



CON-TEXTOS

REVISTA del CONSEJO PROFESIONAL
de TRABAJO SOCIAL CABA

La emergencia en la reconstrucción de lo público

Desafíos para el ejercicio profesional

Trabajo Social Situado

Entrevistas “virtuales” en tiempos de pandemia y aislamiento social. Reflexiones en relación a sus limitaciones y validez para la intervención del Trabajo Social

Ierullo, Martín

| | |
|-----------------------|--|
| Fecha de recepción: | Agosto del 2020 |
| Fecha de publicación: | Diciembre del 2020 |
| Contacto: | Martín Ierullo |
| Correo electrónico: | ierullo.martin@gmail.com |

ENTREVISTAS “VIRTUALES” EN TIEMPOS DE PANDEMIA Y AISLAMIENTO SOCIAL REFLEXIONES EN RELACIÓN A SUS LIMITACIONES Y VALIDEZ PARA LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

**Ierullo, Martin*

En este artículo reflexionamos sobre la entrevista como herramienta del Trabajo Social. Recorriendo sus razones en el contexto domiciliario, el análisis de su implementación virtual en tiempos de ASPO y el debate que se acerca para la pos pandemia.

La entrevista ha constituido una herramienta fundamental para el Trabajo Social. La utilización de la misma -y sobre todo su modalidad domiciliaria- ha sido asumida por el colectivo profesional como un instrumento central para encarar el proceso de intervención.

Sin embargo, la pandemia del COVID 19 y las medidas de aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO), han convertido a la entrevista domiciliaria en una práctica “riesgosa” y por lo tanto en una técnica a evitar a menos que sea estrictamente necesaria. Frente a la fortaleza que adquieren las herramientas tecnológicas en este contexto de aislamiento, el uso de llamadas telefónicas o videollamadas como instrumentos para encarar las entrevistas se erige como alternativa a la modalidad domiciliaria.

Sin desacreditar el uso de medios digitales como herramientas del proceso de intervención social (cuya existencia es previa a esta pandemia -pueden citarse, por ejemplo, las experiencias de las líneas 102 de protección de derechos de niños/as y adolescentes o las líneas 144 para el abordaje de la violencia de género), cabe preguntarse:

¿en qué medida las entrevistas “virtuales” puede suplir a las entrevistas en domicilio? ¿qué limitaciones presenta esta modalidad de contacto con el otro? ¿cuál es la validez que tiene la información recabada a través de herramientas tecnológicas?

***Martin Ierullo.** Licenciado en Trabajo Social y Magister en Políticas Sociales (UBA). Trabajador social en Juzgado Nacional en lo Civil N° 10. Docente-investigador en Universidad de Buenos Aires y Universidad Nacional de Moreno

UNA PREGUNTA NECESARIA: ¿POR QUÉ REALIZAR UNA ENTREVISTA DOMICILIARIA?

La entrevista domiciliaria aparece ponderada en el campo profesional del Trabajo Social bajo dos sentidos en tensión:

El primero de ellos, más ligado a la lógica positivista, apunta a la constitución de esta técnica como un instrumento que permite acceder de manera directa a la realidad del otro y sus condiciones de vida. De esta manera, los/as profesionales se convierten en una especie de “ojos y oídos” de los decisores, y la entrevista domiciliaria y su correspondiente informe permiten componer una imagen de lo real que surge del contacto directo del profesional con el sujeto de intervención. El trabajo en el territorio y en los domicilios, adquiere central importancia en tanto permite recabar aquellos detalles que surgen de la agudización de los sentidos del profesional y en consecuencia permiten dar cuenta de la realidad del sujeto de intervención. En palabras de Robles (2013), desde esta lógica se pretende que las entrevistas domiciliarias y los informes derivados de las mismas operen como una especie de “ventana a la realidad”.

La expertiz del profesional recae en la posibilidad de identificar lo “real” y separarlo de aquellos elementos que surgen como ficciones de las que otro intenta convencernos. Tal como expresa Robles (2013).

Sin embargo, esta concepción sobre la entrevista domiciliaria se tensiona con otras miradas emergentes (más ligadas a enfoques constructivistas o estructural-constructivistas). Desde esta posición se plantea la renuncia empirista como precondition epistemológica para conocer la realidad, es decir que se renuncia a la idea respecto de que es posible acceder a la realidad de manera directa y espontánea.

