

Debates de cátedra

Diálogos e interpelaciones entre la intervención y la investigación social La entrevista como categoría puente

Conversatorio con Alfredo Carballeda^a y Bibiana Travi^b

Fecha de recepción: 4 de noviembre de 2019
Fecha de aceptación: 12 de noviembre de 2019
Correspondencia a: Romina Manes / Luz Bruno
Correo electrónico: rominamanes@yahoo.com.ar
luz_bruno@hotmail.com

- a. Trabajador Social. Dr. en Trabajo Social. Magister en Trabajo Social. Profesor universitario UNLP /UBA. Director del Instituto de Estudios sobre Trabajo Social y Sociedad, Facultad de Trabajo Social UNLP.
- b. Lic. en Trabajo Social. Especialista en Planificación y Gestión de Recursos Humanos y Políticas Sociales (Université de Paris I, Panthéon-Sorbonne y UBA), Magíster en Políticas Sociales, UBA. Profesora titular regular de asignaturas teórico-metodológicas (Universidades Nacionales de Moreno y José C. Paz) y adjunta en la cátedra de Política Social, Facultad de Ciencias Sociales-UBA. Fundadora y co-directora del Grupo Interuniversitario de Investigadores de Trabajo Social (GIITS).

Introducción

Desde hace unos años, como profesoras de la Carrera de Trabajo Social UBA, venimos intentando generar instancias de articulación entre la materia Trabajo Social, Familias y Vida Cotidiana y la materia Metodología de la Investigación Social II. Ambas asignaturas comparten el Sub trayecto de Fundamentos Teóricos, Metodológicos y Operativos del Plan de Estudios de la Carrera, por lo que ubicamos un punto de partida en común desde donde comenzar a intercambiar contenidos, bibliografías, perspectivas. Entendemos que los procesos de enseñanza-aprendizaje son complejos y requieren de instancias de integración que unifiquen aquello que aparece fragmentado. Apostamos a un pensamiento relacional que pueda trascender los contenidos específicos de cada asignatura, en el marco de un proceso permanente de diálogo y revisión de los conocimientos alcanzados. Para ello es necesario que quienes enseñamos podamos ir más allá de las fronteras de la propia asignatura, y ubicarnos en el marco de un Plan de Estudios que apuesta a ser integral.

Entre los dos equipos de cátedra hemos comenzado un proceso de reflexión conjunta, de intercambio de materiales de estudio y programas de las asignaturas. Hemos realizado actividades de encuentro para propiciar estos cruces.

En el marco del Segundo Encuentro Intercátedras, el 10 de octubre del año 2019, en la Carrera de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales -UBA, realizamos el conversatorio "*Diálogos e interpelaciones entre la intervención y la investigación social. La entrevista como categoría puente*", donde nos planteamos el objetivo de generar un espacio de intercambio y reflexión en torno a las interrelaciones entre investigación e intervención social a partir de la categoría entrevista.

Esta actividad, convocada por la Carrera de Trabajo Social, fue organizada por los Equipos de Cátedra de Metodología de la Investigación Social II (Romina Manes) y Trabajo Social, Familias y Vida Cotidiana (María Luz Bruno) y coordinado por las docentes Natalia Samter y María Eugenia Koolen. Los equipos organizadores fueron conformados por las y los docentes de las cátedras mencionadas: Jimena Ramírez, Sofía Wood, Yaiza Merlo Laguillo, Leonardo Melechenko, Sandra Pugliese, Virginia Guardia, Ignacio de Isla y Mariano Abregú.

A continuación se presenta la desgrabación del encuentro.

Referencias:

AC: Alfredo J.M. Carballada
 BT: Bibiana Travi
 NS: Natalia Samter
 EK: María Eugenia Koolen

NS: Teniendo en cuenta las diversas definiciones, ¿podrían decirnos qué significa para ustedes la "entrevista"?

AC: La pregunta para mí es qué es entrevista para el Trabajo Social. Ahí yo marcaría una singularidad. Reformularía el tema en función de entrevista para el Trabajo Social.

Como para empezar a conversar, yo diría que la entrevista no es una obtención de información, sino que es un momento de comunicación, y lo que se genera es un espacio comunicacional donde se entrecruzan la palabra, la mirada y la escucha. La entrevista es un instrumento de intervención sumamente complejo. Yo podría decir desde mi propia práctica que hay entrevistas que me salen bien y hay entrevistas que me salen muy mal. No es una cuestión que se aprende y ya está, sino sería una técnica, sería un procedimiento. Y la entrevista yo la pondría como algo del orden instrumental vinculado con una profesión bastante compleja que es el Trabajo Social, y cuya característica es la intervención en lo social. Entonces la entrevista es comunicación, una comunicación particular, que conjuga múltiples cuestiones, donde hay un juego de complejas inscripciones entre unos y otros, entre quien entrevista y quien es entrevistado.

Es decir, que lo que escucho en una entrevista también se inscribe en mí. Y también va a marcar la respuesta que yo dé en ese juego de ir y venir, y ahí no hay procedimiento ni protocolo posible. Por eso creo que marcaría como algo importante la cuestión de la singularidad de la entrevista en Trabajo Social.

Y la entrevista en tanto mirada implica también un lenguaje, no solamente del habla, sino que hay lenguajes corporales en la entrevista. Ahí tomaría el concepto de "cultura presentación" que utiliza Goffman en el texto *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Es decir, ya con el cuerpo estamos marcando el encuadre de entrevista. La mirada, también es lenguaje, solo hay que reconocerla.

Después podemos hablar más específicamente de la entrevista, pero no es una técnica de obtención de infor-

mación, desde mi punto de vista. Como decíamos antes es un espacio comunicacional complejo donde juega la mirada, donde es muy importante la escucha. No solamente entender que hay en el otro también una escucha, sino que estamos escuchando y que el juego de la mirada también se aprende, se conoce.

Lo que estamos planteando implica que necesitamos que toda la formación que recibimos durante la carrera nos sirva también para aprender a escuchar, para aprender a mirar y para aprender a decir. Entonces, la carrera se juega en este instrumento de intervención. Y eso es lo que hacemos. Nosotros no usamos estetoscopio, nosotros trabajamos con la palabra. Y me parece muy interesante pertenecer a una disciplina que trabaja con la palabra, con la mirada y con la escucha. Entonces la entrevista es esa conjunción.

