹ GRUNER, Eduardo “Prólogo” en FOUCAULT, Michel., *Nietzsche, Freud, Marx*., Bs. As. Ediciones El cielo por asalto., pp. 12 y 13
- ² BOURDIEU, Pierre *La miseria del mundo*. Bs. As. FCE, 1999 - pp. 528
- ³ Idem pp. 529
- ⁴ MATUS, Teresa “La intervención social como gramática. Hacia una semántica propositiva del Trabajo Social frente a los desafíos de la globalización.” en Revista de Trabajo Social N° 71. Escuela de Trabajo Social – PUC de Chile, 2003
- ⁵ GRUNER, Eduardo, op cit, pp. 16
- ⁶ HEALY, Karen *Trabajo Social. Perspectivas contemporáneas*, Morata-Fundación Paideia, Madrid, 2001, pag. 57

DATOS DE LA AUTORA

Carmen LERA es Licenciada en Trabajo Social -Facultad de Trabajo Social -UNER-. Docente e investigadora de la Facultad de Trabajo Social -UNER-

GLADIS MARTINEZ

LA ENTREVISTA

Cuando me invitaron para participar en este panel dije que sí, porque a quienes me invitaron no suelo decirles que no, ya que son mis lazos, los que me hacen hablar, los que me han dado algunos créditos y por lo tanto mantengo mi deuda. Es más, me han dado la permanencia en esta facultad que lleva el nombre de mi quehacer. Esos lazos, que no se tratan de una amistad sino de lo que me une al otro a pesar de que no exista amistad, son los lazos de comunidad en la que trato de sostener mis diferencias.

Pero ¿qué tengo para decir de las entrevistas? Supongo o mejor dicho les de- supongo a quienes me invitaron que alguna vez me hayan escuchado hablar del desarrollo de alguna técnica de entrevista.

Si a los griegos se les reprocha que su saber práctico estaba separado de su saber poético o técnico, y por lo tanto las instituciones de la polis griega tenían el inconveniente de dejar por fuera a la producción y a la técnica, hoy podemos decir que se nos podría reprochar lo contrario. En la actualidad se trata de poner la producción y la técnica antes que el saber obrar, saber del que se trata la ética, la política y la economía; lo hemos dejado fuera de la vida, de la vida a secas, y por consecuencia, fuera de las instituciones.

Gruner habla “del gerenciamiento de autores”¹ para referirse a la acción de repetir lo que dijeron otros -eso que hacemos los docentes, digo yo-. Sin embargo, en trabajo social este “gerenciamiento”, tiene esa posibilidad de hacer algo con eso que dicen otros. Esta que es nuestra mayor dificultad y al mismo tiempo es una condición de mayor posibilidad o privilegio. También, debo decirlo, creo en la caricia de la palabra, esa que se borra con la ciencia, la técnica, la categoría, el concepto, la profesión y que le arrancan la espina del amor, de lo imposible del amor.

Pienso, ¿cuántas entrevistas he hecho a lo largo de estos años de profesión?

Empecé joven y esta puede ser una buena razón.

Recuerdo siempre algo que me enseñó una mujer, a quien siempre traigo a mi recuerdo cuando me invitan hablar de lo que hago. Esta señora cuando preguntaba por mí a los compañeros de trabajo, lo hacía referenciándose como “la a-social”. Ella no podía recordar que era asistente social a pesar de que tenía una larga historia de “a-sociales”. Nunca le corregí el modo de nombrarme, pero resulta que luego de un tiempo de trabajo en entrevistas en la institución y en su casa, preguntaba por mí en la puerta del Consejo llamándome **la insistente**. No se trataba de un error conceptual, de un problema de inteligencia, de un problema cognitivo, se trataba de que ella había logrado escuchar su propia insistencia en querer ser la madre de sus hijos, en particular de uno de ellos, para lo cual yo le prestaba mi ayuda. Esta ayuda no consistía solamente en darle de comer al niño, sino también en dejarse tocar por la palabra, y en las entrevistas se trata de eso, de palabras. Justamente su hijo estaba desnutrido, y no era porque no tenía para darle de comer, simplemente no le daba. Esta mujer me enseñó, también, a desmitificar a la madre. Entonces, si hemos podido darnos cuenta de que el instinto materno no existe, ¿por qué pensar que otros sí? Porque cuando nosotros pensamos que nada de lo que hacemos puede cambiar la perspectiva del otro, la vida del otro porque vive en condiciones infrahumanas, es allí donde lo reducimos a un puro instinto y su condición social es un destino.

De ahí que tomaré la entrevista como un momento de actualización de la práctica, la práctica que, parafraseando a Jacques Lacan, es el tratamiento de lo real mediante lo simbólico, el tratamiento de la vida en la palabra.

Ubico los siguientes a priori para esta práctica, el legado de la transformación como esa intencionalidad primera y última de la práctica y la asistencia material como aquello que va de suyo, en tanto hoy, o quizás siempre, es poco admisible poner a consideración de la voluntad o de la libertad de discriminación, si corresponde tener una frazada o no, si corresponde tener una vivienda o no.

Giorgio Agamben, filósofo italiano actual, en su libro el Homo Sacer, hace un importante aporte respecto a la vida y a la política. Dice que en la antigüedad griega, allí donde tiene su origen la política occidental, había dos modos de nombrar la vida: como **zoé**, aquella vida natural, la vida reproductiva, la de la especie, que comparten animales, plantas, el hombre y los dioses, y **bíos**, que es la vida auténticamente cualificada, la que le corresponde al hombre, la vida política, por lo que la política es ontológicamente la inclusión de la **zoé** en la **bíos**. No hay contradicción entre vivir y vivir bien, más aún, eso es la política, la vida política. Así también para la **zoé** corresponde el par placer-dolor, para la **bíos** el par

justo-injusto, por eso la ética y la política corresponden a la vida. No se trata de salir a buscar a la ética como un suplemento en el código, ni a la política en un partido o en un cargo para ver de qué manera las incluyo en mí, sino que ya yacen en mí, es lo que da sentido a la vida de los hombres en la ciudad. También esa **zoé** en la **bios** puede entenderse como el pasaje de la voz al lenguaje, así lo es para Aristóteles. El hombre transforma el mundo, en tanto transforma radicalmente la lengua para constituir la en discurso, como lengua en acción. “Lo humano no es más que ese pasaje de la lengua al discurso; y ese pasaje, ese tránsito es la historia”². Por lo tanto, no hay modo de interpretar al mundo sin transformarlo, y que se note que lo digo a la inversa. “El que quiere nacer, tiene que destruir un mundo, responde Max Demian a la dolorosa llamada de Sinclair”, nos cuenta Hermann Hesse en el maravilloso Demián.

