

Carrasco, L. y Martínez Reina, M. 2019. La entrevista como estrategia: procesos de abordaje terapéutico desde el Trabajo Social. *Red Sociales, Revista del Departamento de Ciencias Sociales, Vol. 06 N° 02*: 50-76.

---

## **LA ENTREVISTA COMO ESTRATEGIA: PROCESOS DE ABORDAJE TERAPÉUTICO DESDE EL TRABAJO SOCIAL**

**Liliana Carrasco - Matías Martínez Reina**

Departamento de Ciencias Sociales

Universidad Nacional de Luján

[lilinaar@yahoo.com.ar](mailto:lilinaar@yahoo.com.ar) - [matiasmartinezreina@hotmail.com](mailto:matiasmartinezreina@hotmail.com)

### **RESUMEN**

La entrevista a personas en situación de vulnerabilidad, define su estrategia procedimental en función de los objetivos, en el horizonte de la intervención.

Desde el trabajo Social, las entrevistas han sido definidas por la especificidad de la intervención, considerando desde su dimensión operativa, herramientas de trabajo provenientes de otros campos disciplinares, y adecuando su uso al encuadre específico desde la competencia profesional. Así, existe mayor probabilidad de desarrollar entrevistas diseñadas para un plazo operativo de corto o mediano alcance, en general, de manera concurrente con la satisfacción de determinadas necesidades que se han puesto en escena en ese contexto de intervención.

Sin embargo las estrategias en el marco de la entrevista, pueden habilitar un campo de acción al que denominamos *proceso de abordaje terapéutico*, cuya característica no solo incluye procesos de largo plazo en el tiempo, sino la expectativa de acompañar los procesos de cambio de posición subjetiva ante las demandas y necesidades enunciadas desde el inicio de la intervención.

La satisfacción de una necesidad está estrechamente conectada con las determinaciones de existencia que conforman el contexto singular personal, es decir que el

esquema de *hacer, sentir, pensar e interactuar* es la dimensión con la que podemos y tenemos que trabajar, para hacer viable un cambio integral tendiente a una mayor asertividad y al empoderamiento ciudadano.

El alcance de las entrevistas, como estrategia de intervención desde el trabajo Social es entonces el tema que nos convoca, con el objetivo de ampliar el campo procedimental, reubicando su uso hacia un esquema complejo, procesual y transdisciplinario.

**Palabras claves:** Entrevista - Trabajo Social - Abordaje terapéutico - Transdisciplina.

## **THE INTERVIEW AS A STRATEGY: PROCESSES OF THERAPEUTIC APPROACH FROM SOCIAL WORK**

### **ABSTRACT**

The interview of people in a situation of vulnerability, defines its procedural strategy based on the objectives in the horizon of the intervention.

From the Social Work, the interviews have been defined by the specificity of the intervention, considering from its operative dimension, work tools coming from other disciplinary fields, and adapting its use to the specific framework from the professional competence. Thus, there is a greater likelihood of developing interviews designed for a short or medium-term operative period, mostly concurrently with the satisfaction of certain needs that have been staged in that context of intervention.

However, strategies within the framework of the interview can enable a field of action that we call *the process of therapeutic approach*, whose characteristic not only includes long-term processes over time, but the expectation of accompanying the processes of subjective position change before the demands and needs stated from the beginning of the intervention.

The satisfaction of a need is closely connected with the determinations of existence that make up the singular personal context, that is to say that the scheme of *doing, feeling, thinking and interacting*, is the dimension with which we can and must work, to make viable an integral change tending to greater assertiveness and citizen empowerment.

The scope of the interviews, as an intervention strategy from the Social Work is then the theme to assemble us, with the aim of expanding the procedural field, relocating its use towards a complex, procedural and transdisciplinary scheme.

**Keywords:** Interview - Social Work - Therapeutical, Transdisciplinary approach.

## La uva y el vino

*Un hombre de las viñas habló, en agonía, al oído de Marcela.*

*Antes de morir, le reveló un secreto:*

*La uva – le susurró – está hecha de vino.*

*Marcela Pérez Silva me lo contó, y yo pensé: si la uva está hecha de vino, quizás nosotros somos las palabras que cuentan lo que somos.*

*(Eduardo Galeano, El libro de los abrazos)*

## Introducción

El presente artículo tiene como objetivo general promover, en un campo de intervención transdisciplinario, a la luz de las posibilidades y competencias desde el trabajo social, el uso de herramientas en el contexto de la entrevista, acompañando la complejidad de las situaciones particulares en el marco de un abordaje terapéutico.

Como docentes de la carrera de trabajo social, en la Universidad Nacional de Luján, creemos adecuado promover material de estudio que dé cuenta de otras estrategias de abordaje, que se sumen al repertorio de respuestas posibles desde la disciplina; las mismas en general no constituyen espacios de acceso desde las prácticas pre profesionales, sino que es una modalidad que puede o no transitarse durante el desempeño profesional, en función de: el espacio organizacional en que se produce, la temática particular a la cual puedan abocarse, la posición teórico metodológica, y los niveles de transgresión a lo instituido que decidan transitar.

A menudo nos encontramos en escenarios de intervención disciplinar, inmersos en estructuras organizacionales que disponen de un espacio simbólico y concreto, para el desempeño desde el trabajo social, que puede abundar en restricciones: tomar datos y derivar a...; establecer el contacto con la familia, y derivar a...; construir redes de sostén, para luego derivar a...; conectar redes inter institucionales, para viabilizar estrategias diversas de intervención; etc. En esos escenarios, la intervención desde el TS puede estar, como mínimo, acotada en el tiempo. Los objetivos de intervención, pueden significar relevantes para la situación de demanda, y tener simultáneamente restricciones de orden temporal.

Los debates en torno a las competencias profesionales, al objeto de estudio – intervención, y el empoderamiento colectivo de las últimas décadas pone en permanente tensión esos espacios, y promueven competencias profesionales cada vez más específicas y valoradas.

También intervenimos en situaciones que ponen en contacto a personas, con los servicios sociales, durante plazos de tiempo prolongados, incluso durante años, acompañando procesos de inclusión y empoderamiento, a través de múltiples demandas que van surgiendo, en los distintos momentos del curso de la vida<sup>1</sup>. Desde esta perspectiva, podemos acceder a la reconstrucción de la historia personal y relacional, situada en contexto social, comprendiendo que cada momento significativo, ha sido producto de múltiples factores de orden político, económico e histórico, cuya incidencia en la actualidad de la historia de vida imprimen el carácter singular del problema que se expresa en la demanda.

