

La Palabra, la Mirada y la Escucha. La entrevista como espacio de encuentro

En la formación de los trabajadores sociales se suele equiparar la entrevista de investigación con la de intervención. En este aspecto, es posible pensar que ambas tienen finalidades diferentes: una se relaciona con la construcción de conocimiento y la otra con la transformación. En este capítulo se trabajará con la noción de entrevista desde la intervención en lo social.

La entrevista puede ser entendida como un juego de múltiples interacciones, en el que se construyen diferentes preguntas y respuestas. Asimismo, es posible pensarla como un devenir en el que transcurren una serie de intercambios discursivos a través de otros lenguajes que se expresan en distintos momentos y encuentros. La entrevista está construyéndose ahí, donde los temas que la atraviesan articulan lo público y lo íntimo y suelen expresarse como referidos no sólo a hechos externos sino también a vivencias, significaciones e imaginarios sociales.

La palabra entrevista procede del latín *inter* (entre) y *videre* (vista) que significa "ver". Por tanto, se refiere a observar ajustadamente, como un modo de reconocer, encontrar puntos de acuerdo en relación al entrecruzamiento de la mirada, la palabra y la escucha. Es también una forma de indagación y construcción de conocimiento que posee características dinámicas en las que la información que va surgiendo a través del relato no sólo opera en el orden de transmitir algo que se sabe o padece, sino que además se lo pone en palabras, yendo de lo subjetivo a lo objetivo.

Puede ser entendida como espacio de encuentro de la palabra, la mirada y la escucha y un lugar donde se cuentan historias, desde la mirada, desde el cuerpo, desde el tono de voz. Tienen una estructura narrativa especial, reconocida en los efectos de la cuestión social desde la perspectiva de quien narra, en su expresión territorial y en su relación con los otros, pero también desde quien escucha, desde un perfil profesional, ideológico y conceptual.

En definitiva, la entrevista en Trabajo Social es una característica singular de relato que posee en sí misma las claves de su comprensión e interpretación. Está atravesada por la palabra, la mirada y la escucha, como así también por el sentido que ocupa la intervención en lo social para ese otro. Es también una narrativa que posee una serie de significados que pueden ser revelados en la medida que exista un conocimiento de las características de la demanda. Implica una relación directa entre dos o más personas, lo que entraña una vía de comunicación simbólica con objetivos a veces prefijados, conocidos y otras veces desconocidos, tanto por el entrevistador como por el entrevistado, que van apareciendo y construyéndose en el transcurso de la misma. Como tal, va a generar expectativas en el Otro, incluso en uno mismo.

En el Trabajo Social, la entrevista es una relación signada por la intervención. La relación que se establece se orienta y es atravesada por la interpelación que proponen los efectos de la cuestión social. También puede ser pensada como una forma de análisis de relatos contados desde una modalidad diacrónica, no en orden cronológico sino generando una alteración en el tiempo lineal. Expresa una búsqueda que actúa y hace actuar de diferentes maneras, en la medida que el tema, problema, inquietud que construye la demanda, se hace lenguaje. Desde allí permite revisar lo histórico en clave de presente y futuro, generando aproximaciones a las posibilidades de comprender y explicar aquello que está ocurriendo.

Es además un camino hacia el acontecimiento, porque permite visibilizar y ser visto, construyendo de esa manera el proceso que le da el sentido y fin último a la intervención, que es el hacer ver, sin quitar ni agregar, sólo intentando hacer que el Otro vea. Como género discursivo, la entrevista construye un orden del acontecimiento y se construye a través de una serie de afirmaciones que organizan, desde la escucha, la expresión del padecimiento:

... "El relato de Lucía me permitió entender por qué Matías nunca tuvo un DNI, ni una partida de nacimiento. Lucía cuenta que su madre nunca inscribió a sus hijos en el registro

civil luego del nacimiento. Es decir, tampoco la inscribió a ella. Ella cree que como eran los años de la dictadura militar (Matías nace en el año '77 y su hermana en el '82), su madre abandonaba el hospital por miedo a que le roben a sus hijos. Pese a esto, Lucía sí posee su documento. Cuando tenía 8 años le exigieron que para poder seguir asistiendo a la escuela debía presentar el DNI, por lo que ella se encargó por sí misma de conseguirlo, solicitándole a una trabajadora social que le ayude a tramitarlo. Tal vez esto explica el hecho de que Matías haya realizado la primaria solo hasta tercer grado...” (Fullone, Laura, 2014).

En este caso, el relato se presenta como un procedimiento complejo en el que se construyen diferentes tipos de relaciones y formas de comunicación pero, esencialmente, puede ser entendido como un instrumento que opera más allá de la información que produce. En él, lo efímero se convierte en duradero. Lo que se relata se coloca en otro lugar, ingresa al espacio de lo dicho, pero igualmente es tarea, movimiento, promover la acción; no sólo un fluir de palabras, recuerdos o situaciones que aproximan a una simple veracidad de los datos que surgen de él sino también a sus significados. Es, en definitiva, la facilitación de la fluidez de la información a partir de la apertura a las significaciones, implicancias e imaginarios sociales que se expresan allí.

A su vez, entrevistar en términos de Intervención Social implica un cruce entre datos, indicadores y variables en los que lo cuantitativo dialoga y se entrecruza con lo cualitativo, constituyendo más y nuevas maneras de ordenar y sistematizar el conocimiento, con la diferencia de que se hace junto con el Otro, dentro del mismo proceso.