Pero a partir de la Modernidad y como punto de inflexión de un largo proceso, para lo cual Agamben refiere al concepto de soberanía y de Estado, la **zoé** se incluye en la **bíos** excluyéndola, como si la **zoé** se hubiera escapado del hombre y desparramado por la ciudad en busca de un cuerpo para incluirse, para meterse y hacer que la vida merezca ser vivida. Hoy sólo tenemos el nombre vida, esa cualificación de la vida parece haber quedado bajo la guardia de un comité emisor de normas que dice cuáles vidas merecen ser vividas y bajo qué condiciones.

El hombre es el único que además de vivir es capaz de existencia política. Eso es lo que parece que hemos olvidado, y a este olvido Agamben lo llama la biopolítica.

Por lo tanto entiendo que la pregunta inaugural del trabajo social en su praxis es ¿cómo queremos vivir? y no ¿qué queremos tener?, no reduciendo la primera pregunta al par placer-dolor, sino poniendo en su centro el par justo-injusto.

¿Se trata de una persona que merece la frazada o la vivienda o se trata de una vida que busca enlazarse para hacer que merezca ser vivida porque la vida ya la tiene? ¿Y de qué saber se trata en esa pregunta? Justamente del saber sobre la vida, ese saber que cada sujeto enuncia con su lenguaje, dado que el lenguaje nos hace capaces de transmitir sobre lo justo y lo injusto por el solo hecho de estar incluidos en él. Entonces en nuestra práctica se tratará de amar ese saber, de dejarnos advenir a ese otro saber.

Agamben también nos aporta dos términos más que me resultan interesante de traer: la causa y el tiempo. Dice Engels: “según la concepción materialista de la historia el factor dominante, en última instancia en la historia, es la producción y reproducción de la vida real. Nada más hemos afirmado nunca ni Marx, ni yo. Si ahora alguien tergiversa las cosas y afirma que el factor económico sería el único determinante, transforma

esa proposición en una frase vacía, abstracta y absurda”.³

Esta relación entre base material y superestructura se la ha tomado como tiempo lineal de la historia en tanto causa-efecto. Creo que el trabajo social ha quedado atrapado allí, quizás en una posición positivista de la dialéctica, como un encargado más de hacer la mediación entre uno y otro como dos líneas paralelas que nunca podemos juntar, como una presuposición, nos dice Agamben, de que la realidad está dividida en dos niveles ontológicamente distintos. Por un lado la base material y por el otro la superestructura. Podríamos decir por un lado la voz y por el otro el lenguaje.

“Si el hombre se revela humano en la praxis, no es porque realiza primero una actividad productiva y luego la transpone a la superestructura a través de pensar, escribir, etc.”⁴ Justamente Marx anula la separación metafísica entre animal y humano, entre naturaleza y cultura, entre materia y forma, por lo que no hay una relación causal, ni una mediación entre estructura y superestructura, sino que suprime radicalmente esa separación a través de la unidad inmediata de ambos términos en la praxis.

Por eso, dice Agamben, la praxis es desde siempre una pieza textual, como un jeroglífico donde están unidos desde siempre la estructura con la superestructura.

Por eso el verdadero revolucionario, prosigue, es el liberado en el tiempo ahora no en el milenio. Se trata del tiempo oportuno, aquí y ahora, y no de una historia de un tiempo lineal continuo, sino de cómo liberarse de ese tiempo sin vida, de ese tiempo que se lleva la vida sin hacerla.

Quizás haga falta la aclaración de que tampoco se trata en este texto de dos sujetos distintos, un sujeto trabajador social y un sujeto de la acción o de la llamada intervención. Ambos compartimos antológicamente una falta estructural, ambos estamos sometidos a las mismas reglas en tanto compartimos el límite de la acción negativa que como seres hablantes se nos ha impuesto por el hecho de hablar y ser hablados. ¿O acaso los trabajadores sociales ya estamos liberados? ¿O acaso la pregunta sobre lo injusto y lo justo no le cabe al rico y al señor funcionario? Se trata de ocupar la investidura de la autoridad que la profesión nos da autorizándonos, pero a costa de abstenernos de ejercer el poder de conducir la vida del otro.

Quizás el trabajo social ocupe un lugar privilegiado para hacerle lugar a esa pregunta, para hacer de su praxis el dejarse tomar por las respuestas que el otro nos da acerca de esa pregunta, para que el otro haga con su vida haciéndose responsable de su respuesta y haciéndonos responsables de nuestra pregunta. Como el Principito, hacernos responsables de lo que hemos domesticado, es decir, de nuestro amor. Porque la mudez, a veces,

es a causa de la sordera.

Por último quiero dejarles un párrafo de esa novela de Andrés Rivera, “La revolución es un sueño eterno”. El protagonista de la novela es Castelli, aquel que nombrado la voz de la revolución un tumor le pudre la lengua: “Castelli, que mira la pila de hojas en blanco que yace en el pupitre de su asiento de escolar, sabe ahora, que habló por los que no lo escucharon, y por lo otros, que no conoció, y que murieron por haberlo escuchado. Castelli sabe, ahora, que el poder no se deshace con un desplante de orillero. Y que lo sueños que omiten la sangre son de inasible belleza”.

CITAS

¹ GRUNER, Eduardo, *La cosa política*, artículo de circulación por Internet.

² AGAMBEN, Giorgio: *Infancia e Historia, destrucción de la experiencia y origen de la historia*. Adriana Hidalgo Editora. Buenos Aires, 2.001.

³ Obra citada.

⁴ Obra citada.