Otros escenarios, en la dimensión comunitaria, pueden viabilizar el contacto personal, de hecho requieren del ejercicio de aproximación sucesiva, en el marco de la inserción comunitaria, a través de múltiples encuentros en los cuales la construcción relacional empática<sup>2</sup> habilita y produce canales de intervención.

En este caso, nos abocamos a reflexionar acerca de las posibilidades de intervención, en espacios que suponen, un largo plazo de tiempo, de duración inespecífica, cuyo horizonte se traza desde los inicios del contacto con un equipo profesional.

El tipo de entrevista que nos convoca, es aquella que se desarrolla en un espacio organizacional, y pretende acceder a aspectos de la vida cotidiana de las personas, cuya entidad, no siempre explícita, tiene incidencia en la capacidad de reproducción de las mismas, en sentido de obturar o dificultar su pleno desarrollo. Y allí, desde esa cotidianeidad, comenzar un proceso de trabajo conjunto que habilite el mecanismo de

---

<sup>1</sup> Se refiere al paradigma, de enfoque interdisciplinario, que estudia el desarrollo de las vidas humanas, analizando la interdependencia entre tres aspectos: el desarrollo biológico y psicológico; el marco socio histórico del curso de la vida, considerando los eventos históricos y los modelos sociales con incidencia en las vidas humanas; las trayectorias individuales. Al respecto se puede ampliar información en “Programa CEVI, cambios y eventos en el curso de la vida. Estudio internacional, Argentina y Suiza” – Gastrón, L., Oddone, J. & Lynch, G. / Lalive, C. d Epinay & Cavalli, S. (2005)

<sup>2</sup> Al respecto, tomamos la referencia de la importancia del concepto de empatía recuperado como aporte de la psico sociología (De Robertis: 2006, 99): “los conceptos de Rogers, como empatía o no juzgar, tuvieron una influencia decisiva para establecer, sobre estas nuevas bases, la relación trabajador social – usuario, ya sea este un individuo o grupo”. Resaltamos, sin embargo, que comprender a otro poniéndose en su lugar, es una función operativa necesaria, pero experimentar lo que experimenta, tal el postulado de Rogers, no es condición ni objetivo en la intervención; creemos necesario considerar posible, que ante determinadas intervenciones o momentos de la intervención, quien entrevista puede experimentar emociones o sensaciones analogables a lo transitado por la persona, en base a la relación transferencial construida, y al contacto humano que supone el intercambio en el encuadre de la entrevista. En ella el sentir, pensar y hacer trascienden a la producción individual y se producen en el contexto del intercambio, sumando a la cuarta variable de ese esquema, que es la interacción.

identificación - problematización – tensión - deconstrucción – reconstrucción y elección de nuevas estrategias vivenciales.

Su puesta en acción será motivo de reflexión y revisión, tensionando certezas, identificando dinámicas personales en el campo familiar, y reconstruyendo un potencial que tienda al empoderamiento y a la autonomía.

Toda intervención es terapéutica en sí misma, por lo menos por dos cuestiones: la posibilidad de decir, de ser escuchadx por otrx, produce necesariamente el alivio de aquello que molesta; por otro lado, pero fuertemente ligado al punto anterior, ese alivio incide en la reactivación de las posibilidades de acción de quien demanda asistencia. Entonces, si bien toda intervención tiene en sí la cualidad de promover bienestar y movimiento, un abordaje terapéutico implica la organización de objetivos de transformación, la identificación de los puntos centrales sobre los cuales versara tal intervención, la selección de herramientas adecuadas y pertinentes para esos objetivos, considerando las características de la persona en situación de asistencia, tanto como su contexto relacional primario y general.

Resulta indispensable resaltar que en el abordaje terapéutico, como propuesta que forma parte de un conjunto de otras modalidades de abordaje, la estrategia de intervención se construye considerando que el componente asistencial es indisociado de los componentes preventivos y promocionales que transversalizan la intervención. Las personas en situación de asistencia plantean un malestar, un problema o un tema sobre el cual buscan un cambio, pero la posibilidad de transformación que se construye en ese intercambio ocurre porque se les devuelven el planteo, reconociendo el trayecto previo, marcando una tendencia operativa, detectando los riesgos referidos a los posibles cambios, y diseñando un espacio de reflexión y elucidación que exceden por completo el carácter inicial del mismo. Desde allí, trabajamos inclusivamente con los aspectos actuales, vigentes del tema, y con los aspectos dañados, que en general son objeto de derivación.

Entendemos además, que el escenario de intervención desde un abordaje terapéutico, requiere la inclusión de herramientas de trabajo múltiples, construidas a partir de la relación entre distintas disciplinas, en intervención colectiva, ubicando a la práctica profesional de trabajo social en una dimensión técnica y operativa inclusiva, instituyente, compleja y multimodal.

## Desarrollo

### *El ámbito de la entrevista desde el trabajo social*

Independientemente del espacio de inserción profesional, la entrevista se constituye en uno de los principales recursos de intervención del trabajo social. Sin embargo, en lo relativo al desarrollo teórico sobre la temática, nos encontramos con que el mismo es escaso en relación al lugar de centralidad que ocupa la entrevista en lo que respecta a la dimensión técnico-instrumental.

En los planes de estudios de las carreras de Trabajo Social de distintas unidades académicas abundan textos de autores provenientes de otras disciplinas como la psicología, la sociología o la antropología, cuyo aporte es de gran riqueza teórica, pero es evidente que aún perdura invisibilizado el aporte que desde el trabajo social se puede realizar sobre la temática; desde la disciplina tenemos mucho para reflexionar, construir, comunicar y compartir respecto al “cómo se hace” una entrevista.

De acuerdo al planteo de Aguilera, “*la entrevista en Trabajo Social es una técnica de interacción social que se funda en una relación interpersonal que permite la comprensión de una situación intersubjetiva, la construcción de un problema que requiere ser transformado y el tránsito por un proceso de actuación que permita alcanzar la transformación*” (2005: 36). Es un diálogo entre el profesional y las personas, donde primero se accede a la realidad, se reconstruyen las situaciones problemáticas, luego se desnaturalizan, para finalmente proponer cómo superarlas.

Para ello es fundamental el saber de la/el profesional, tanto teórico como metodológico, quien escuchará el discurso de la persona, problematizándolo y vinculándolo con análisis teóricos pertinentes, proponiendo en base a éstos alternativas socioeducativas posibles, que permitan empoderar a la misma para que transforme su realidad.