BT: Sí, en coincidencia con Alfredo, si vamos a la etimología, que quiere decir “ver entre”, al igual que intervenir va a quiere decir “venir entre”. O sea, ya nos da la idea de que no es una acción unidireccional. Como acto comunicativo, la entrevista, “ver entre”, significa como mínimo que hay dos que estamos “mirando algo”, una situación problemática, lo que fuera que se presente allí, en ese encuentro. Este “ver” implica además un comprender esa situación, y esa comprensión de la situación no es unidireccional, no es que el otro habla y yo comprendo, sino en esa relación dialógica comunicativa a lo que apuntamos es a que se produzca justamente un proceso de reflexión. Para que yo pueda comprender al otro, pero para que el otro también pueda hacer un análisis reflexivo de la propia situación.

Cuando muchas veces usamos la pregunta en la entrevista, no es una pregunta para obtener información. Sí, necesito conocer, pero son preguntas que tienen mucho más que ver con generar un proceso reflexivo. Cuando nosotros preguntamos “¿y por qué piensa usted que su hijo últimamente tiene una actitud?”, yo necesito saber acerca de ello, pero lo que además estoy haciendo es generar un proceso autoreflexivo.

Entonces, en la entrevista se manifiesta claramente esta relación en la que conocemos e intervenimos, intervenimos y conocemos, o mejor dicho la intervención es conocimiento y acción permanentemente, no lo podemos disociar. Por eso, de ninguna manera vamos a hablar de “obtener datos”. En todo caso, la entrevista nos sirve para acceder, para obtener información, y a partir de esa información yo voy a construir un dato -que puede

ser una situación de violencia familiar- a partir de todos esos indicadores, de ese relato, de esa perspectiva, lo conceptualizo teóricamente, le “pongo un nombre”.

Entonces, lo que muy tempranamente las pioneras de Trabajo Social dijeron es que la entrevista es un proceso comunicativo dialógico, es una técnica y es una relación, es las tres cosas a la vez. Entonces, ¿qué tipo de relación establezco con el otro? Bueno, ya Bourdieu, y otros, van a decir que es una relación que siempre es asimétrica, por el estatus, por el conocimiento, porque soy yo la que sé lo que voy a preguntar, pero no deja de ser una relación. Y aquí es interesante entrar en el terreno de cuál es el vínculo profesional que establecemos las y los trabajadores sociales cuando trabajamos con las personas. No es el vínculo que establece el médico, no es el vínculo que establece el abogado, el maestro o el profesor. Es una relación profesional que es diferente a todas. Nuestras pioneras hablaban de relación asistencial, la relación profesional es un vínculo particular. Y si nos adentramos en cuestiones más epistemológicas, tiene que ver con cómo construimos el conocimiento en el diagnóstico, o en una entrevista. El otro tiene un papel absolutamente activo en el proceso de conocimiento. Y esto es herencia de la Escuela de Chicago fundamentalmente, entre otras cosas, de pensar que ese otro tiene un papel activo en el proceso de conocimiento.

Entonces, está muy lejos la entrevista de ser un interrogatorio, está muy lejos de ser un conjunto de preguntas, está muy lejos de ser todo eso. Por eso, si la pensamos como relación y como proceso, como acto comunicativo y dialógico, nos posiciona ya en un lugar totalmente distinto a la hora de pensar el encuadre, a la hora de cómo abro una entrevista, qué es lo primero que pregunto.

EK: Durante el desarrollo de la Carrera de Trabajo Social, se trabaja la “entrevista” en varias materias (en talleres, en Técnicas de intervención Complementarias, en Metodología de la Investigación, en Trabajo Social, familias y vida cotidiana, entre otras), estudiando ese concepto en función de la tarea a realizar (entrevista para intervenir/entrevista para investigar) ¿uds. creen que existen distintos tipos de entrevista?

BT: En la formación hay contenidos que son teóricos, hay contenidos que son procedimentales y hay contenidos que son actitudinales. Y hay contenidos que incluyen a los tres, por ejemplo la entrevista o el diagnóstico.



Entonces en una asignatura se puede enseñar, explicar qué es la entrevista, y que todas/os las/os estudiantes se saquen un diez, que citen a Rosana Guber, a Carballada y todos los textos que ustedes usan en la bibliografía, pero ¿eso significa que aprendieron a hacer entrevistas? No, lo que incorporaron fue el contenido teórico, que no es poca cosa.

Entonces ¿cómo se aprende a hacer entrevistas? Sin dudas se aprende a hacer entrevistas teniendo un marco teórico, una determinada concepción teórica, epistemológica y metodológica acerca de cómo pensamos la entrevista. Ahora bien, eso hay que ponerlo en acto. En ese sentido, la entrevista, como el diagnóstico, son contenidos procedimentales y no hay ninguna forma de aprender un procedimiento que no sea haciéndolo. O sea, yo para aprender a nadar, para aprender a manejar, tengo que pasar por la intransferible experiencia de hacerlo, de pasarlo por el cuerpo, de pasarlo por la emoción, por la palabra. La pregunta es ¿cuántas veces durante la formación las y los estudiantes tienen la oportunidad de pasar por esa experiencia con la supervisión y acompañamiento de un docente o profesional capacitado? Esa es una pregunta que yo me hago respecto de la formación ya que -como decía Alfredo- algunas entrevistas nos salen bien, otras más o menos. En el texto "El artesano" de Sennett, menciona una máxima china que dice que para hacer algo bien hay que hacerlo diez mil veces. Yo no digo diez mil veces, pero como mínimo hay que hacer 30, 40, 50 entrevistas. Entonces es muy complejo pensar la formación porque además las prácticas las hacemos con sujetos, entonces, viene toda la cuestión ética y del cuidado del otro, del cuidado del estudiante. Porque lo que se desata en una entrevista también es muy complejo (para las personas y las/os estudiantes) en relación a los procesos de enseñanza aprendizaje respecto de la entrevista.