En este sentido, se resignifica el propósito y los alcances de las entrevistas domiciliarias, en tanto se propone “comprender” al otro y su cotidianidad. Asimismo, se apunta a entender las significaciones que el otro construye sobre las problemáticas que lo atraviesan y las formas que adquieren los padecimientos.

Tal como señala Robles (2013) “entrevistar no equivale a una conversación espontánea, ni a la dinámica pregunta-respuesta (Marcón, 2014), sino como el autor lo señala, mediante la entrevista <se buscan contenidos que, o no se encuentran en el campo discursivo presente, o siendo para de éste, ocupan rincones que para ser hallados requieren una cuidadosa auscultación metodológica, ética y políticamente situada>” (2013: 214).

En la misma línea, Messina y Varela (2011) plantean la necesidad de que en el marco de la realización de las entrevistas se deje de lado la pretensión de acceder al “yo auténtico” del otro sujeto, sino al contrario se propone orientar el desarrollo de las mismas a analizar la posición desde la cual el sujeto se construye. Para las autoras, la entrevista en tanto herramienta metodológica se organiza a partir de las preguntas “¿desde dónde se construye ese “yo” que narra?” “¿para qué mirada se escenifica?” (2011:126).

En función de estas argumentaciones, la valoración de la entrevista domiciliaria deriva en la posibilidad situar el relato y contar como más elementos para la comprensión de la situación.

En este marco, "la mirada y la escucha sobresalen como un valor propio de las prácticas, como una serie de procedimientos para conocer, para hacer, pero básicamente para palpar los problemas sociales, desde el padecimiento, su construcción y su interpretación" (Carballeda, 2013:91)

Tomando en cuenta estos sentidos en tensión, considero que previo a discutir respecto de la aplicación de entrevistas "virtuales", es necesario considerar los propósitos asociados a las entrevistas en sí mismas en tanto técnicas de indagación e intervención.

Considero que es importante discutir este aspecto, en tanto si bien en los ámbitos académicos o de intercambios entre profesionales prima (al menos en la retórica) cierto consenso respecto de la intencionalidad ligada a la segunda visión planteada, en ciertos espacios de intervención (y principalmente en las expectativas de los decisores) la mirada positivista parece no haber perdido vigencia. La idea de la entrevista domiciliaria y los informes socio-ambientales como "ventana a la realidad" parecen estar arraigados en las rutinas institucionales. En este sentido, en las intervenciones cotidianas, ambas miradas sobre la entrevista parecen -en muchas ocasiones- yuxtaponerse y hasta sincretizarse.

Reflexionar sobre la pregunta acerca de las razones para realizar entrevistas domiciliarias desde nuestra disciplina, nos lleva a revisar los argumentos que esgrimamos como colectivo- y particularmente en cada uno de nuestros ámbitos de trabajo- respecto de la importancia de esta técnica para nuestra intervención profesional, tanto en el contexto de pandemia, pero mayormente cuándo ésta pase.

ALGUNAS DIMENSIONES DE ANÁLISIS RESPECTO DE LA APLICACIÓN DE ENTREVISTAS "VIRTUALES"

En relación al desarrollo de entrevistas "virtuales" y su posibilidad de suplir a las entrevistas domiciliarias, considero que podemos reflexionar sobre los aspectos que se plantean a continuación:

• *La accesibilidad digital como problema*

Cuando se expresa la idea de accesibilidad no solo hace referencia a la disponibilidad de medios tecnológicos (celular, computadora, tablet, etc.) y de la conectividad necesaria para su utilización, sino también a los conocimientos que se precisan para el manejo de dichos dispositivos.

Si bien el contexto de pandemia ha generado que muchas personas realicen un acelerado proceso de "alfabetización digital", es necesario analizar en qué medida la decisión de utilizar dispositivos tecnológicos no se convierte en un factor excluyente (tanto para los/as profesionales como para los sujetos con los que trabajamos).

Aunque el uso de teléfonos celulares y otros dispositivos tecnológicos se encuentran extendidos en la población, asumir a priori su disponibilidad, el acceso a la conectividad necesaria para su utilización y su manejo por parte de los sujetos, puede llevarnos a invisibilizar situaciones de exclusión digital.