Desde este contexto inicial, es que entendemos a la entrevista como una herramienta para la intervención, cuya administración es permeable a distintos usos y objetivos. En la entrevista se indaga, se explora, se investiga; y así se habilitan canales de comunicación que posibilitan a quien comunica el problema, alternativas de solución a lo que está poniendo en palabras. De allí comprendemos que el uso de una caja amplia de herramientas favorezca la determinación sobre qué herramientas utilizar para potenciar aquellas habilidades detectadas en el marco de la entrevista.

En esta línea, pensamos a la entrevista como la herramienta de trabajo que busca acceder al conocimiento de la realidad particular, a través del encuentro y del diálogo, de los aconteceres en la vida cotidiana de las personas, de sus relaciones y situaciones

particulares, de sus experiencias, emociones, acciones y modos de comprender la realidad global.

Los tipos de intercambio con profesionales de trabajo social, ocurren básicamente en dos espacios: las entrevistas en espacios institucionales, y las entrevistas en domicilio.

Si bien en el presente texto nos centraremos en la entrevista dentro de un marco institucional, consideramos apropiado desarrollar algunas reflexiones en torno a la entrevista en domicilio. El Trabajo Social, a diferencia de otras profesiones, tiene acceso a la vida cotidiana de las personas con las que se interviene. En ese marco se presenta como una instancia privilegiada para acceder al universo personal, a sus verbalizaciones desde el ámbito doméstico con las particularidades que esto trae aparejado. Una de ellas, se relaciona a un viejo prejuicio a partir del cual se la ha pensado, históricamente, a la entrevista en domicilio como una herramienta de control social. Para despejar el prejuicio señalado recuperamos a Oliva, quien la piensa como vehículo para la obtención de información. La autora refiere que “*no necesariamente se restringen a una finalidad de control, sino que el conocimiento de condiciones de existencia de la clase trabajadora, también es un móvil para establecer reclamos y luchar por mejores niveles de vida*” (2007: 48).

Al respecto, consideramos que, en el marco de nuestra práctica profesional, lejos de favorecer al control social de las personas con la que trabajamos, se constituye en una herramienta privilegiada para promover tanto niveles de afiliación y organización social, como niveles de empoderamiento y organización grupal – familiar. En relación a los facilitadores de la entrevista en domicilio, en la medida que tengamos como horizonte el garantizar derechos y lograr mayores niveles de autonomía en las personas con los que trabajamos, el acceso a la vida cotidiana de las mismas favorece a tener una comprensión más acabada de los problemas sociales que las atraviesan.

La entrevista se define, según Guber (2004: 208), como una *relación diádica canalizada por la discursividad*, cuya característica es la asimetría relacional entre quien conduce la misma, y la persona entrevistada. Esa diferencia operativa, se refuerza en el ámbito institucional, por cuanto el desconocimiento del espacio físico, la ausencia de familiaridad con el entorno concreto de la entrevista, condiciona la fluidez del contenido a comunicar, por lo menos, hasta que el vínculo transferencial logre prioridad. La entrevista en domicilio pareciera aportar la posibilidad de disminuir tal cualidad, permitiendo ese entorno cotidiano levantar barreras defensivas, viabilizando el dialogo, en términos tanto conativos como referenciales.

La entrevista en el domicilio hasta ahora suponía un acceso al mundo cotidiano para comprender la realidad de la persona en su entorno próximo, privilegiando esto el acceso al

conocimiento del otro. Es probable que en el ámbito domiciliario se facilite cierta disminución en la condición de asimetría, (en cuanto a las perspectivas y las diferencias de jerarquía entre quien conduce a la entrevista y quien es entrevistadx) construyendo un plano de horizontalidad que puede mejorar la fluidez y relajar estructuras defensivas de la persona entrevistada. Sin embargo un aspecto queda al margen del movimiento de disminución: nunca está en juego quién conduce la entrevista, menos aún, en las entrevistas que forman parte del abordaje que describimos en el presente artículo.

Para que ese mismo ejercicio técnico profesional de “*disminuir asimetrías*” en la entrevista se produzca en la instancia institucional se requiere de un abordaje que incluya el diseño de estrategias a largo plazo que vayan progresivamente reduciendo estas defensas que se refuerzan por el desconocimiento del espacio físico y el contenido de aquello que va a ser objeto de entrevista de conocimiento. Es una intervención de carácter relativo, por cuanto con algunas personas define un vínculo más fluido, y con otras no se traduce en una buena intervención, siendo necesario sostener en el tiempo la asimetría desde el inicio.

En relación a los obstáculos, el principal tiene que ver con poder determinar la pertinencia y el sentido de la entrevista domiciliaria. ¿En qué circunstancias realizamos entrevistas en domicilio? No es algo que determina la institución en la que trabajamos; sino que en el marco de la autonomía relativa que tenemos como profesionales del Trabajo Social es que estamos facultadxs para decidir cuál es la estrategia, las técnicas e instrumentos que mejor se ajustan a cada intervención. En esa línea, solo cuando lo consideramos adecuado para alcanzar los objetivos de la intervención, es que realizamos entrevistas en domicilio.

En la práctica profesional, se desarrollan en domicilio las entrevistas que: tienen por objeto acceder a personas que requieren de nuestra intervención y no tienen posibilidades psico físicas para una mínima movilidad; o la misma ha surgido como consecuencia de algún encuentro informal previo en territorio, y del contenido del mismo, deviene la necesidad de un encuentro que reúna las condiciones de encuadre: lugar, tiempo, objetivo; o se vuelve necesaria alguna evaluación de tipo habitacional, que de curso a soluciones de problemas en ese específico estatuto; o surgen de la solicitud del área judicial; o surgen de la valoración profesional ante diversas demandas, no necesariamente conectadas al tema habitacional, en donde se define que la estrategia adecuada para determinado tipo de conocimiento solo puede brindar acceso desde el encuentro en domicilio. Esa decisión se funda en el imperativo de autonomía profesional, cuyo ejercicio favorece, a su vez, la autonomía de las personas en sus realidades particulares.

En el terreno de prácticas pre profesionales, se realizan con frecuencia las entrevistas en domicilio, a partir del segundo nivel de la asignatura trabajo social, en la Universidad de Luján. En el marco de los enlaces institucionales entre universidad y



organizaciones barriales – municipales – estatales, las mismas tienden a solicitar a los grupos de estudiantes, algunas de sus demandas respecto a la población a la que acceden, viabilizando encuentros con familias o personas de su referencia, cuyos problemas puedan, a priori, ser abordados exploratoriamente; luego, en una tarea articulada con lxs referentes institucionales, se diseñan las estrategias necesarias para cerrar, completar, o habilitar nuevas intervenciones.