Por otro lado, hay distintos tipos de entrevista. Cuando hice las entrevistas en el marco de los procesos de investigación, de la tesis de maestría, son entrevistas que están centradas fundamentalmente en el conocimiento, no tenían como objetivo la inmediata acción. Obviamente que son investigaciones que las hago desde el Trabajo Social, de manera que ese conocimiento de alguna manera va a redundar después en el ejercicio profesional. Pero no es lo mismo que los procesos de conocimiento que se realizan en el marco de una intervención, donde ese conocer lo estoy usando para intervenir en ese mismo acto y es muy diferente el papel de la persona entrevistada.

Y sí, hay distintos tipos de entrevistas, hay entrevistas más estructuradas, menos estructuradas, están las entrevistas en profundidad cuando trabajamos historias de vida. No tenemos que perder el eje que lo hacemos desde el Trabajo Social, y desde una especificidad, y de una manera de mirar y de pensar, de concebir a los sujetos, y al proceso de conocimiento, y muchas otras cosas.

AC: Yo básicamente plantearía una división clara entre lo que es la entrevista de intervención y la entrevista de investigación, como para ordenar un poco. Incluso el año pasado publicamos un libro que se llama *El lugar, la palabra, la mirada y la escucha. La entrevista en intervención social* porque discrepamos con el texto de Rosana Guber, que hay una parte que dice que Interrogar sobre los problemas del barrio es definir la situación como lo hace un asistente social. Nosotros nunca "bajamos", no definimos situaciones, no vamos a comprobar hipótesis, no interrogamos. La entrevista de intervención es mucho más aguda. Ese proceso comunicacional, que mencionaba Bibiana recién, y toda la complejidad que implica es intensísima. Y uno nunca sabe cómo va terminar y cómo va a seguir, y si estoy en un proceso de

intervención donde no terminé hoy y tengo que seguir interviniendo mañana, o la semana que viene, o pasado mañana, lo que fuese.

Entonces, la entrevista también tiene una dirección, que es la dirección de la intervención, y eso la hace mucho más compleja. Incluso también, teniendo en cuenta que cuando intervenimos estamos construyendo conocimiento, otro tipo de conocimiento diferente al que se construye cuando investigamos, incluso creo que todos tenemos experiencia en esto, no hace falta haberte recibido. Es decir, cuando hacemos una entrevista en función de una investigación es mucho más tranquilo todo, incluso podemos volver y decir “no, esto la verdad lo podemos ajustar, eso no sirvió”. Pero cuando estamos haciendo una entrevista en intervención ahí estamos en un sendero complejo y sinuoso donde una palabra puede determinar el fracaso, o que la entrevista se vaya para un lado, o se vaya para el otro, o una mala escucha, es muy intensa.

La entrevista es un instrumento de construcción de conocimiento en función de la intervención. Nosotros, en este momento, en la Universidad Nacional de La Plata, estamos con un proyecto de investigación que hace seis meses que empezamos, la hipótesis de trabajo tiene que ver con la construcción del conocimiento en los procesos de aprendizaje y es la siguiente: los/las estudiantes se apropian de conocimiento y construyen conocimiento. La pregunta es cómo, cuándo y mediante qué instrumentos, y ahí aparece la entrevista de vuelta.

Ahí yo marcaría como dos formas de construcción de conocimiento. La forma de construcción de conocimiento que se vincula con la intervención es la menos valorada, es la menos transmitida, es la menos escrita, porque es la más singular y es la menos pretenciosa, porque no intenta generar afirmaciones de orden universal. Es decir, para qué necesitamos conocer en un proceso de intervención usando la entrevista, necesitamos conocer para transformar, para transformar situaciones. Entonces esa necesidad de conocer es diferente de la necesidad de conocer de un proceso de investigador. Lo digo también como investigador, yo soy investigador, dirijo proyectos de investigación, soy director del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata, o sea que estoy cercano a la investigación, pero me parece importante marcar esa diferencia.

Incluso -lo podemos debatir- también lo plantearía desde la finalidad. Es decir, ¿para qué investigamos? Yo di-

ría que investigamos para conocer, intervenimos para transformar y conocemos para transformar. Entonces se invirtió el orden de las cosas, eso marca el sentido de lo instrumental. O sea, una cosa es que haga un grupo focal en investigación y otra cosa es que haga un taller en intervención, todo cambia. Incluso la perspectiva del otro en tanto actor -si usamos ese concepto- cambia de una manera y de otra. Y la representación social que se tiene del trabajador social entrevistando en función de intervención, y la representación social que se tiene del trabajador social entrevistando en función de investigación, es diferente, eso lo ves mucho en la práctica. Mi experiencia de trabajo tiene mucho que ver con Salud Mental, sobre todo en urgencias. Cuando hay una urgencia, la persona es escuchada por el psicólogo, por el psiquiatra, por el trabajador social y por el médico clínico. Y es impresionante cómo cada entrevista se encuadra de manera distinta. O sea, uno la encuadra, pero el sujeto de intervención la encuadra antes que nosotros. Es más, yo podría contar mil anécdotas donde nos juntábamos psicólogos, psiquiatra, médico clínico, y escuchábamos cosas distintas, porque teníamos una percepción distinta, una escucha diferente pero, también el Otro en tanto sujeto de intervención marcaba la diferencia. Yo hacía hincapié en lo social del problema de Salud Mental, y el otro profesional hacía hincapié en lo neurológico, si hablaba con el médico clínico. También se marca esa cuestión relacional, que eso le da sentido a cómo usamos la escucha, cómo usamos la palabra, cómo usamos la mirada, cómo trabajamos esos tres elementos que a mí me parecen claves. Y el lugar -es un poco por eso el título del libro- también está condicionado por las representaciones sociales o el imaginario social que las personas tienen. Si el lugar tiene un escritorio, ya esa arquitectura me está marcando una diferencia, que no es ni buena ni mala, es una diferencia, pero tengo que saber que la diferencia existe. Si es una pared de consultorio, me está diciendo algo, si es una pared de un juzgado, me está diciendo otra cosa, si es una pared en un centro de salud me está diciendo otra. Eso lo hemos trabajado en algunos textos cuando hablamos de la intervención como dispositivo.

NS: En formación en Trabajo Social se abordan los procesos de investigación e intervención social en forma diferenciada. A su criterio ¿cuáles son los diálogos, los puntos de encuentro e interpelaciones entre estos dos procesos? ¿Cómo pensar en la práctica estas relaciones desde una lógica decolonial que cuestione la fragmentación positivista entre el pensar y el hacer?