Frente a esta situación, resultaría necesario obtener previamente el consentimiento libre e informado de los participantes para el desarrollo de las entrevistas en estas condiciones no dando por sentadas a priori las cuestiones vinculadas a la accesibilidad tecnológica.

En otro orden, es necesario también considerar la accesibilidad como una dimensión institucional, en tanto corresponde analizar en qué medidas las instituciones que demandan la aplicación de este tipo de técnicas proveen a sus empleados los medios tecnológicos y la orientación necesaria para su uso, o bien se asume -como ha pasado en la mayoría de los casos durante la pandemia- como una cuestión a ser resuelta por el profesional.

• ***La no copresencialidad como nudo crítico***

La entrevista virtual altera las ideas de simultaneidad (respecto de la coordenada tiempo) y copresencialidad (respecto de la coordenada espacial) que se habían constituido como pre-requisitos en el marco de las entrevistas presenciales (y en gran parte del instrumental utilizado en el marco de las intervenciones sociales). En este sentido, se desarrolla una técnica que mantiene la simultaneidad respecto del tiempo, pero quiebra la idea de la copresencialidad al desarrollarse en contextos espaciales diferentes.

La no copresencialidad presenta limitaciones tanto en relación a la premisa de garantizar la privacidad y la intimidad en la entrevista, como también respecto de la posibilidad de tener una lectura situada/ contextualizada del relato.

Respecto de la privacidad, el desarrollo de la entrevista en espacios diferentes genera que ninguno de los participantes pueda delimitar quién/es en el otro contexto espacial están escuchando los relatos. ¿En qué medida los espacios en los que se desarrolla la entrevista garantizan la privacidad respecto lo que se dialoga en el marco de la misma? ¿En qué medida las características de estos espacios condicionan los relatos? ¿Quién/es -además de los participantes- tienen acceso a lo que se expresa en el relato? ¿Quién/es están presentes en el espacio donde se realiza la entrevista, pero invisibles a la cámara y/o imperceptibles al micrófono del dispositivo?

Este aspecto no representa una cuestión menor, en tanto la imposibilidad de dar respuesta a estas preguntas influye directamente en la generación de un clima de confianza propicio para el diálogo entre el profesional y los sujetos con quienes trabajamos. Estas cuestiones influyen directamente en la calidad de la entrevista y en la posibilidad de que la misma se convierta en un espacio de reflexividad para ambas partes.

Si bien la copresencialidad física no garantiza per sé la privacidad (por ejemplo, la intimidad necesaria para el desarrollo de una entrevista también se ve vulnerada cuando éstas se desarrollan en espacios donde transitan otras personas o en espacios institucionales sin las respectivas separaciones), en el marco de las entrevistas virtuales no resulta posible determinar la influencia que podría estar generando en el relato la presencia de otras personas o las características propias del espacio desde el cual el otro se comunica.

En este sentido, puede afirmarse que en el marco de las entrevistas virtuales el encuadre tiende a ser difuso, constituyendo una de las mayores desventajas respecto de la aplicación de esta técnica, en tanto no resulta salvable.

• ***La valoración de lo social/ambiental en tensión***

Tal como se señaló anteriormente, la entrevista en tanto dispositivo de obtención de información y de intervención social apunta a la comprensión del otro. Tal como señalábamos anteriormente, la mirada respecto de la cotidianeidad facilita la contextualización de los relatos, en otras palabras nos permite "situar" el relato y facilitar el proceso de comprensión de lo social (en el sentido planteado por Bourdieu, 2007).

¿En qué medida puede reconstruirse lo social/ambiental en el marco de una entrevista virtual?

La idea de lo social/ambiental no solamente hace referencia a las condiciones habitacionales en las cuales vive un sujeto, sino a una lectura que permite reconstruir la cotidianeidad y rescatar la trama simbólica desde la cual se constituye. En este sentido, puede afirmarse que la reconstrucción de la dimensión social/ ambiental no se reduce a un paseo virtual por los distintos ambientes de una vivienda, sino que implica una lectura que permitan interpretar lo barrial, las relaciones vinculares, la cotidianeidad del hogar, etc.

Por otro lado, el desarrollo de entrevistas virtuales también dificulta la lectura de los silencios y del resto lenguaje no verbal, muchas veces imperceptible en las pantallas y en las voces.