El uso de la noción de variable se diferencia del uso que hace de ésta la Sociología. En la Intervención Social se la puede relacionar con la dimensión del fenómeno que se está escuchando, analizando sus significados, las características históricas y sociales, constituyendo una forma de relación múltiple que se construye a partir de una serie de interrogantes que surgen en el devenir de la intervención como proceso. Es decir, volver a interrogantes propios de nuestro campo profesional: *¿qué queremos conocer?* y *¿qué necesitamos conocer?* los trabajadores sociales. Allí la entrevista dialoga con diferentes órdenes del proceso de intervención: los efectos de la cuestión social, las tramas sociales que rodean al sujeto de intervención y su relación con el Sistema de Protección Social:

...”Durante las primeras entrevistas con Matías me propongo poder ir conociendo algo de lo que le pasaba, escuchando lo que podía contarme, que no era mucho pero era lo que él podía decir sobre sí mismo. Es así que progresivamente me cuenta que no pudo terminar la escuela primaria, que solo hizo hasta el tercer grado; que su madre falleció cuando era muy chico, que tiene un padre que nunca se ocupó de ayudarlo; que desde su infancia hasta la actualidad ha estado transitando por diversos hogares e instituciones (hogares para niños, comunidades terapéuticas...” (Fullone, Laura, 2014)

Además, la entrevista en la Intervención Social implica intentar comprender, generando una relación diferente con ese Otro que permita acceder a su interioridad desde la expresión de su padecimiento, habilitando para decir aquello que estaba callado, ocultado, negado por la desigualdad, la opresión o el dolor. En ella además surgen relatos, expresiones, gestos que hablan de otras cosas, de aquello que se posee como capacidad, de momentos de plenitud, de alegrías, en soledad o compartidas, de proyectos colectivos, sueños, posibilidades. En ese aspecto aparentemente contradictorio, se conjugan los diferentes planos que conforman el relato que surge en la Intervención Social. A su vez, en ese ejercicio de interrogación mutuo se desarrolla una forma peculiar de comunicación:

...”Fueron varias las entrevistas en domicilio que tuvimos durante largos meses, con algunos encuentros y des-encuentros, con charlas con mates, con los niños jugando alrededor, días de intenso calor donde en la vivienda de María ese calor se agudizaba por no contar con ventiladores, ni árboles que pongan freno al verano. Y días de intenso frío donde la situación se repetía, pero a la inversa, la vivienda era calefaccionada de forma artesanal, con una

salamandra improvisada y no siempre había leña para quemar. Fui conociendo “un abanico inmenso” de necesidades y por lo tanto derechos vulnerados para esa familia...” (de Paula, Celina, 2016)

La entrevista, en tanto relato de la acción, es constructora de la historia. Así, ésta puede ser renombrada, entendida y transmutada. En tanto proceso de comunicación verbal y no verbal, facilita el entrecruzamiento que se produce en todo proceso de Intervención Social entre las emociones, los afectos el pensamiento y la reflexión.

Como uno de los ejes principales del proceso de análisis en la Intervención Social, se convierte en un elemento clave para -desde la aplicación de su capacidad analítica e interpretativa- elaborar aproximaciones conceptuales en las que -a partir de la interpelación que se produce desde las prácticas- se vayan construyendo sentidos y posibles explicaciones que dialogan con diferentes posibilidades de contrastación empírica para producir categorías de análisis singulares fuertemente ligadas a lo empírico. Por otra parte, el carácter performativo la atraviesa y marca el encuadre y sentido de la intervención, en la relación que se establece entre entrevista y construcción de subjetividad.

“...no sirvo solamente para ser un pibe chorro y lo seguirás siendo como que te dicen cada vez que vas al juzgado” -I-

De este modo se hace posible visibilizarla como una forma de construcción de subjetividad que se inscribe en el Otro. Se constituye desde un relato con diferentes secuencias de tiempos, lógicas, sin necesidad de contrastación empírica. Deviene a partir de evocaciones en las que se recuerda lo que se supone recordar. Se construye desde las significaciones que posee el entrevistado. Así también, es una estructura discursiva donde se entrecruzan dos o más actores sociales.

En síntesis, la entrevista en la Intervención Social es una posibilidad de conocer, a partir de inferencias, correlaciones y contraste empírico que actúa como una construcción de conocimiento singular y cuya finalidad es la transformación de circunstancias, situaciones y no sólo el conocimiento de éstas, lo que marca que posee una finalidad diferente a la investigación.

Notas

-I- César González. Entrevista de Ana Caccopardo en Canal Encuentro https://youtu.be/SOsHH5_Ye0M

Bibliografía

Caccopardo, Ana. “Historias debidas”. Editora Patria Grande. Buenos Aires, 2016

Carballeda, Alfredo. “Escuchar las prácticas”. Editorial Espacio. Buenos Aires, 2008

Carballeda, Alfredo. “Escenarios Sociales, Intervención Social y Acontecimiento”. Editorial de la Universidad Nacional de Moreno. UNM Editora, Moreno, 2017

Fullone, Laura. “Yo No Estoy Preso. Relato de una Internación en la Sala de Hombres”. Artículo en Revista Margen N° 73 (www.margen.org), 2014

de Paula, Celina. “Pasaba a saludar. Recorrido de una intervención en la complejidad desde el Trabajo Social”. Artículo publicado en la Revista Margen, 2016 (www.margen.org)

Uranga, Washington. “Conocer, transformar, comunicar”. Editora Patria Grande. Buenos Aires, 2016