AC: Yo creo que hay puntos de encuentro, hay puntos de intercambio, pero siempre marcando la singularidad. Incluso yo creo que puede haber mejores y más puntos de encuentro y de intercambio si marcamos esa diferencia, esa singularidad, entre la entrevista vinculada con la intervención y la entrevista vinculada con la investigación. Si se mezcla, se complica, que es un poco la autocrítica que nos hacíamos en La Plata. La historia del libro éste *El lugar, la palabra, la mirada y la escucha* tiene que ver con eso, tiene que ver con un apunte de cátedra que se transformó en libro cuando empezamos a cuestionar los textos estos de Rosana Guber. Entonces sí, creo que es importante diferenciarlo porque la diferencia enriquece, desde ese punto de vista.

En relación con la entrevista vinculada con la perspectiva decolonial, creo que es el mejor lugar para romper la dicotomía cartesiana moderna. Si la intención de uno es deconstruir el pensamiento colonizado, yo creo que es un camino sencillo y fácil, hay que poner en cuestión a Descartes, hay que poner en cuestión el "pienso luego existo", hay que poner en cuestión la dualidad cuerpo-mente, hay que poner en cuestión, como dice Boaventura de Sousa Santos, la diferencia entre humanidad y naturaleza. Somos humanidad y también somos naturaleza porque la diferencia naturaleza-humanidad, como dice Boaventura, lo que sirve es para que la naturaleza sea un bien de uso y al perder dignidad que sea vendida, comprada.

Entonces, en la entrevista el tema sería cómo escucho, cómo aprendo a escuchar, cómo aprendo a mirar en función de la ruptura de la dualidad cartesiana, porque la dualidad cartesiana está presente también en la representación social de la persona que viene, porque tiene que ver con pautas culturales, tiene que ver con las características de la cultura que habitamos. Entonces creo que es interesante pensar, por ejemplo, que no se trata de que hay pulsiones del cuerpo que son dominadas por la mente, eso es dualidad cartesiana.

Entonces si uno empieza a poner en cuestión ese tipo de cosas puede desarrollar formas de aproximación y de construcción de conocimiento en clave de entrevista, tanto de intervención como de investigación, que marquen otros procesos y que mejoren la mirada, y que dé una mirada un poco más integral, de una mirada en el sentido de sujeto situado, y pensarnos nosotros como sujetos situados interviniendo.

Es complejo porque nuestra práctica, en mi opinión, es moderna, como todas las prácticas que existen, como la

medicina, la psicología, el derecho. Entonces es bastante complejo y es una puja, pero que es una batalla que creo que es imprescindible dar quinientos años después de la conquista, quinientos años después del inicio de la modernidad, en ese sentido lo sigo a Enrique Dussel que plantea el origen de la modernidad ahí. Entonces la respuesta es sí.

BT: Sí, hay diferencias entre la investigación y la intervención, claro que sí, que las hay. El tema es si nosotros lo pensamos en forma disociada, o si hacemos una diferenciación más de tipo instrumental de separar para discernir, para ver cada una en su singularidad, y para después integrar. Entonces si yo estoy haciendo una investigación sobre un tema y esa investigación tiene como objetivo producir conocimiento sobre una realidad como por ejemplo acerca de "los procesos de aprendizaje y apropiación del conocimiento de los estudiantes", no es un conocimiento generado en el marco de un proceso de intervención, su finalidad es conocer, comprender. Ahora, ¿qué voy a hacer con ese conocimiento? Seguramente, cuando pueda descubrir, indagar, conocer, va a servir para retroalimentar mi propia práctica, en este caso, docente. La entrevista en este caso será diferente y deberá cumplir con los requisitos y rigurosidad propia de las ciencias sociales.

Entonces el tema es cómo podemos, en las materias de investigación, formar futuros trabajadores sociales con sólidos conocimientos y herramientas metodológicas para poder investigar. Y cómo esas herramientas de la investigación están presentes en la intervención, porque hacer un diagnóstico requiere de herramientas de la investigación. Mary Richmond va decir que la investigación es parte del diagnóstico, pero es subsidiaria. O sea cuando se hace un diagnóstico, ¿qué se hace?, se conoce y ¿desde dónde conocemos? Conocemos desde la especificidad del Trabajo Social (que integra el conocer-intervenir-transformar) y desde las herramientas que nos dan las ciencias sociales. Entonces la forma de construir un problema, de aproximarse a construir un objeto de conocimiento, variables, indicadores, identificar factores de riesgo en una entrevista tiene ese sustento.

Ya Margarita Rozas y otros colegas, hace muchos años vienen hablando de la actitud investigativa. El tema es, otra vez, como pienso esa entrevista, como un momento que produce conocimientos, produce saberes en ese encuentro con el "otro", en esa "ecología de saberes" en términos de Boaventura de Sousa Santos donde la palabra del otro y la manera en que el otro visualiza y concibe su problema tienen un valor social. Y así recu-

perar esa palabra, esa palabra negada, minimizada por el patriarcado, por el colonialismo, por el capitalismo. Recuperar esa palabra, eso es producir conocimiento, dar visibilidad y eso es intervención pura y dura, pero es una intervención que utiliza las herramientas que nos da la investigación.

EK: ¿Cómo abordaron las pioneras del Trabajo Social la relación entre intervención e investigación?