Tal como señalábamos anteriormente, la dimensión social/ambiental no solamente se compone de diversos elementos descriptivos que surgen de la observación directa sino que emerge de la interpretación que el profesional construye a partir de lectura de cómo los relatos se ponen en tensión con el contexto, con el lenguaje no gestual y con lo que se silencia.

Podría afirmarse, entonces, que la fortaleza de una entrevista no deriva de la descripción de aspectos observables, sino en la identificación de aquellos aspectos que se expresan como tensiones/contradicciones a partir de las cuales se abre el trabajo reflexivo.

La no copresencialidad restringe los procesos vinculados a la escucha y a la mirada, en tanto el relato del otro sujeto se reproduce en un vacío contextual. En este sentido, podría afirmarse que la reconstrucción de lo ambiental en tanto componente del análisis situacional queda restringido, lo cual va en detrimento de la potencia que pueda adquirir la valoración profesional.

¿LLEGARON PARA QUEDARSE? LAS ENTREVISTAS VIRTUALES EN LA POST-PANDEMIA.

La entrevista (en cualquiera de sus formas) constituye un dispositivo (un constructo artificial) orientado no solamente a la obtención de información sino también a la generación de reflexividad, es decir como una intervención en sí misma en tanto funciona como "máquina para hacer ver y hacer decir" (Messina y Varela, 2011).

La pandemia del COVID 19 y las medidas de aislamiento social recomendadas para ralentizar su expansión, nos llevaron a la transformación de nuestras prácticas, reinventando la dimensión instrumental de la intervención profesional. Las recomendaciones sanitarias en el marco de la pandemia ocasionaron que abandonaran técnicas y procedimientos aplicados históricamente por nuestra disciplina.

Sin embargo, resulta de central importancia poder debatir al interior de nuestro colectivo profesional y de cada uno de los espacios en los que desarrollamos nuestro trabajo, respecto de la eventual consolidación de las entrevistas virtuales como reemplazo de las instancias domiciliarias en la post-pandemia.

Claro está que la idea de restringir las actividades en territorio no es nueva en numerosos organismos (particularmente en ámbito de la Ciudad de Buenos Aires), los cuales bajo la excusa de dotar de mayor eficiencia a la atención de la población ya habían optado -previamente a la pandemia y con resistencias de los equipos profesionales- por limitar las instrucciones extramuros.

Al respecto, considero que la postpandemia actualizará nuevamente este debate al interior de los organismos en los que desarrollamos nuestro trabajo de intervención social.

En función de las limitaciones planteadas en los apartados anteriores, abogo para que no nos dejemos llevar por las supuestas “comodidades” y “eficiencias” que podría acarrear la digitalización de las entrevistas profesionales. Al contrario, creo que es importante poder argumentar en pos de la defensa de la copresencialidad en las estrategias de intervención, evitando el reemplazo acrítico de las técnicas presenciales por instancias virtuales.

La virtualidad en los vínculos empobrece el propio proceso de intervención en tanto va en detrimento de posibilidad de arribar a una lectura situada de lo social y a la generación de climas de confianza necesarios para trabajar con el otro.

Frente a la creciente visión tecnocrática que progresivamente deshumaniza y desprofesionaliza las mediaciones para el acceso a las prestaciones sociales e instala a la big-data como una nueva “mano invisible” (lo ejemplos no nos faltan en los distintos niveles del Estado), considero que el pisar los barrios, el entrevistar presencialmente se convierte en una forma de reivindicar el rol de nuestra disciplina, favoreciendo la construcción de una lectura crítica, compleja y situada de los sujetos y los problemas sociales que los atraviesan.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

Bourdieu, P. (2007) *La miseria del mundo*. Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires.

Carballeda, A. (2013). *La intervención en lo social como proceso. Una aproximación metodológica*. Editorial Espacio, Buenos Aires.

Messina y Varela (2011) “El encuadre teórico-metodológico de la entrevista como dispositivo de producción de información” En: Escolar C. y Besse, J. *Epistemología fronteriza. Puntuaciones sobre teoría, método y técnica en Ciencias Sociales*. Editorial Eudeba, Buenos Aires.

Robles, C. (2013). “El informe social forense. Aciertos y debilidades de la intervención profesional”. En ROBLES, Claudio (coord.) *Trabajo Social en el campo jurídico*. Espacio Editorial, Buenos Aires.