DATOS DE LA AUTORA

Gladis MARTINEZ es Licenciada en Trabajo Social -Facultad de Trabajo Social -UNER-. Docente e investigadora de la Facultad de Trabajo Social -UNER-



LA ENTREVISTA

Una construcción intersubjetiva*

El presente trabajo propone considerar algunos aspectos sobre la entrevista referidos a la reflexividad que su producción requiere e intentar poner alguna palabra en relación a los procesos subjetivos del profesional, aspectos que tienen que ver con el antes, el durante y el después de la entrevista y con lo que en ella ponemos en juego. También, visualizar la auto-observación como una de las garantías de la objetividad profesional, para luego ver algunos aspectos de la entrevista en las instituciones público-estatales y los sujetos de la intervención que, en su mayoría, se encuentran en situación de vulnerabilización. ¿Qué valor tiene la palabra de estos sujetos en el espacio público? ¿Es la entrevista condición de posibilidad? ¿Cómo se establece la relación intersubjetiva y la forma en que entendemos al otro?

Estos interrogantes abren el recorrido por una serie de conceptos que nos posicionan frente al tema de las narrativas: narrativas individuales, profesionales e institucionales y su relación con las identidades. De qué manera nos narramos, cómo somos narrados por la profesión a la que pertenecemos, y cómo la organización donde trabajamos tiene su propio relato sobre situaciones de la vida institucional, narraciones éstas que nos configuran y están presentes en el momento de la entrevista.

Apuntes sobre el proceso de reflexividad

Muchas profesiones, entre ellas el Trabajo Social, han tomado a la entrevista como el dispositivo que relaciona al profesional con el sujeto que atiende, permitiéndole a éste narrar aspectos significativos de su vida. A pesar de ser un punto nodal en la práctica profesional, tenemos escasa bibliografía al respecto, remitiendo algunas producciones sólo al aspecto técnico más que al proceso intersubjetivo que en ella se produce.

La entrevista es un acto de conocimiento donde circulan relatos en relación a una situación de vida del o los sujetos. El profesional observa, intercambia, dialoga, y desde sus herramientas teórico-epistemológicas y metodológicas como también desde lo ético-ideológico y político, percibe cómo el sujeto construye su mundo cotidiano. Sería interesante que pudiéramos comprender aspectos del proceso intersubjetivo que ahí se desarrolla y que el profesional pudiese advertir qué le sucede en la interacción -verse a sí mismo- y “leer” tanto las resonancias que en él producen las propias intervenciones como el intento por comprender cómo se va construyendo el objeto de la intervención.

La auto-observación como proceso de reflexividad es lo que garantiza la “objetividad profesional”, entendida como la posibilidad de objetivar, a través del autoanálisis y del análisis colectivo –a manera de supervisión profesional-, estos aspectos en juego. Estas instancias contribuirían a la vigilancia epistemológica con relación a la interpretación y orientación de la intervención que realizamos. Asimismo, colaboraría para que no se deslice la entrevista hacia un acto administrativo-burocrático planteado desde una lógica diferente que dificulta esta construcción como espacio intersubjetivo.

Es en la entrevista donde el relato del sujeto expresa la forma de comprender la situación por la que atraviesa, las relaciones que sobre ella realiza, las significaciones que ordenan su narrativa, la selección y secuencia que de ellas hace desde sus marcas históricas, dejando por fuera lo que aún no puede poner en palabras.

Superar la impronta administrativa de la entrevista es -a pesar de las dificultades- bregar por las condiciones que su producción exige: los materiales mínimos del espacio, disponer del tiempo necesario, de la escucha sostenida del profesional y un trabajo de reflexividad que, entre otros aspectos, posibilite revisar sus intervenciones.

El trabajo cotidiano produce una rutina, un acostumbamiento que sólo es posible desnaturalizar apoyados en el intercambio con otros profesionales del campo disciplinar o interdisciplinario.

Como las intervenciones en las instituciones público-estatales, en la mayoría de los casos, es por derivación de un “otro” que define la necesidad de la misma -el médico, la maestra, el juez- dichas intervenciones adquieren, en este contexto de producción, características directivas y hasta prescriptivas. Puede notarse que las mismas tienden, a veces y con cierto desliz, hacia el consejo sobre los rumbos que la vida del otro debiera tomar, los cuales están definidos en el pedido de intervención cuando se señala el déficit que se debería corregir. Esto no quiere decir que en algún

momento de la misma, no se realicen orientaciones, pero es interesante poder comprender que el proceso de intervención procura arribar a que el sujeto de intervención realice un camino en el “darse cuenta” de sus posibilidades, de sus intereses y deseos e intente recorridos autónomos.

También, por la necesidad de economizar tiempos y sin advertirlo, se anticipan formas resolutivas antes que en la entrevista se despliegue la situación, es decir, antes que el otro pueda **narrar-se-nos**.

Sintetizamos así la demanda, escuchamos desde el oído institucional, o sea, en función de las ofertas institucionales -políticas, programas, recursos- condicionando la escucha a este registro. De lo que estamos hablando es de los modos en que nuestra escucha profesional se institucionaliza. Por otra parte estas disposiciones organizativo-institucionales y profesionales conllevan una concepción de sujeto que está presente en la entrevista.

Asimismo, los que trabajan en las instituciones estatales lo hacen, en general, con aquellos que atraviesan situaciones de **vulnerabilización**. Estos, los no nominados, son los que presentan la imposibilidad de defenderse ante aquello que implique una desestructuración de su vida cotidiana. Esa desestructuración puede darse tanto por la falta de recursos materiales o simbólicos como familiares o institucionales que les posibiliten resolverlas. En muchos casos, y como supuesto hipotético, opera el hecho de considerar al otro con sus derechos vulnerados en una posición de víctima de la situación, con la consecuente imposibilidad para tramitar respuestas.

Por razones, y muy a pesar nuestro, sostenemos un presupuesto sobre el sujeto que asiste a nuestras instituciones que nos dificulta considerarlo como responsable individual y social de sus actos, en tanto su vulnerabilidad lo colocaría en un lugar de incapacidad para poder ejercer la dirección de su vida.

Contribuimos así a la cristalización de la relación asistente-víctima quedando subjetivados en este lugar e inmovilizando al otro en el lugar de impotencia y parálisis.