BT: Yo siendo muy joven tuve que hacerme cargo de una asignatura metodológica en la Universidad Nacional de Luján. Una asignatura metodológica que en sus contenidos centrales incluía el diagnóstico, entrevista, observación, y a la hora de buscar material, a mí siempre me hacía ruido que en esa época (hace más de 20 años) casi no había material escrito por trabajadoras/es sociales. Yo había hecho parte de mi formación en la dictadura militar, entonces había una explicación de porqué había tan poco material de Trabajo Social específico sobre cuestiones metodológicas. Y ¿con qué habíamos estudiado, y qué textos les dábamos a los estudiantes para trabajar? El clásico de Taylor y Bogdan, todos textos en general extranjeros y provenientes de otras profesiones, antropólogos, sociólogos y psicólogos. Yo no había conocido ni un mísero texto de Trabajo Social sobre entrevistas. Muchos años después, lo más parecido en su momento -que fue un boom- fue el libro famoso de Rosana Guber *El salvaje metropolitano* que se refería a la entrevista no directiva, a la perspectiva del actor. ¿Y por qué en Trabajo social tuvo tanto éxito? ¿Saben a quién le dedica el texto Rosana Guber? A Esther Hermitte, que fue su maestra. ¿Y quién es Esther Hermitte y dónde se formó? Se formó en la Escuela de Chicago, y ¿qué es la Escuela de Chicago? La Escuela de Chicago es donde surgen estas perspectivas no dualistas, etnográficas, el interaccionismo simbólico,

la psicología y ecología social, que justamente lo que van a hacer -y por lo cual han sido muy perseguidas- es que van a romper con el dualismo cartesiano, y con la forma de concebir la ciencia europea.

Entonces yo les traje hoy para que vean, unos textos, para que circulen. El primero es este texto, que debería ser de estudio y lectura obligatoria, que se llama *“El diagnóstico social”*, que es la obra fundante del Trabajo Social que, como ustedes ven el grosor, tiene más de 600 páginas, que escribió Mary Richmond en 1917. En este libro ella piensa el diagnóstico en forma procesual y cuando dice, entre los procesos que conducen el diagnóstico, ¿qué tenemos? La primera entrevista.

Y después, unos años más tarde, se publica este otro texto de Amy Gordon Hamilton *Teoría y práctica del Trabajo Social de casos* -en ese orden, teoría y práctica- donde Hamilton va dedicarle todo un capítulo entero a la entrevista. Allí va a conceptualizar la entrevista como “relación”, la entrevista como “proceso”, la entrevista como “técnica”. Y va a plantear algo maravilloso, que la entrevista es una “oportunidad”, por sobre todas las cosas es una oportunidad para conocer, para reflexionar, para dar visibilidad. Y esto condiciona muchísimo la manera en que vamos a pensar y cómo la vamos a concebir.

Hay otro libro maravilloso de Teresa Rossell, ya con una influencia más psicoanalítica, que se llama *La entrevista en Trabajo Social*. Tenemos también la obra de Kadushin que inclusive trabaja mucho el tema de la entrevista grupal.

Y hay una producción teórica del Trabajo Social, de nuestras ancestras, de nuestras pioneras, que fueron totalmente eliminadas de la formación. Y terminamos



entonces leyendo autores que, desde otros campos disciplinares hablan del "informante". Para nosotros el "otro" es un sujeto activo en todo el proceso de intervención, no es un informante, para el antropólogo o el sociólogo sí, porque sus investigaciones no están pensadas desde una lógica interventiva.

¿Por qué por ejemplo les preocupa tanto a las/os antropólogas/os el tema del "rapport", cómo entrar en el barrio, y cómo lograr la empatía? Para nosotras/os ello es parte de nuestro hacer cotidiano, y ellas/os no cuentan con el acceso directo a la población que nosotras/os tenemos (lo que no quiere decir que no deba ser objeto de análisis). Entonces tienen preocupaciones diferentes a las nuestras, nos preocupan otras cosas. Porque ellas/os no tienen la urgencia de la intervención, no tienen que dar respuestas inmediatas, su objetivo es "conocer" y de ninguna manera estoy menospreciando lo que hacen. La sociología y la antropología son nuestras primas hermanas, y también la psicología, con la que tenemos más cosas en común porque, sí, la psicología utiliza la entrevista con fines más interventivos. Entonces, hablando de la formación, yo hago un llamado urgente a que por favor leamos a nuestras pioneras, que leamos la riqueza enorme que tienen estas autoras a la hora de pensar la entrevista, la relación con el otro, cuestiones epistemológicas de alta complejidad que vienen con toda esta tradición de lo que fue la Escuela de Chicago. Por ejemplo, el concepto de "habitus" es de Pierce, es de los pragmatistas, al igual que el de "reflexividad". Los conceptos de "perspectiva del actor", de "situación" vienen del teorema de Thomas. Estos conceptos clave están en la obra de las pioneras norteamericanas, herederas y partícipes de la tradición pragmatista y del interaccionismo simbólico, pero las rechazamos y utilizamos sin saber estos conceptos citando a Bourdieu, Habermas u otros autores que consideramos "políticamente correctos". Creemos que inventaron la pólvora quienes no inventaron la pólvora.

Entonces, si nosotros leemos a las pioneras, y además vamos a las fuentes de las que ellas bebieron, o sea, a sus autores de referencia, a sus fundamentos epistemológicos, vamos a encontrar los conceptos de "reflexividad", de "habitus", de "perspectiva del actor" en Mary Richmond, ¿por qué? Porque es heredera de la tradición de Chicago.

AC: Yo lo que diría es compartir esta cuestión de lectura crítica de Bourdieu. También me parece importante el tema de las pioneras, y también la idea de seguir inves-

tigando y tratar de buscar raíces genealógicas históricas en nuestros propios procesos históricos. Nosotros estamos trabajando en un proyecto de posdoctorado, donde la idea es trabajar la Fundación Eva Perón. Y la hipótesis de trabajo son las prácticas de la Fundación y su vinculación con el mutualismo obrero y el anarcosindicalismo. Entonces ahí también tendríamos algo que no tiene los nombres y apellidos que usamos en la actualidad, pero que sí me parece interesante que cuanto más fuentes tengamos, más perspectivas tengamos, más se enriquece la disciplina.

No podemos tener una sola mirada, o no mirada, o el caso de Mary Richmond que fue una autora que fue censurada. Incluso las ediciones que tenía Humanitas no tenían la bibliografía. Y ¿por qué era censurada? Porque era norteamericana, y ya está, si es norteamericana no sirve. Entonces me parece que cuanto más diversidad tengamos, más posibilidades de elegir vamos a tener y más mirada propia como disciplina.