## **2. Importancia del entrenamiento en entrevistas**

Para que la entrevista profesional desde el Trabajo Social sea “*exitosa*”, es decir, que alcance los objetivos propuestos y que los efectos en el entrevistado sean óptimos en clave de abordaje terapéutico a largo plazo, resulta insuficiente el bagaje teórico relativo a la temática que la/el profesional pudiera disponer. Se requiere que quien entrevista pueda acceder ir asimilando la pertinencia de sus recursos, a partir del ejercicio de múltiples entrevistas, y del entrenamiento en brindar respuestas no oclusivas, es decir, que no cierren el tema en concurrencia con el cierre o solución de la demanda inicial.

De esta manera, tomaremos como ejemplo, las Prácticas de Formación Profesional (PFP) de la asignatura Trabajo Social II de la carrera de Lic. en Trabajo Social de la Universidad Nacional de Luján. Consideramos que el ámbito académico se constituye en una instancia privilegiada para el entrenamiento de los/as entrevistadores/as, en tanto en el diseño curricular, se establecen tres espacios confluyentes de formación: teórico, taller y campo.

En ese marco, los/as estudiantes realizan abordajes a nivel individual-familiar donde la entrevista se presenta como una herramienta fundamental en el proceso de intervención. A cada estudiante se le asigna una familia, en el marco de una institución gubernamental o no gubernamental, a partir de la cual tiene que realizar un seguimiento a lo largo de la cursada que es anual. Primeramente, el/la estudiante debe realizar un diagnóstico familiar; instancia de conocimiento que se construye a partir de una secuencia de entrevistas que tienen como objetivo acceder al universo de las familias. El diagnóstico social-familiar, incluye, básicamente, las demandas familiar e institucional, el problema social construido por el/la estudiante a partir del proceso de problematización de dichas demandas y las líneas de acción.

En un segundo momento, el/la estudiante despliega una serie de estrategias de intervención a fin de dar respuesta al problema social diagnosticado. En ese marco, continúa realizando entrevistas pero en esa instancia prevalece la técnica como recurso de intervención propiamente dicha por sobre el de conocimiento; aunque no son categorías excluyentes. En trabajo social la intervención es inherente al conocimiento, y se establece

una relación dialéctica entre ambas cuestiones. El conocimiento es intervención y la intervención es conocimiento, cada uno es su opuesto, su negación. La técnica y el instrumento es el mismo, lo que cambia es la finalidad.

En definitiva, a lo largo de la cursada, el/la estudiante transitó por un proceso que permitió agudizar la capacidad de escucha y ejercitarse en habilidades que se ponen en juego como la posibilidad de repreguntar en el marco de una entrevista; aspectos fundamentales que exigen no sólo contar con un conocimiento teórico al respecto, sino también, requiere de un entrenamiento exhaustivo que la academia posibilita. Todo esto bajo la supervisión docente y de los profesionales referentes de las instituciones en donde se desarrollan las PFP. Dicho entrenamiento no se reduce al ámbito de la formación de grado, sino que existen otras instancias de posgrado o el mismo ámbito de ejercicio profesional, donde el/la profesional continuará con el proceso de entrenamiento, situaciones que posibilitarán seguir perfeccionándose en forma permanente en lo relativo al manejo adecuado de la técnica y el instrumento.

### **3. La caja de herramientas**

Cuando el/la trabajador/a social, en el marco de la intervención profesional, hace uso de la entrevista con objetivos terapéuticos, despliega una serie de *recursos/herramientas* que son inherentes a la misma y que se ponen en juego en la interacción con el entrevistado. En el presente apartado describimos algunas de las más significativas.

Será construcción transdisciplinaria, cuando en un contexto de trabajo de equipo, constituido por distintas miradas disciplinares, aportan su modo particular de comprender y abordar el objeto de intervención, pero con la permeabilidad necesaria para lograr una intervención inclusiva y horizontal.

La construcción del objeto, colectiva, habilita el uso de herramientas de intervención desde la *perspectiva de la necesidad* de la persona en asistencia. La herramienta adecuada será diferente para cada situación, para cada persona, y para cada equipo de intervención, pero su ajuste se realiza en consideración prioritaria de lo que acontece al momento de implementación.

En el curso de cada entrevista es posible desplegar distintas herramientas de intervención, en función de los objetivos de largo y corto plazo, la situación al momento de la entrevista, y las posibilidades y potencialidades de la persona en situación de asistencia.

Algunas de las intervenciones en entrevista, son las siguientes:

**ESCUCHAR:** es la herramienta que habilita poner en juego múltiples acciones: la atención flotante, la atención plena, el procesamiento del contenido discursivo, la detección de elementos constitutivos del malestar.<sup>3</sup>

Los límites en la escucha se relacionan al objetivo de la estrategia de intervención: si se espera que la persona describa lo que sucede o ha sucedido, escuchar implica que la misma reconozca un interlocutor válido. La validez del intercambio será posible de descubrir solo si, quien entrevista puede desarrollar la habilidad de escuchar desde la subjetividad del otrx, esto es, no juzgando, no interpretando desde los propios parámetros, no arrogando significados que surgen de la propia experiencia, sino validando aquello que se expresa, con las palabras y con la actitud, para que luego surja la posibilidad de decir qué significado tiene lo dicho.

La acción de escuchar con atención un relato, tiene incidencia directa en las cuatro dimensiones antes descriptas; de acuerdo al contenido en intercambio, la persona podrá aliviar su malestar emocional, al vivenciar una experiencia que no ocurre en otros contextos, u ocurre de manera abusiva; o su malestar cognitivo, en tanto reconocerse en diálogo reflexivo modifica necesariamente su capacidad potencial de comprender su situación, repensarla y transformarla, ya no como condición arrasada o vulnerada, sino como respuesta auto definida; o su malestar emocional, en tanto la posibilidad de decir lo indecible o lo que causa daño, disminuye su caudal perturbador; o su capacidad de interacción, en tanto la entrevista en sí misma, da cuenta de que le resulta posible.

La escucha con atención flotante, es el recurso inicial, fundamental, que abre el camino a seleccionar con mayor precisión, el tipo de intervenciones disponibles durante la entrevista, a partir de la definición de la dimensión sobre la cual se buscará profundizar la intervención.

**ALOJAR:** implica poner a disposición de la construcción transferencial todos los sentidos. Un discurso inclusivo, con una actitud corporal distante refuerza la distancia.