A pesar de las dificultades que plantearía la entrevista como dispositivo institucional, que en el caso de los trabajadores sociales se expresa cuando se le solicita calificar la demanda, relevar datos, la misma presenta potentes posibilidades.

La entrevista es un dispositivo muy importante en el proceso de intervención profesional porque puede operar como “ritual institucional” en tanto es capaz de posibilitar ciertas suturas a la brecha abierta por las pérdidas sociales, y nos permite actuar como un eslabón de oro que engancha ese poco de institucionalidad que queda. Si tomamos, por ejemplo, el tema de la desocupación, el trabajo inscribe marcas y sostiene una subjetividad.

Cuando una persona se ve privada de él también está despojada de su propia palabra porque la sociedad no espera que responda, e inicia así, un camino de sobrevivencia y de autoconservación. **Para recuperar la palabra deberá hacer algo como para lograr instituir un lugar en el espacio público y entablar otra relación con quién lo despojó.**

La entrevista puede ser una posibilidad para habilitar este espacio ya que puede operar movimientos fructíferos ante este grado de anomia, habilitando nuevos modos de narrar y, por tanto, de significar las historias individuales y colectivas, contribuyendo así a que aniden en ellas otros relatos posibilitadores de cambios.

Alguna de nuestras creencias más persistentes...

La Modernidad, mediante la premisa de igualdad ante la ley y una concepción de un sujeto universal, instaló como horizonte de sentido la conceptualización de un sujeto esperable y deseable. Este horizonte aparece materializado tanto en nuestra formación judeo-cristiana y formación profesional, como en las perspectivas que operan en las instituciones de Políticas Sociales del Estado. Estas perspectivas contienen el principio referido a que “todos somos iguales”, ergo semejantes, por lo que es posible ponerse en el lugar del otro para comprenderlo, siendo necesario establecer lo que llamamos empatía o rapport.

Esto que llamamos “empatía” está sostenido en el principio de una comunidad de semejantes y en concebir que las significaciones se trasladan de uno a otro sin sufrir transformación alguna. Plantea, además, un reforzamiento de la “ilusión” de armonía y ausencia de choque o de conflicto en el encuentro con el otro.

El encuentro con el otro, si es pensado como complementariedad, no permite el encuentro. Para que éste se pueda dar tenemos que considerar que siempre produce un choque, una ruptura de nuestro narcisismo en el sentido en el que ese otro no es un semejante a mi y, por tanto, me interpela, me descentra.

Transitar el encuentro esperando esa complementariedad, imposibilita la concreción del mismo, porque este otro es un otro radicalmente diferente, que me dice de su otra forma de mirar y comprender el mundo. El encuentro es conflicto. Sin embargo, se concurre al mismo con la aspiración de que el otro nos complete, lo cual cae en lo real y descentra así la mirada de mi yo como eje referencial del mundo.

Entonces, la intersubjetividad que se entrama en el espacio de la entrevista no es el resultado de la suma de mi subjetividad más la del otro como si se tratase de la adición de semejantes, ni tampoco deriva de la suma de mundos individuales, sino que tiene otra lógica y otra ética.

Adelantamos que todo encuentro, y en este caso la entrevista específicamente, es un trabajo y como tal los involucrados, por mutua imposición, se proponen construir un espacio común.

Anteriormente decíamos que en las instituciones estatales la demanda se produce por un otro que la considera necesaria y no por decisión del propio entrevistado. Es interesante la forma en que reconvertimos este primer encuentro en una entrevista, es decir, en la forma en que este mandato externo se transforma en un espacio productivo para el entrevistado en el cual reconozca su palabra en el relato de la situación que da origen al encuentro.

La reflexividad que debe recorrer a la entrevista y a los momentos posteriores a la misma, dará cuenta de los cambios en la subjetividad del entrevistado y en la del profesional. Si en este sentido no hay transformación, cada uno retorna siendo más de sí mismo y esto dificulta que algo se transforme en el proceso.

La palabra, las narrativas, la entrevista

Decíamos que lo que media la intervención profesional es la palabra y es en la entrevista donde se produce la circulación de la misma. En ella se construye un entramado narrativo en el que los sujetos pueden disponer del modo de relatar parte de su historia y de decir algo sobre la situación por la que atraviesan.

Son las palabras, ordenadas y secuenciadas en un sentido, las que dicen de nuestras identidades, en tanto nos regalan una manifestación del núcleo único de la singularidad de una persona.

En este diálogo se intercambia en diferentes planos y, simultáneamente, lo que decimos y silenciamos, adquiere relevancia. Lo que decimos, más allá del acto consciente y desde ese otro lugar desconocido denominado inconsciente, genera a su vez, una nueva subjetividad.

La entrevista es un horizonte desconocido. El encuentro abre un camino que dice de nosotros y del otro y que va haciendo diferencia con relación al orden previo para que devenga uno nuevo.

La vida cotidiana produce múltiples prácticas que aglutinan una diversidad de vivencias y experiencias y que conforman, a su vez, un mundo caótico, disperso e inasible para el sujeto. La narrativa es la manera en la que el sujeto se relata en su historia; es lo que puede decir de ella. Le posibilita, además, mantener la coherencia y continuidad en la propia vida ya que el relato condensa un sentido, dibuja una imagen que muchas veces se pronuncia en palabras o de otras maneras. Estas otras maneras también “dicen” de la marca en la memoria, porque el ser que aquí somos, es sobre

todo tiempo.

En las entrevistas mantenidas en el marco del proceso de intervención se va conformando un cuerpo vincular que tiene un criterio de temporalidad. En la narración decimos de nuestras identidades, de lo que hemos pasado en nuestra vida y de qué lugar consideramos que tenemos en la historia familiar y social dentro contextos significativos.

Podemos entonces realizar aquí algunas consideraciones sobre la identidad narrativa individual, como así también a la social o colectiva y en ella a la identidad profesional y organizacional.