Les doy un ejemplo sencillo, Juan Manuel de Rosas tenía armado un sistema de protección social vinculado con la viudez, que lo había tomado de los pueblos originarios Pampas y las aplicaba cuando era gobernador de la provincia de Buenos Aires. Eso en la historia de Mitre no está, obviamente que no va a estar nada referido a Rosas. Y tampoco está en la historia que aprendimos en la primaria y en la secundaria, pero existió. Y están los documentos que recoge Saldías, que es un autor totalmente olvidado, y un autor más presente que falleció hace unos pocos años, que era Fermín Chávez que en una iconografía de Rosas se encuentra con esos documentos. Entonces, también me parece importante mirar lo propio, por supuesto no es una cosa de decir no, de ninguna manera, sumemos. Y doy un ejemplo más, Rosas es premiado por la Sociedad Jenner de Inglaterra por ser el primer gobernante que usa vacuna antivariólica en los pueblos originarios. Yo me acuerdo que cuando defendí mi tesis de doctorado en Brasil se decía ¿cómo que vacunaba a los pueblos originarios? o sea, en la lógica no está el cuidado de los pueblos originarios, está el exterminio. Mientras Rosas vacunaba a los pueblos originarios -porque la vacuna antivariólica ya existía en el 1840- los norteamericanos entregaban frazadas contaminadas de viruela para provocar enfermedades y muertes masivas en sus pueblos originarios. Esas cosas son pequeños detalles que nos van juntando otras historias que a veces son vedadas. Se dice, Rosas es nacionalista prefascista, entonces no lo leo.

NS: Considerando que toda pregunta realizada en el marco de una entrevista ya implica una intervención, y teniendo en cuenta la posibilidad de generar conocimiento desde la intervención profesional: ¿De qué manera puede capitalizarse la entrevista como herramienta que permita generar insumos para investigar desde los espacios de intervención profesional?

BT: Puedo contar un poco mi experiencia profesional. Yo trabajé más de quince años en asistencia directa a mujeres en situación de violencia, entre fines de los años noventa y principios del año 2000, donde no había ley, no había protocolos, no había “botón antipánico”, no había fiscalía, no había nada de lo que hoy hay. ¿Qué es lo que había? Había Trabajo Social, y había un primer marco teórico incipiente para comprender lo que era el ciclo de la violencia, lo que eran las características de un hombre violento. Y era tan imperiosa la necesidad de conocer la problemática en sí misma, porque no estaba ni problematizada, ni había bibliografía. Además, en San Miguel, nos acusaban de cualquier cosa, decían que queríamos destruir la familia, que odiábamos a los hombres. Fue muy duro instalar ese tema a fines de los 80, principios de los 90, así que tuvimos la necesidad imperiosa de construir instrumentos que nos permitieran sistematizar todo ese conocimiento. Habíamos construido un instrumento para la primera entrevista que servía de guía, no era un cuestionario, era un instrumento de registro. La construimos con indicadores, con elementos que nos aportaba la teoría, tomando en cuenta lo que necesitábamos conocer y hacer para un primer diagnóstico de situación. Y esa información la sistematizábamos cada tres meses. Y entonces, por ejemplo, pudimos encontrar -les digo algún dato- que las mujeres consultaban en promedio después de 15 años de maltrato, entre 15 y 18 años. Pudimos encontrar que el desencadenante en la mayoría de los casos tenía que ver con la adolescencia de las/os hijas/os, o un hijo violento, o una hija que había recibido violencia. Les puedo dar un millón de datos que pudimos construir a partir de ese proceso de intervención. Y, a su vez, ese propio conocimiento nos servía para reconstruir la historia social, porque todo el proceso de intervención estaba registrado, y lo utilizábamos para hacer las devoluciones, para devolverle la palabra a esa mujer, donde estaba registrado lo que ella había traído el primer día con esa primera pregunta abierta de la primera entrevista, que es: “¿qué la trae por aquí?”. No le pido el documento, no le digo nada, “¿qué la trae por aquí?”, nada más. Esa es la pregunta, si la citamos a Guber, el “arte

de no ir al grano”, si la citamos a Mary Richmond es la actitud más abierta y receptiva posible, sin formalismos, sin considerar a la entrevista como “lapicera en mano”, un “estúpido compilar de datos inútiles”.

Cuando planteo toda esta defensa de las pioneras, esto no quiere decir que no sea en diálogo con nuestro pensamiento político, social, económico, latino indo-afro-americano, no se contraponen. Mi tarea de los próximos 15 años espero sea esa, poder pensar el Trabajo Social -y lo que a mí más me interesa que es el proceso de intervención, el diagnóstico, lo técnico-instrumental-, y pensarlo, ponerlo en diálogo con saberes autóctonos, pensarlo desde el conocimiento acumulado teórico, filosófico, político de nuestro continente. Esa es una deuda pendiente.

Desde la cátedra de Trabajo Social IV de la UNPaz (de la estoy a cargo de Trabajo Social y está centrada en el Trabajo social con Grupos), analizamos por ejemplo que las dicotomías individuo-sociedad son ridículas en nuestros pueblos originarios, o sea trabajamos con dicotomías de las ciencias sociales europeas-modernas. Lo mismo pasa con los conceptos de familia, de comunidad, de parentesco, tenemos que revisar absolutamente todo. Me gustaría que Mary Richmond, Hamilton o Charlotte Towle dialoguen, discutan por ejemplo con Atahualpa Yupanqui, u otros pensadores como ya lo hicimos entre Eva Perón, Bolívar, u otras/os. Porque necesitamos revisitarse y reinventar la historia de nuestra profesión desde este presente. Cuando se cumplieron los cien años de Evita, quién se iba a imaginar, hace unos poquitos años, que podíamos pensar en una Evita lesbiana, en una Evita trans, en una Evita piquetera. Esas imágenes de Evita y los debates de qué diría respecto del aborto, de la diversidad sexual, son preguntas que hoy le podemos hacer a Evita desde el presente, y eso es investigar también.

Otro ejemplo es que cuando empezamos la investigación en relación a los fundamentos teóricos, filosóficos, epistemológicos del Trabajo Social en las obras fundacionales, y pedimos el asesoramiento de Homero Sallamaquia, un gran maestro, investigador y sociólogo. Le preguntamos cómo hacíamos para investigar, ya que no teníamos la experiencia de una investigación histórica bibliográfica, a que se refería con lo que llamaba “entrevista a las fuentes”. Entonces nos dijo “hagan lo mejor que saben hacer los trabajadores sociales, entrevistar, entrevístenla a Mary Richmond”. Así fue como empezamos a construir una cantidad de preguntas y en-

tramos en diálogo con ella y hoy hablamos, y yo les puedo asegurar que "hablo con ella". Esto también es una forma, que tiene que ver con los procesos de enseñanza y aprendizaje, de aprender a leer y de aprender a estudiar autoras/es, y eso tiene que ver con la investigación y tiene que ver con la formación profesional. Aprender a preguntar, porque hacer buenas entrevistas implica aprender a preguntar.