Se aloja a quien se entrevista desde lo discursivo cuando se le da a conocer que la persona es creída, que no está en cuestión la veracidad de su discurso, sino la implicancia singular de lo que verbaliza en términos de incidencia en la vida cotidiana.

---

<sup>3</sup> Guber, R (1991) - Cuestiones epistemológicas: por las pistas del conocimiento antropológico - en *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento en el trabajo de campo* – Legasa, Buenos Aires.

Se aloja a quien se entrevista desde lo corporal cuando la actitud está provista de flexibilidad, incluyendo la posibilidad de contacto humanizante. Cuando el arrasamiento es escenario, tomar las manos o abrazar, pueden ser acciones regenerativas de energía.

Se aloja a quien inicia un proceso de asistencia de largo plazo para que vuelva; y se espera que vuelva, para que exista la posibilidad de garantizar la oportunidad de realizar un cambio asertivo, transformando arrasamiento en autopromoción.

**EXPLORAR:** implica aproximarse a los procesos o contextos de quien se entrevista de manera detallada. Explorar supone indagar de múltiples maneras acerca de la forma en que los sujetos construyen la realidad social, para poder comprender, lo más profunda y críticamente posible, un fenómeno vital o situación determinada. Nuevamente, en el contexto del presente artículo, entendemos que se puede explorar desde las cuatro dimensiones consideradas en la perspectiva ecológica: desde la palabra, reconstruyendo secuencias, momentos en el curso de la vida, indagando detalles que pasan inadvertidos en el discurso, específicamente aquellos comentarios naturalizantes de prácticas y vivencias; desde la reconstrucción emocional, promoviendo el ejercicio de llevar lo sensorial “como si” pudiera registrar momentos en la historia, y siempre en relación al tema – objetivo de la entrevista; volviendo a nombrar emociones o identificando aquellas que quedaron por descubrir; desde lo conductual, indagando acerca de otras resoluciones puestas en práctica, evaluando recursos disponibles y formas de ejecución, para descubrir cuáles han sido, en el curso de la vida, las acciones más efectivas para determinados eventos, o las acciones que han generado más confianza, etc; desde lo interaccional, se explora la capacidad de vinculación con otras personas, descubriendo habilidades y dificultades, de nuevo, en función del tema – objetivo en curso. También la entrevista se torna como espacio de ensayo de nuevas interacciones, donde es posible reflexionar al respecto. Por ejemplo, si se trata de una persona con aislamiento relacional primario, y su demanda se conecta con las consecuencias de tal característica, es posible que en la entrevista se repliquen mecanismos de relación interpersonal, que pongan en evidencia un uso inadecuado de su capacidad de vincularse.

**ACOMPañAR:** es la acción de seguir el proceso junto a la otra persona, permitiendo trazar un trayecto con la misma, teniendo en cuenta el punto de partida y las condiciones de contexto que actuarán como factores de riesgo o de protección. Quien acompaña debe situarse en la posición de quien está al lado, a lo largo de un periodo; durante ese trayecto, se aportan elementos que favorezcan el desarrollo. Supone mirar de a la persona y su historia, para que pueda visualizarse de manera diferente, devolviendo en ese acto las cualidades de potencial personal, inhabilitadas por experiencias previas personales o contextuales. Es favorecer que pueda creer en sus potencialidades, ayudar a tomar conciencia y a desarrollarse, sea cual sea la situación actual.

Por otra parte, resulta fundamental considerar que acompañar no es lo mismo que dirigir o tutelar. No “llevamos” a un objeto pasivo sino que acompañamos a un sujeto que es activo. En este sentido, acompañar supone reconocer que el entrevistado es protagonista de su propia historia, responsable en el desarrollo de su proceso.

**VALIDAR:** refiere a darle fuerza, firmeza, a la voz del entrevistado. La validación se expresa, por ejemplo, con interés, cordialidad y respeto ante las verbalizaciones del entrevistado. Aún si el entrevistador no estuviera del todo de acuerdo con la posición del entrevistado, debe mostrar interés en su relato, sosteniendo la mirada, asintiendo con la cabeza cuando las posiciones durante el relato se expresan de manera dubitativa. Al validar, estamos empoderando a la persona, y esto impacta positivamente en su autoestima, que muchas veces se encuentra fragilizada por la propia situación de vulnerabilidad que presenta.

En definitiva, pensamos a la validación como un recurso que directa o indirectamente favorece a que el entrevistado logre visibilizar aquellos recursos personales y potencialidades que posee pero que pudieran estar adormecidas, a los efectos de que consiga desplegarlos y transformar así aquellas situaciones de carencia o adversidad por las que transita.

**AFIRMAR:** en relación a la dimensión cognitiva, se afirman expresiones que tiendan a fortalecer una idea o sistema de ideas, una conducta, una emoción, o una forma de vincularse. Las personas en situación de vulnerabilidad, suelen haber transitado previamente un debilitamiento de su auto valoración general, tendiendo a creer que lo que dicen, sienten o piensan, no es valioso o verdadero, y entonces inhabilitan sus propias estrategias ante determinadas contingencias. Afirmar no es dar la razón a toda costa, es reconocer en el relato los puntos de acción que constituyen potencial, para transformar la realidad, prioritariamente en el aspecto que ha incidido en la demanda de asistencia.

**INTERROGAR:** refiere a preguntar con el objetivo de aclarar y conocer hechos o circunstancias. Cada pregunta que se formula en el marco de una entrevista no debe ser azarosa, sino que tiene que perseguir objetivos concretos. ¿Qué información buscamos obtener del entrevistado? Aquella que sea pertinente a los fines de la intervención. En ese sentido, el saber sobre qué aspectos preguntar, cómo y cuándo hacerlo no es una cuestión menor. El entrenamiento en la entrevista permite al entrevistador ser preciso en lo referente a la selección de la pregunta más adecuada y manejar los tiempos del diálogo para hacerla en aquellos momentos que sean propicios.

La pregunta, y las re preguntas que puedan abrirse a partir del relato en exploración, también pueden cumplir la función de sostén o de deconstrucción respecto al mismo. Volver a preguntar, en parte focaliza y aumenta la profundidad de la información que se

está compartiendo, por otra parte puede colaborar en “molestar” el oído de quien la expresa. La re pregunta logra que la persona detenga su relato, vuelva hacia el punto anterior, y ese camino requiere un ejercicio cognitivo, que puede habilitar la reorganización / desestabilización del evento comentado, volviendo necesario un nuevo equilibrio. Tomando la concepción de De Robertis (2006: 121), el equilibrio dinámico es subsidiario de una ruptura previa. Pues una de las herramientas para la ruptura, es la re pregunta.