La identidad narrativa individual aparece antes que el lenguaje, en tanto el bebe comienza a regular su experiencia en pautas temporales, en secuencias coherentes, de alguna forma proto-narrativa, que le permiten ordenar su realidad de una manera estructurante, unificadora. Esta se lleva a cabo a través de los cantos, las vocalizaciones que realiza y otras acciones como el juego, de alto valor simbólico, y que tienen un principio, un desarrollo y un final. Entonces la narrativización de la experiencia humana no es antojadiza, sino que tiene su anclaje en experiencias que le significan emocionalmente y que se convierten luego en registros desde donde el sujeto ordena el relato sobre su vida.

Las narraciones a través del juego y de la oralidad son acciones simbólicas y modos de conocer. Se ordenan en ellas los temas de la vida con las capacidades que tenemos a la mano. Nos narramos así cómo y quiénes somos.

Por otra parte, **el Trabajo Social**, como también otras disciplinas, tiene su historia, una construcción social **constituida por narrativas** que, a través del tiempo, fueron producidas por el conjunto profesional. El Trabajo Social es, en este sentido, un relato colectivo y como tal, proporciona el sentido social a su práctica. Las narrativas, entonces, son los nudos estratégicos en la construcción de sentido y es a través de ellas que se manifiesta la memoria disciplinar. Las anécdotas, el relato de experiencias, las producciones escritas en el tiempo es la identidad de cada profesión.

Por otra parte, **las organizaciones institucionales** en las que trabajamos, también son construcciones socio-históricas que están constituidas por **sistemas de relatos colectivos**. Si tomamos a la organización como texto, la misma teje estas narraciones amalgamando mitos, creencias, significaciones que son las que sostienen la mirada institucional y conforman la imagen pública. La identidad narrativa organizacional está constituida entonces, por los relatos que realizan los que la han conformado o la conforman, funcionarios, directivos, empleados y responsables de las organizaciones.

Por otro lado, estas narrativas de las que formamos parte contribuyen al **relato ficcional** que el Estado articula para el logro de la cohesión social. Para analizar este aspecto recurrimos a las palabras de Paul Valéry¹ quien expresa “Una sociedad asciende desde la brutalidad hasta el orden. Como la barbarie es la era del hecho, es necesario que la era del orden sea el imperio de las ficciones pues no hay poder capaz de fundar el orden por la sola represión de los cuerpos por los cuerpos. Se necesitan fuerzas ficticias”. Esto quiere decir que el Estado no puede funcionar sólo por la pura coerción, necesita lo que Valéry llama fuerzas ficticias. Requiere de los consensos, de la construcción de historias, de hacer creer cierta versión de los hechos... No se trata solamente del contenido de esas ficciones ni del material que elaboran, sino de la forma que tienen esos relatos del Estado. La idea, entonces, es que el Estado también construye ficciones: el Estado narra y el Estado argentino es también la historia de esas historias. “No es sólo la historia de la violencia sobre los cuerpos, sino también la historia de las historias que se cuenta para ocultar esa violencia sobre los cuerpos”.

Los profesionales que trabajan en organizaciones estatales traen al espacio público sujetos anónimos que están ahí como testigos de sí mismos, que balbucean su historia, mientras que las instituciones “hablan de corrido”, es decir, elocuentemente. Considerar a la entrevista como el lugar para que el otro pueda hablar, para que la mirada del Otro-Estado lo confirme en su existencia, donde puede nombrar amplias zonas de experiencia social y reconstruir memorias colectivas, no es poco.

BIBLIOGRAFÍA

BERENSTEIN, Isidoro *Devenir Otro con Otros (s) Ajenidad, presencia, interferencia*. Paidós. 2004.

MC LAREN, Peter *Pedagogía, identidad y poder*. Homo sapiens.

PIGLIA, Ricardo; ROZITCHNER, León *Tres propuestas para el próximo milenio (y cinco dificultades)*. *Del otro lado de este libro: Mi Buenos Aires querida*. FCE, Bs. As. 2001.

RICOEUR, Paul *Tiempo y Narración*. S.XXI. México. 1995.

BOLIVAR, Antonio *Simposio sobre narrar la organización: memoria institucional*.-http://prometeo.us.es/ciole/simposio_4c.htm

CITAS

*El presente trabajo es fruto de las reflexiones realizadas en base al trabajo final de tesis de la Maestría en Trabajo Social: “*Narrativas profesionales que alrededor del informe social realizan los trabajadores sociales*”, en elaboración.

¹ citado en PIGLIA, Ricardo; ROZITCHNER, León *Tres propuestas para el próximo milenio (y cinco dificultades)*. *Del otro lado de este libro: Mi Buenos Aires querida*. FCE, Bs. As., 2001.

DATOS DE LA AUTORA

Norma PEREYRA es Licenciada en Trabajo Social -Facultad de Trabajo Social -UNER-. Docente y extensionista de la Facultad de Trabajo Social -UNER-

LA ENTREVISTA: **A:** Dimensión epistemológica, ética y construcción de alteridad

Pensé detenidamente qué aportar a este curso sin ser Trabajadora Social, y sin repetir descripciones y prescripciones metodológicas acerca de la entrevista.

El temario me resultó muy sugerente, y me centré entonces en tres ejes: la perspectiva epistemológica, la dimensión ética y la construcción de la alteridad, desde la mirada de la investigación, que es diferente a la de la intervención, aunque estas dos prácticas estén frecuentemente muy conectadas.

Mis reflexiones y búsquedas a partir de allí, provocaron que comience por una cuestión más “instrumental” si se quiere, que tiene que ver con la entrevista como **técnica que proporciona evidencia en el proceso de construcción de conocimiento**. Así me pareció oportuno precisar:

1) Los momentos posibles para utilizar la entrevista en un proceso de investigación:

Es fructífero utilizar entrevistas cuando estamos transitando la llamada “**fase exploratoria**” de un proceso de investigación, momento primero, conducente a la formulación de problemas más ricos, en el cual el objeto de investigación todavía se encuentra algo desdibujado. Tenemos inquietudes, preocupaciones, intereses en investigar una determinada cuestión, pero para arribar a la formulación de una buena pregunta inicial recurrimos a la lectura de autores e investigaciones sobre el tema, consulta de estadísticas, si las hay, observaciones en terreno y entrevistas para tener mejor idea de la magnitud del problema. ¿A quiénes entrevistamos y qué tipo de entrevistas conviene realizar en esta fase?:

a) testigos privilegiados: personas involucradas en el fenómeno, que lo vivan más de cerca, llamadas desde la jerga metodológica “informantes

clave”. Por ejemplo, si estamos interesados en estudiar los valores de los jóvenes, testigos privilegiados pueden ser los propios jóvenes que desempeñan actividades con pares –vgr. responsables de organizaciones juveniles- o también adultos que trabajen cercanos a ellos –jueces, entrenadores deportivos, docentes, trabajadores sociales.

b) expertos: personas conocedoras del asunto, por vía más académica o profesional, llamadas desde aquella jerga, “informantes calificados”.