AC: Con respecto a lo que planteabas de Mary Richmond y la historia, yo creo que Mary Richmond enriquece ese proceso, o sea que es fácil hacer el puente.

Con respecto a la pregunta, yo creo que sí, pero hay que pensar la entrevista vinculada con la intervención y con todo lo que estábamos planteando recién. Es decir, con estas dos formas de construcción de conocimiento, la forma de construcción de conocimiento que se produce en el proceso de intervención y la forma de construcción de conocimiento que se produce en un proceso de investigación. En ese sentido, no me animaría a decir una manera, sino que creo que también tiene que ver con las circunstancias, tiene que ver con cómo se está trabajando, en el lugar que se está trabajando, el tema que se está trabajando. Lo mejor es empezar la entrevista distendidamente, como decía recién Bibiana. Los que venimos más del campo de la salud mental también la primera forma de comunicación es: "lo escucho o la escucho", y después lo demás sale todo, no hace falta hacer una dirección tipo cuestionario. Incluso mucho de lo que preguntaríamos ya está preguntado por otros, entonces es fácil ir a buscar los otros registros para no ser intrusivos y molestos con la persona.

Creo que la entrevista genera insumos del orden de lo simbólico, nos hace pensar en las representaciones sociales acerca del problema que la persona trae. No solamente genera el insumo del dato concreto y fijo. Si yo estoy trabajando con una persona que padece consumo problemático de drogas, también estoy trabajando con las representaciones sociales acerca de quien padece consumo problemático de drogas que esta persona porta, y las mías, y las de mi institución. Entonces en ese juego es que se empieza a hacer compleja la intervención. Y se empieza a construir conocimiento a partir de la intervención, tomando esos tres elementos, porque si viene con el padre tendríamos cuatro, y si viene con la madre tendríamos cinco formas de entender la cuestión. Creo que la búsqueda de insumos tiene que ver más con el orden de lo simbólico, de lo subjetivo. Y también entender que la cuestión de la subjetividad no es un tema

de la Psicología, la cuestión de la subjetividad es un tema de la filosofía, de las ciencias sociales y de la psicología, porque lo social se padece subjetivamente. Se padece el hambre objetivamente, pero también se padece la condición de exclusión social objetiva y subjetivamente. Si nosotros solamente pensamos en lo concreto del dato, que es la colonización sociológica que tuvo nuestra disciplina durante unos cuantos años, sobre todo durante la década del 60, nos quedaríamos solamente con ese cruce de variables y con esa cuestión de búsqueda de datos. Entonces, me parece importante la puesta del interpretacionismo, la puesta a la mirada de la subjetividad y a la manera de interpretar propia que tiene nuestra disciplina, que se hace con el otro. Nosotros no tenemos un papá Freud que nos dice cómo interpretar, en trabajo social tenemos esa ventaja. Tenemos la ventaja de saber que el otro es el que porta en sí mismo la resolución del problema que trae. El tema es, en clave de intervención, cómo encontramos eso y cómo hacemos que ese otro lo vea y cómo lo vamos a ver primero nosotros o lo vemos en conjunto. O sea que da mucho para conversar esta cuestión de los insumos. Pero creo que abrir la puerta a la cuestión de la subjetividad, a la cuestión de la interpretación, no es abrir la puerta para que entren los fantasmas y los demonios, sino que hoy en la complejidad de los problemas con los cuales trabajamos no nos alcanza solamente el dato objetivo, sino que la entrevista sirve también para poder trabajar con la subjetividad.

Recuerdo un trabajo de investigación que hicimos que tenía que ver con la práctica. En el 2001 nos llamaba la atención que cuando una persona se internaba y provenía de sectores medios en caída -los famosos nuevos pobres como se los nombraba en esa época- lo que veíamos era que la familia era espacio más de alivio que de congoja o angustia. Eso nos hizo preguntas, nos interpeló, y ahí empezamos a ver cómo simbólicamente significaba que la persona internada iba a estar en otro lado, iba a salirse de la lógica que tenía esa familia de verlo trabajando, ahora ya no lo veían trabajando, lo veían en otro papel o lo veían de manera diferente, lo veían como más cuidado. Un montón de elementos que hicieron que desde la intervención construyésemos formas de investigación, y que esas formas de investigación nos sirviesen concretamente en nuestras intervenciones. Incluso lo hicimos con psiquiatras y psicólogos, entre las tres disciplinas hicimos este trabajo. Pero esto nos sirve para este hospital, no nos animamos a decir que esto es general, y cuando lo íbamos a presentar en congresos, lo presentábamos desde la singularidad.

EK: ¿Qué aportes teóricos y metodológicos nos pueden sugerir para continuar reflexionando sobre la entrevista en Trabajo Social?

AC: Bibiana hizo una serie de referencias bibliográficas que conviene visitar o revisitarse. Creo que nos es útil también la mirada crítica y reflexiva desde el Trabajo Social. Para colmo la entrevista es manejada por otras disciplinas. Creo que es interesante pensar la entrevista psicoanalítica, por ejemplo. Es útil la cuestión de cómo algunos textos, como el viejo texto de José Bleger de *Entrevista*, marca la importancia del encuadre, creo que ningún texto lo marca, pero resignificados en clave de Trabajo Social.

Y con respecto a lo metodológico creo que no son 30, 40, son muchas más, pero se aprende haciendo. Y es lo que vamos a hacer siempre, o sea que desde ahora -o desde antes- hasta que uno finalice su recorrida como profesional siempre va a hacer entrevistas. Hay una frase que usamos mucho que es: “por dónde entro”, y a veces no sabemos por dónde entrar, y a veces funciona y a veces no funciona, entonces busco otra forma de entrar. Pero teniendo en cuenta que una entrevista no es una charla entre amigos, no es una charla entre familiares, está marcada por una relación de poder, que también son aportes metodológicos, que no son ni buenos ni malos, forman parte de la realidad, y no tenemos que ni hacernos los buenos ni hacernos los malos.