**SEÑALAR:** refiere a indicar, mostrar, resaltar determinadas cuestiones que pudieran expresarse en el marco de la entrevista o desprenderse de algún aspecto de la misma. Cuando el entrevistador señala, lo que busca es llamar la atención del entrevistado, abriendo una posible fractura en su sistema de vinculación con el entorno. El señalamiento debe hacerse desde una argumentación teórica, sencilla, accesible; a veces sucede que la persona considere, o exprese de alguna manera, la incomodidad ante el señalamiento, asumiendo que el fin era observar o juzgar su situación. Se espera entonces que el señalamiento lleve a la reflexión respecto de aquellas posiciones, acciones u omisiones que pudieran estar impactando negativamente en la vida del entrevistado o que obturen posibilidades de desarrollo, autonomía.

**TENSIONAR:** implica la posibilidad de que el entrevistado pueda hacer que aquellas creencias, ideas o supuestos que presente y que lo afecten negativamente, entren en estado de duda, incertidumbre, relativización, desdramatización, etc.

En el marco de la entrevista terapéutica, a través de distintas estrategias el profesional puede orientar al entrevistado a revisar, por ejemplo, aquellas creencias que obturan sus posibilidades de alcanzar grados crecientes de autonomía y/o cercenan posibilidades de autodeterminación y libertad. El entrevistador, a través de recursos como la repregunta conduce al entrevistado a que pueda problematizar sus propias creencias, mitos y prejuicios.

**SOSTENER:** es la acción más vinculada a la dimensión psicosocial, emocional, y se despliega no solo discursivamente, sino actitudinalmente. Para sostener emocionalmente a otra persona es indispensable desarrollar una práctica empática, solidaria, afectuosa, en momentos de la entrevista que tengan alto nivel de conmoción – perturbación – malestar por la situación relatada. También surge tal necesidad cuando la persona se anoticia, se da cuenta de alguna cuestión, hace insight respecto a lo que comenta, y tiene una consecuente desregulación de su integridad psico afectiva. La función de sostén, a través de palabras y acciones continentales, es transitoria, y busca que la persona pueda volver a restablecer un equilibrio relativo, al finalizar el encuentro. En términos de Salszberger (1980:142) existen diferentes modos de servir de sostén, refiriéndose exclusivamente al dolor emocional ajeno; las expresiones del dolor, se pueden replicar en el contexto del proceso terapéutico, con conductas agresivas u hostiles, con expresiones verbales de auto sanción, o

descalificantes del profesional que asiste, e incluso de los profesionales en general, pues pareciera ser que en ningún espacio encuentra alivio ni solución; también el dolor se canaliza a través del abandono del espacio, o de las expectativas de solución, generando un ambiente cargado de energía negativa y fragilizante.

La capacidad de sostén requiere, en primer plano, un par de consideraciones:

- no tomar ese conjunto de manifestaciones /acciones, en forma personal; el sostén se expresará tolerando el malestar ajeno, siempre que no exista una agresión que ponga en riesgo la integridad física de quien entrevista (en ese caso la intervención de “establecimiento de límites” es la que urge); la tensión o malestar es de la persona entrevistada, y se puede accionar para ayudarla en su circunstancia; asumir esa dinámica, responsabilizándose del tal malestar, no solo empeora el contexto de la entrevista, desdibuja los objetivos de intervención, sino que además es una práctica iatrogénica, pues deja a la persona seguir “moviéndose” en un territorio que conoce, no discursiva sino prácticamente, reforzando su dificultad para moverse hacia otra dirección. Tal como expresa De Robertis, según su concepción de cambio.

- intervenir en sentido de disminuir el monto de perturbación emocional, para poder acceder a la palabra como medio reflexivo, en estado de calma. Toda estrategia tendiente a generar calma, se basa en el ejercicio que incluya el cuerpo como medio de regulación. En este sentido, se puede apelar a estrategias alternativas, como técnicas de respiración y/o atención plena, y toda técnica que tienda a disminuir el malestar. Hace tiempo que en el colectivo profesional, lxs profesionales incluyen otras técnicas para promover un ambiente cálido y disponible para la intervención, de manera complementaria con las estrategias específicas desde lo social.<sup>4</sup>

**INFORMAR:** constituye una acción tan amplia como importante, para que la persona pueda acceder a elementos que favorezcan su capacidad de decidir; para habilitar nuevas formulaciones con relación a su situación, nuevas preguntas que surjan de su propia inquietud ante ese nuevo contexto.

Se pueden informar múltiples cuestiones<sup>5</sup>, teniendo especial consideración de: el tipo de información, sencilla o compleja; el impacto que puede tener; los recursos con que cuenta la persona informada. En todos los casos, adecuar la intensidad de lo que se informa a las posibilidades de procesamiento y de comprensión, pueden hacer que el contenido de la

---

<sup>4</sup> Al respecto, se puede explorar el uso de nuevas herramientas, tales como: atención plena o mindfulness, regulación emocional, tolerancia al malestar, efectividad interpersonal, procesamiento acelerado de la información, terapias físicas basadas en perspectivas orientales.

<sup>5</sup> Ampliar en: De Robertis. 2006, capítulo 9, 2.a. La información. Pág. 215.

información cumpla o no con su objetivo, que en general tienen que ver con ordenar algún aspecto de la vida relacional y cotidiana, necesario para resolver el tema de la demanda.

**CONTRASTAR:** en sentido amplio, refiere al efecto que resulta de colocar en un demostrador dos objetos, escenarios o situaciones para que sean identificadas y comparadas sus diferencias. El contraste separa las características esenciales de un elemento. Esta contraposición resulta posible aplicarla en diferentes aspectos de la vida cotidiana. Por ejemplo, en las configuraciones de una imagen, podemos ver al contraste como una de ellas, ya que sirve para determinar la visibilidad de puntos frente a determinados tipos de luz. Por otra parte, ya en el campo de las relaciones interpersonales, podemos observar cómo en los debates políticos se contrastan puntos de vista que suelen ser diametralmente opuestos.

En el marco de una entrevista, la persona entrevistada expone ideas, posturas, que deben ser contrastadas por el entrevistador; siempre que las mismas sean perjudiciales para la persona y/o afecten negativamente a terceros. Por ejemplo, cuando un padre y/o madre decide interrumpir el tratamiento médico de su hijo que presenta una patología, porque entienden que fue sanado de “manera milagrosa”. En ese caso lo que operan son factores culturales, que deben ser respetados por el profesional, siempre y cuando no vulneren derechos. En el ejemplo referido, el entrevistador contrasta lo religioso, lo cultural con lo médico, lo científico. Al contrastar, el entrevistador confronta a la persona con la consecuencia de sus actos. La finalidad del contraste es la de prevenir situaciones no deseadas.