En ambos casos las entrevistas son de las menos directivas o dirigidas. Nos conviene lograr una buena pregunta disparadora para que se explenen sobre lo que nos interesa, y a partir de ahí sólo repreguntar lo que nos va siendo de utilidad para aclarar nuestras ideas previas.

Es probable que los testimonios obtenidos mediante estas entrevistas exploratorias, tanto de tipo a) como de tipo b), no lleguen a estar incluidos en nuestras producciones escritas posteriores de forma explícita, pues recurrimos a ellos para que actúen como “iluminadores” de nuestras ideas previas. Sí pueden usarse algunos “trozos” en la fundamentación o en la justificación del estudio.

La fase de recolección de datos propiamente dicha. En esta etapa la entrevista es utilizada como técnica de recolección de datos para obtener evidencia empírica de lo que estamos investigando. En este caso los entrevistados podrán ser nuestras unidades de análisis (jóvenes si estamos estudiando a los jóvenes) u otras unidades de información (docentes si estamos estudiando a los alumnos, o alumnos si estamos estudiando a los docentes). Pero no siempre es la entrevista la técnica central o única en esta fase. Podemos usarla:

- a) Como técnica central de recolección de datos, única o complementada con otras.
- b) Como técnica potenciadora de otra (antes de diseñar un cuestionario autoadministrado para ser aplicado a una muestra extensa, entrevistamos a algunas unidades para conocer códigos lingüísticos, para lograr abanicos exhaustivos de opciones en las preguntas cerradas, etc.).
- c) Como técnica potenciada por otra (aplicamos un cuestionario autoadministrado a una muestra grande y a partir de sus resultados, entrevistamos a pocos casos para profundizar emergentes).

En la fase de redacción del informe final de investigación. La entrevista aparece aquí como material interesante o ilustrativo en los anexos del informe. En este caso la entrevista se inserta como reflejo de un caso paradigmático, que condensa los rasgos más distintivos o típicos

de aquello que estamos informando, o como ilustración de casos extremos, entre otras posibilidades.

2) También me pareció oportuno barajar las **ventajas y desventajas de la entrevista respecto de otras técnicas**, para manejar criterios pertinentes a la hora de elegirla o no en una investigación concreta.

Para analizar sus **ventajas** tomo sólo la comparación con dos de las restantes técnicas: la observación y el cuestionario autoadministrado.

Respecto de la observación, la entrevista permite lo que la observación no, a saber, entre otras posibilidades: acceder a conductas íntimas, a conductas pasadas, a develar creencias, motivaciones, sentimientos, subjetividad.

En relación con el cuestionario autoadministrado, la entrevista accede, como no lo hace el cuestionario escrito, a público analfabeto; permite mayor flexibilidad en cuanto a subsanar que las preguntas no se comprendan, a eliminar preguntas que ya fueron contestadas al interior de otras respuestas, etc. Incorpora la observación simultánea que posibilita captar aspectos como: cuestiones embarazosas, vergonzosas, violentas, humillantes, degradantes, captar el afán de congraciarse. La entrevista incorpora al “qué se dice” el valioso “cómo se lo dice”.

Las **desventajas** de la entrevista son, entre otras, que descansa sólo en la información verbal del sujeto entrevistado, y por lo tanto, en su voluntad de decir o no decir. Para ello hay algunas recomendaciones metodológicas que neutralicen tanto el problema del entrevistado poco locuaz, como el del entrevistado demasiado locuaz. Los estudiosos del papel del entrevistador han implementado la llamada “tasa de locuacidad” que permite evaluar las intervenciones del entrevistador. Esta tasa se obtiene poniendo en relación la cantidad de intervenciones del entrevistador y las del entrevistado. Las señales de alarma que muestra la tasa, consisten en que si resulta alta para el mismo entrevistador comparando distintas entrevistas que haya realizado, estaría indicando que el entrevistador es del tipo que “cohíbe el discurso”. Por el contrario, si es baja, tomando el mismo entrevistador en distintas entrevistas, indicaría que el entrevistador es del tipo “facilitador del discurso”¹. Si la tasa es variable en un mismo entrevistador comparando distintas entrevistas, significa que el entrevistador trabaja de acuerdo al perfil del entrevistado, interviniendo más o menos según necesidad.

Otras desventajas de la entrevista que podrían mencionarse son: aplicarlas insume mucho tiempo, implica alto costo, y prolonga el procesamiento. Estas desventajas son compartidas con la técnica de observación.

3) Y en este tercer eje que decidí acercar a esta jornada, trabajo cuestiones que tienen que ver con la **dimensión epistemológica, ética, y de construcción de alteridad de la entrevista**. Para ello parto del decir de Bourdieu, acerca de que “*los hechos no hablan más que cuando se los*

interroga” y descompongo esta frase en dos tramos para preguntarnos, por un lado, *¿de qué ‘hechos’ nos pueden hablar los entrevistados?* y, por el otro, *¿cómo podemos interrogarlos?*

Reflexionar sobre estas dos cuestiones corrobora que, por menos directiva que decidamos hacer la entrevista, nunca implica una total horizontalidad en la relación que establecemos. Siempre es el entrevistador el que provoca, conduce y utiliza la situación de la entrevista.

a) ¿De qué nos hablan entonces los testimonios de los entrevistados?

Pueden hablarnos de “hechos seguros” relativos al propio sujeto.

De “hechos relativos a algo externo al sujeto”, caso en el cual conviene cotejar luego testimonios de varios entrevistados.