Son cuestiones que son fundacionales, y que se mejorarán cuando podamos abrir más el tema de epistemologías del sur. Entonces diría, como aporte teórico metodológico, una mirada a las epistemologías del sur implica romper -también desde lo instrumental, no solamente desde lo teórico- con esa dualidad cartesiana que mencionamos antes. Incluso poner en cuestión a un autor que sería difícil poner en cuestión en esta facultad, que es Hegel, por ejemplo, y a otros autores. Porque ¿cómo nos hace pensar Hegel?, y ahí entraríamos en otras cuestiones que son metodológicas, pero que también nos van a llevar a una forma de entrevista, a una forma de conclusión. No digo que dejemos de lado a Hegel, sino pongámoslo en cuestión, dialoguemos, como decía recién Bibiana con Mary Richmond. Me parece importante el diálogo con autores, dialoguemos con Marx, dialoguemos con Hegel, pero también desde una perspectiva latinoamericana. Entonces, ¿cómo pensaban América estos autores? Y ahí, si yo la sigo a Alcira Argumedo -una socióloga de esta facultad- me encuentro con un libro, que yo recomiendo, que se llama

Los silencios y las voces de América Latina. Donde uno, cuando lo empieza a leer, ... mi sugerencia es que no se enojen con las cosas que ella va develando acerca de los autores y cómo nos trataron, y cómo nos veían. Dussel dice algo así, el “yo pienso luego existo” de Descartes es yo europeo, blanco, alemán, pienso, por eso existo, ustedes latinoamericanos no blancos y encima son el sur del sur, no piensan y no existen. Entonces, ojo con repetir las frases rápidamente, porque también implican fuertes procesos de discriminación a nuestras culturas, a nuestras formas de pensar. Y no se trata incluso de pelearse con Descartes, se trata de dialogar. Como dice Dussel, dialoguemos, pero de igual a igual, en un contexto de ¿qué aportes podría dar la modernidad a los cambios sociales que necesitamos en este momento? Entonces hay mucho como para trabajar desde lo teórico, que nos lleva inevitablemente al hacer, es decir, que nos lleva a pensar la entrevista.

BT: La entrevista tiene componentes epistemológicos, teóricos, metodológicos, procedimentales, y actitudinales, subjetivos. O sea que enseñar, aprender y hacer entrevistas significa abordar todos estos aspectos. Por eso no la podemos pensar -ninguna técnica- como aislada. Entonces, también hay principios básicos a tener en cuenta en la formación, que son dos principios, el de gradualidad y el de secuencialidad, es decir, tener en cuenta, en el proceso pedagógico, qué tipo de entrevista puede hacer un estudiante de primer año, uno de segundo, uno de tercero, hasta llegar cuarto. No banalizar el uso de esta técnica, no confundirla con un listado o cuestionario de preguntas.

Y lo procedimental no puede aprenderse sólo desde la teórica, requiere del desarrollo de habilidades vinculadas con el “hacer”. Para ello es imprescindible pasarlo por el cuerpo, por nuestra emoción. Para ello, es fundamental que las/os estudiantes pueden experimentar en forma progresiva la experiencia de hacer real y concreta de “hacer” diagnósticos, entrevistas, con la debida supervisión *in situ*. Es una experiencia intransferible.

El concepto de encuadre que es otro concepto fundamental. Bleger empieza el libro *Grupo y entrevista* haciendo esta relación entre la entrevista como herramienta para la investigación y para la intervención, para la clínica. Y Bleger la cita a Hamilton, no es menor. Y Hamilton, heredera de la tradición de Mary Richmond, concibe su modelo de intervención como modelo psico-social, pero dice que en realidad es primero social y después psico. Lo que ella va a plantear es una integración de lo

subjetivo, de lo material, de lo simbólico, de lo objetivo. Y esta visión materialista, economicista, sociologista que tuvo el Trabajo Social a partir de los años 60, nos despojó absolutamente de toda esa dimensión "psi", de lo emocional, por miedo a psicologizar la pobreza, por pensar que el abordaje de "caso individual" fragmentaba o descontextualizaba, y nos quedamos huérfanas/os absolutamente. Entonces, miramos desde una mirada sociologicista, economicista, sólo la dimensión material y económica de los problemas y sujetos. Pero la pobreza, la violencia, cada sujeto, individual o colectivo las viven de manera diferente, no se puede homogeneizar. Sin descontextualizar, necesariamente hay que individualizar las trayectorias de vida porque son múltiples las formas de padecimiento social y subjetivo ante una misma problemática de carácter estructural. Nosotras atendimos 2200 mujeres en situación de violencia, algunas con un cuadro casi idéntico, pero el proceso que hizo cada una, la vivencia y la manera en que salió de esa situación -la que pudo salir- es totalmente singular. Entonces, ¿qué nos pasó?, en los 80 y los 90 salimos corriendo a buscar de lo que nos habíamos quedado huérfanos, salimos a buscar a Pichon

Riviere, a Paulo Freire, al modelo sistémico, la terapia familiar, la psicología social, porque nos habíamos quedado sin sustento ni fundamentos en relación a esa dimensión que tiene que ver con la subjetividad, con la singularidad.

Entonces, como para cerrar, yo creo que pensar la entrevista implica pensar en todas estas dimensiones, recuperando lo que tienen para aportar la sociología, la antropología, la psicología, la lingüística, con los aportes del giro lingüístico, que es muy interesante porque son actos del habla, recuperar, comprender, interpretar, traducir la palabra del otro. También son necesarios los aportes que provienen de las teorías de la comunicación, son materias que prácticamente desaparecieron de la formación. A ello se suma la importancia de pensar la dimensión ética de la entrevista, y ahí se juega de nuevo el encuadre, el espacio para la confidencialidad, la privacidad, contar con un espacio donde la persona pueda ser respetada, Todos estos elementos teóricos van más allá de recomendar un texto: todas estas las dimensiones tienen que estar integradas y ser abordadas cuando pensamos en la entrevista.