**PROPONER:** refiere a exponer un proyecto o una idea a la persona que es entrevistada con la finalidad de que esta lo acepte y de su conformidad para realizarlo. A lo largo del proceso de intervención el/la profesional va realizando propuestas tendientes al mejoramiento de la realidad social de la persona, a los efectos de que la situación de carencia o adversidad que presenta sean revertidos. El/la profesional debe tener el cuidado necesario de que sus propuestas no sean percibidas como imposiciones ni que sean aceptadas acríticamente por la persona con la que está interviniendo. En ese sentido, el entrenamiento previo de quien entrevista favorece a que las propuestas sean realizadas de las maneras más apropiadas en los momentos más indicados.

**HACER SILENCIO:** Se trata de una intervención tendiente a favorecer que la persona entrevistada pueda aumentar su propia capacidad de escucha, la de sí misma. En términos de Guber (2004: 226), existen varias “conductas que permiten aumentar la locuacidad”, una de ellas, se basa en no emitir comentarios respecto al contenido, y acompañar el relato con movimientos de la cabeza, en sentido de asentir, aprobar, asombrarse, demostrar dolor o compasión por lo escuchado.



**ESTABLECER LÍMITES:** siguiendo a De Robertis (2006) el/la trabajador/a social puede tener exigencias con la persona e imponerle límites, asumiendo un rol parental, aún si se trata de un adulto con el que está trabajando. Dichas exigencias pueden estar referidas al respeto por los compromisos, el contrato, los horarios y la regularidad de los encuentros; así como también, exigencias relativas a resolver problemas o exigencias atinentes a asumir sus responsabilidades y obligaciones. Este tipo de intervención se utiliza con el fin de estimular y movilizar al usuario, de hacerlo actuar. Sin embargo, las exigencias que se imponen deben condicionarse a lo que es posible y realizable, tanto desde el punto de vista físico como intelectual o afectivo. Resulta inútil pedir a la persona cosas imposibles, irrealizables. Las exigencias deben estar de acuerdo a la capacidad real de la persona y requieren ser previamente evaluadas.

#### **4. Los procesos terapéuticos, desde un nivel de abordaje integrado.**

A la luz del modelo ecológico, las personas interactúan en un entorno próximo, con relaciones interpersonales que influyen en su ser social. A través de la dinámica de asunción y adjudicación de roles, esas relaciones establecen modos particulares de interacción, y de comunicación.

Del mismo modo, la interacción con entornos más amplios, influye, pero no determina, distintas maneras de percibir el mundo y su funcionamiento. Ese movimiento continuo de interacción, se produce en forma concurrente con los procesos internos que habilitan tal conexión: desde la *dimensión conductual*, las personas actúan en razón de múltiples razones, que se procesan a nivel de la *dimensión cognitiva*, percibiendo su propio ser y sus entornos de particular manera, lo que lleva a sentir y vivenciar experiencias diversas, que conforman en una *dimensión psico dinámica*, el universo de emociones y sensaciones emergentes desde su singularidad, y se expresan, también de múltiples formas, en la dimensión interaccional, es decir, en el encuentro de cada persona con su mundo y con el mundo que le circunda.

La entrevista en situación de asistencia puede ampliar su campo instrumental, en la consideración de estos aspectos o dimensiones, intervinientes en desarrollo de la vida cotidiana, y del curso de la vida como instancia compleja de abordaje.

La intersección de estas perspectivas, permite construir una estrategia de abordaje integrada, en la cual considerar: la demanda inicial, el problema en torno a la demanda expresada, la situación singular de la persona en torno a lo que refiere que necesita, su condición respecto a lo interaccional con el entorno cotidiano y próximo, su situación global en términos de sus determinaciones de existencia social, el modo particular en que cada evento en su historia de vida ha anclado o dejado una determinada impronta, la

capacidad de aprehender y desarrollar habilidades sociales, y la capacidad de restablecerse ante contingencias de la vida y ante eventos / momentos de orden socio político. Ese conjunto singular define un universo de intervención, único y complejo, siempre en términos de proceso.

Lo “terapéutico” ha estado asociado casi exclusivamente, a la medicina. Luego ha ido aplicándose el vocablo a la definición de distintos tipos de acciones en el marco del restablecimiento de condiciones saludables de las personas, extendiendo su uso al campo de la salud mental. Podemos volver a revisar la raíz del concepto, de origen griego, y compuesto por dos vocablos:

*Therapeuein*, es un verbo que puede traducirse como “cuidar”; “tico”, es un sufijo equivalente a la noción “relativo a”. Es decir que lo terapéutico está asociado a toda intervención “relativa a cuidar”.

En ese sentido, es posible describir que las estrategias de intervención desde el trabajo social, están profundamente atravesadas por tal posibilidad. Cuidar a una persona en situación de vulnerabilidad incluye alojar la importancia de su necesidad, afirmar su derecho a ser asistido, potenciar sus habilidades para la resolución del problema que presenta. Cuidar en contexto de entrevista implica atender la necesidad, tendiendo a reparar los aspectos dañados que van sumando obstáculos a una vida autónoma y saludable.

Encuadramos entonces, que *la entrevista desde el trabajo social es una técnica que pone en contacto a una o más personas, con quien la realiza, desde su rol profesional, para diseñar una estrategia de trabajo, tendiente a explorar la amplitud de componentes del problema o tema que se presenta en forma explícita, habilitando el surgimiento de los aspectos subyacentes o invisibilizados del mismo, y desarrollar posibles trayectorias hacia la transformación.*

La entrevista se podrá constituir como estrategia, cuando exceda la visión sobre los resultados esperados con relación al tema que la demanda, construyendo capacidad de complejizar el terreno de intervención para hacer efectivo el proceso de empoderamiento, que excede, en todos los casos, la satisfacción de la necesidad interpuesta por la demanda.

Coincidiendo con la definición de De Robertis (2006: 115): “*la estrategia es el arte de hacer concurrir un conjunto de medios, a un fin. Toma en cuenta elementos de naturaleza diferente, tales como los recursos humanos, materiales, el tiempo, la personalidad, etc. Y trata de prever la evolución y las interacciones dinámicas entre estos elementos.*”

Así, la entrevista será un punto de contacto, que habilite nuevos contactos en donde desarrollar la diversidad de puntos posibles de intervención.