De “creencias”, es decir, “qué cree el sujeto que son los hechos”. Para ello no necesariamente debe conocerlos, pues podemos estar interesados en el plano de los imaginarios, de las representaciones.

Pueden hablarnos de “sentimientos” indicados en las “reacciones”. Por ejemplo las respuestas a preguntas tales como: “Si su hija le dice que se casará con un judío...” “Si su hijo le dice que es gay...” “Si su jefe le dice que va a despedirlo...”.

Pueden referir a “planes de acción” o “conductas probables futuras” cuando preguntamos, por ejemplo, de esta forma: *¿Qué tendría que hacer si... (o para...)?, ¿Qué haría si... (o para...)?, ¿Qué debería hacer si... (o para...)?*

Cotejando testimonios referidos a planes de acción con los referidos a hechos seguros, podemos realizar estudios de coherencia entre plan y conducta cierta.

b) ¿Cómo los ‘hacemos hablar’ a los entrevistados? o ¿Cómo interrogamos a los hechos?

Al buscar la respuesta a estas preguntas nos encontramos con una gama -o con distintos grados- de directividad en las intervenciones del entrevistador: de mayor determinación a mayor indeterminación de la entrevista, gama que en general se condice con un mayor grado de ‘saber’ a mayor grado de ‘no saber’ del entrevistador.

Si deseamos mayor determinación recurrimos a la entrevista estructurada, y esta decisión la podemos tomar cuando nuestro saber acerca de los hechos es mayor. No puede armarse un cuestionario predeterminado si no se tiene cierto nivel de información o conocimientos sobre el tema a tratar en la entrevista.

Si optamos por una entrevista de la gama “mayor indeterminación” re-

currimos a la entrevista abierta, y tomamos esta decisión cuando nuestro saber acerca de los hechos es menor. En estas ocasiones el saber está depositado en el entrevistado. Estamos buscando ‘saber acerca de su saber’.

Metodológicamente, estas dos opciones se relacionan con las condiciones de menor a mayor incertidumbre, que están cruzadas con otras decisiones metodológicas como la pre-determinación de la cantidad de casos a entrevistar, o con la necesidad de recurrir al muestreo teórico, tema respecto del cual no podemos ampliar en esta exposición por razones de tiempo, pero que es interesante profundizar en Samaja cuando trabaja las muestras finalísticas y en Glaser y Strauss cuando refieren al muestreo teórico.

En síntesis, la conducta directiva del entrevistador se condice con un mayor saber y una mayor certidumbre depositados en él mismo respecto del tema. En general en las entrevistas más dirigidas se alude con mayor énfasis al mundo objetivo del entrevistado. Traigo como ejemplo de preguntas propias de este tipo la extraída de la entrevista a Paul Witty, en su rol de Director del Instituto de Educación de la Universidad de Londres: “*¿Cuáles serían a su juicio las principales consecuencias de las políticas neoconservadoras de la era Thatcher en el campo educativo?*”

La conducta no directiva del entrevistador se condice con un menor saber y una mayor incertidumbre del mismo respecto del tema. Posiblemente las preguntas en este caso apuntarán más al mundo subjetivo con interrogantes del tipo: “*Para comenzar, quisiera que me hable de su tiempo... ¿qué es lo que eso le evoca, qué es lo que representa para usted? (entrevista a una enfermera).*”

De cualquier forma, tanto la conducta directiva como la no directiva del entrevistador, deben colaborar a la *construcción de la situación de entrevista*, teniendo en cuenta que el discurso del entrevistado también es construido por la situación, pues el que habla no es su yo subjetivo sino su yo comunicacional-social. Esto se da en todos los casos, a no ser que entrevistemos a niños o a dementes, quienes son los únicos sujetos que hablan poniendo en juego su yo subjetivo, menos elaborado y, por lo tanto, no convertido del todo en un yo comunicacional-social.

Otra cuestión interesante de destacar es que las intervenciones del investigador no siempre son preguntas. Muchas veces son sólo gestos o expresiones como “Ahá... y entonces...?”, ¡“Qué barbaridad!” , etc.

Para redondear estas últimas cuestiones seleccioné tres autores que han aportado categorías para el análisis del rol del entrevistador. Ellos son: Alain Blanchet, J.L. Austin y Luis Enrique Alonso².

Si bien no voy a desarrollar exhaustivamente sus aportes, sí menciono que Blanchet combina, para evaluar las distintas formas de interrogar

del entrevistador, la dimensión de “estilo” con la dimensión de “eficacia”.

Los “**estilos**” de Blanchet, coinciden, seguramente por inspirarse en ellos, con los “**tipos de actos de habla**” de Austin. Ellos son:

El estilo *declarativo*, cuando el entrevistador expresa sus propios puntos de vista sobre el discurso.

El estilo *interrogativo*, cuando se pone en juego en su máxima expresión la asimetría de la relación de entrevista, pues el entrevistado “pide”, dando muestras de que él detenta el “poder” en la situación.

El estilo *reiterativo*, que da cuenta de una “escucha insistente” hacia el entrevistado.

La dimensión de la “**eficacia**” en Blanchet, incorpora a la evaluación del rol del entrevistador la identificación de “niveles” de intervención.

Así propone identificar un *nivel temático*, cuando el entrevistador necesita redefinir un nuevo campo de habla, “pasar a otro tema”. Un *nivel expresivo*, incitador de la continuidad del discurso del entrevistado, que puede intentar favorecer la exhaustividad en el desarrollo del tema, subrayando lo incompleto o insuficiente, pidiendo repeticiones o precisiones, o intentar llenar faltas del entrevistado, “deduciendo” completamientos en pos de la coherencia del discurso (el entrevistador anticipa, complementa, pide explicaciones). Un nivel *reflexivo* que lleva al interlocutor a *posicionarse* frente a su propio discurso, provocando la reflexión o sobre el problema en sí, o sobre los sentimientos hacia el problema. Y por último, un nivel *aprobativo* que frecuentemente es no verbal, y consiste en asentir, sorprenderse, puntuar, entre otras intervenciones indicadoras de aprobación de lo que se viene diciendo.

El aporte de Alonso es el cruzamiento de los tipos de actos de habla de Austin (o estilos de Blanchet), con sus propios “tipos de registros discursivos”. Así, propone un registro *referencial* (que alude al OBJETO del cual se habla) y un registro *modal* (que alude a la ACTITUD del que habla respecto del objeto). Si se quiere, podemos equipararlos con el “qué se dice y el cómo se lo dice”, el cómo implicaría qué se trasunta –en forma no verbal- o qué se agrega –en forma verbal- al decir eso”.

Así, si cruzamos actos de habla declarativos con tipos de registro referenciales, por ejemplo, obtendremos como resultado una intervención del entrevistador de tipo “complementadora”.

En el cuadro siguiente vemos los posibles cruces entre las categorías de Austin (estilos de Blanchet) y de Alonso:

<u>Actos de habla</u>	<u>Tipos de registro</u>	<u>Resultado del Cruce</u>
-----------------------	--------------------------	----------------------------

Declaración	Referencial Modal	Complementación Interpretación
Interrogación	Referencial Modal	Preguntas sobre contenido Preguntas sobre actitud
Reiteración	Referencial Modal	Entrevistador “Eco” Entrevistador “Espejo”

Si bien esta inclusión de aportes de los autores para el análisis del *metier* de la entrevista es muy parcial y breve, a los efectos de acotarla al marco de esta charla dejo la inquietud de cruzar también estas categorías con la de “eficacia” de Blanchet, lo cual complejizaría la profundización que estoy intentando promover alrededor de esta valiosa técnica.

4) Reflexión Final

Para terminar, y dejando abierta una reflexión emparentada con la cuestión ética, voy a leer un extracto de las reflexiones que Norma Giarracca y Karina Bidaseca escriben al finalizar su trabajo “Ensamblando las voces: los actores en el texto sociológico”³.

Dicen estas autoras: “...Unas décadas antes, los intelectuales solían aplicar una estrategia que enunciaban como ‘otorgar voz a los *sin voz*’ (las minorías étnicas, los pobres, los campesinos, etc.) dentro del espacio textual, a modo de una ‘contramemoria’.”

“En la actualidad, no se trata de una concesión que el sociólogo establece hacia los sujetos, sino que la voz de los hablantes es parte constitutiva del discurso sociológico, *necesitamos* a los entrevistados en los abordajes, en las prácticas investigativas, en los textos.”

“Las voces de los sujetos cobran cada vez mayor protagonismo, se transforman en autores o en coautores de los analistas...crecen en el texto, se autonomizan, fijan sus identidades en él.”

“Acercarnos a comprender el mundo que nos rodea implica persuadirnos de que la esencia de la ciencia social se basa en la comprensión de lo significativo, penetrando hermenéuticamente en formas de vida, mundos laborales, políticos, culturales, a través de acceder al testimonio de los miembros participantes y logrando la ‘fusión de horizontes’ gadameriana entre la cultura y el intérprete.”

“Se trata de captar discontinuidades, fracturas, contradicciones, aspectos no explicados, y de lograr una representación compleja y múltiple, fundada en la expresión de las mismas realidades en discursos diferentes, a

veces irreconciliables, y abandonar el punto de vista único en beneficio de la pluralidad de perspectivas coexistentes y a veces irreconciliables (Bourdieu, ed., 1999:9).”

“...Estas propuestas metodológicas están articuladas con un conocimiento que se genera consciente de una doble transición, paradigmática y sociocultural, que no aspira a conformar una gran teoría, sino, como sostiene De Sousa Santos (2000:31)... a una teoría de la traducción (de diferencias con inteligibilidad) ‘que sirva de soporte epistemológico a las prácticas emancipatorias, todas ellas finitas, incompletas y por eso apenas sustentables con la condición de estar ligadas a redes’. Redes, agregamos, de las que los grupos que generamos conocimientos formamos parte en una relación horizontal y democrática con los actores de la acción, en este complejo país del siglo XXI.”

BLANCHET Alain *L'Entretien dans les Sciences Sociales. L'écoute, la parole et le sens*, Ed. Dunod, París, 1985, traducción de la Dra. Claudia Jacinto para el Seminario de Investigación IV, Profesor Dr. Floreal Forni de la Universidad del

BIBLIOGRAFÍA

GUTIERREZ Juan (coord.) *Métodos y Técnicas cualitativas de Investigación en Ccias. Sociales* Ed. Síntesis Psicología, Madrid, 3ª reimp., 1999.

KORNBLIT Ana Lía (coordi.) *Metodologías cualitativas en Ciencias Sociales. Modelos y procedimientos de análisis*, Ed. Biblos, Bs.As., 2004.

SELLTIZ, C., JAHODA M., DEUTSCH M., COOK, S.W. *Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales*, Ed. Rialp S.A., Madrid, 7ª edición, 1965.

1 Siempre y cuando no sea tan baja que indique que a ese entrevistador

las entrevistas “se le van de las manos”.

2 Respectivamente en Blanchet “La entrevista en las Ciencias Sociales. La palabra y el sentido”, Austin “Cómo hacer cosas con palabras” y Cap.8 de Alonso “Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta...” en Delgado y Gutiérrez (comp.) “Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales”.

³ En el capítulo 2 de KORNBLIT Ana Lía (coord.), “Metodologías cualitativas en Ciencias Sociales. Modelos y procedimientos de análisis” pp. 46.

DATOS DE LA AUTORA Licenciada en Ciencias de la Educación -Magister en Metodología de la Investigación Científica. Docente e investigadora de la Facultad de Trabajo Social -UNER-



INDICE

PRESENTACIÓN	05
LA ENTREVISTA en el proceso de intervención SUSANA CAZZANIGA	07
LA ENTREVISTA Un modo relacional de conocimiento del otro NORA DAS BIAGGIO	13
LA ENTREVISTA De la versión a la inter-versión CARMEN LERA	19
LA ENTREVISTA GLADIS MARTINEZ	25
LA ENTREVISTA Una construcción intersubjetiva NORMA PEREYRA	31
LA ENTREVISTA Dimensión epistemológica, ética y construcción de alteridad ELISA SARROT DE BUDINI	39