Así, lo terapéutico, desde la disciplina social, puede estar al servicio de favorecer no solo la disminución de riesgos, potenciando habilidades sociales más asertivas, sino también disminuyendo el daño subsidiario de las múltiples situaciones que contribuyen a que una persona, se encuentre en situación de vulnerabilidad. La misma puede describirse en términos concretos, al enumerar, por ejemplo, las actividades de la vida cotidiana que se encuentran estancadas, u obstaculizadas de algún modo.

El *daño* también es un concepto que amerita ser abordado desde una perspectiva integrada, y su abordaje diseñado en términos de complejidad: una persona que ha sido despedida de su trabajo, y se encuentra sin recursos económicos para sostenerse a sí misma, y a lxs integrantes de la familia en el caso de corresponder, evidentemente tendrá un nivel de reactividad mayor, menor tolerancia, se encontrará emocionalmente más frágil, podrá intentar acciones asertivas o no, y, ese escenario, puede ubicar a la persona en contacto directo con otras experiencias / vivencias anteriores poco agradables.

Encontramos que intervenir desde lo social, para recuperar posibilidades de integración laboral, no puede ser una intervención fragmentada del resto de sus vivencias. Si se trabaja desde un equipo en transdisciplina, ese riesgo de fragmentación será menor, o nulo; pero si se trabaja desde el área social, es necesario diseñar un abordaje complejo, integrado, procesual, en el cual desplegar todas las intervenciones tendientes a disminuir malestar, y a resolver distorsiones o experiencias previas negativas, para poder avanzar con nuevas prácticas, desde el presente, aumentando habilidades de autodomínio, regulación y efectividad.

Desde la perspectiva del curso de la vida, Elder propone cinco principios, que pueden considerarse como puntos de apoyo de toda intervención que tenga un objetivo terapéutico:

- *Timing*: mismos eventos tendrán diferente incidencia en función del momento de la vida en que ocurran

- *Linked lives*: las personas viven en interdependencia con otras, con las cuales comparten momentos de la historia social, aspecto que contribuye a tal interdependencia.

- *Lifelong process*: el desarrollo de las vidas humanas puede tener una amplia trayectoria, y su análisis requiere reconocer las múltiples dimensiones con incidencia recíproca.

- *Time and place*: el entrecruzamiento de tiempo y espacio en las vidas humanas determina el carácter de la experiencia vivencial.

- *Human agency*: cada persona construye su trayectoria en la vida, con influencia condicionante por parte del medio histórico y social

Un ejemplo, referido a la temática de violencia de género, permite visualizar tal entrecruzamiento de enfoques:

Una víctima de violencia de género, en situación de riesgo, seguramente necesita, desde la perspectiva de quienes trabajan en el área, e incluso desde su entorno próximo, promover el cese del contacto con quien la maltrata, pero en general se requiere de un tiempo de fortalecimiento para que pueda acceder a los recursos legales para su protección: instar a la realización de una denuncia cuando la mujer no se encuentra en condiciones mínimas de sostener ese proceso (aspecto psicodinámico), o no lo comprende (aspecto cognitivo), o no tiene una mínima, nuevamente, red de sostén que funcione en forma paralela a las medidas cautelares (aspecto interaccional), solo puede transformarse en una estrategia inadecuada, cuando no iatrogénica. El proceso de construcción de la demanda de asistencia, y luego de la demanda de ayuda específica para salir de una relación con violencia, requiere de un tiempo concreto, y en contraposición, la utilización de estrategias particulares para lograr que su sistema de alerta se active, para que su capacidad cognitiva se ponga en sintonía con la magnitud de la problemática, para que se conecte con las emociones más negadas y con las sensaciones corporales propias de situaciones de riesgo y/o amenaza lleva un tiempo mucho más prolongado, que no puede obturarse pretendiendo decisiones inminentes. Ese proceso puede ser de corto, mediano o largo plazo (*time and place*). Dependerá de un amplio conjunto de características relacionadas con la mujer, su entorno, sus experiencias primarias, con el perfil de quien la maltrata (*human agency*).

Esa mujer, si tiene menos de 30 años, habrá nacido en un contexto, en Argentina, en el cual el tema de violencia contra la mujer ha tenido difusión desde su infancia: puede reconocer mayor alcance de campañas de sensibilización, a lo mejor ha tenido en su educación formal, acceso a charlas; a tenido mayor contacto con medios de comunicación, ha estado probablemente conectada a redes sociales que viralizan, hoy, información y aplicaciones referidas a su problema. Desde el principio de *lifelong process*, podríamos aportar que en su historia de vida, el acceso a la información ha sido un factor protector; pero, tal vez sus experiencias tempranas naturalizaron diversas formas de maltrato, si en su familia esas vivencias eran habituales, ha aprendido a tolerar un umbral más alto de violencia que otras niñas de su misma generación, cuya observación le da una oportunidad para darse cuenta que no en todas las organizaciones familiares ocurren esas acciones (*linked lives*).

## **5. El trabajo social en entrevistas desde un abordaje de largo plazo.**

El desarrollo de entrevistas en el marco de abordaje terapéutico, supone un encuadre y una metodología de intervención. Desde el encuadre general, la entrevista tendrá tres momentos, apertura, desarrollo y cierre. Cada momento requiere de una actitud, una intensidad, y un contenido específico, que se describen a continuación.

### **Encuadre**

La entrevista requiere de un marco en el que se desarrolla, el cual contempla dos dimensiones: temporal y espacial. Si hablamos de abordajes terapéuticos a largo plazo, hablamos de una secuencia de entrevistas que se extienden en el tiempo, cuyo alcance temporal puede o no establecerse con precisión, pero siempre se comunica el tipo de contrato que enmarcará la relación: tal vez se podrá pactar una evaluación de la situación a los seis meses de iniciada la intervención, para poder reformular la continuidad o cierre del espacio. En adelante, el desarrollo de múltiples encuentros tenderá a permanecer estable hasta alcanzar los objetivos previstos en la intervención. En el encuadre también se contemplan los horarios de inicio y de finalización de la entrevista; así como también la duración de la misma. El cierre de intervención de cada entrevista, con igual dinámica que la descrita en términos de proceso, se comienza a trabajar varios minutos antes de concluir el encuentro, para dar lugar al tercer momento de la entrevista con su aporte específico. Es importante conocer que, una vez concluido el encuentro, toda comunicación puede interferir en lo trabajado, incluso desorganizar el producto del cierre o clausura de la intervención. El tiempo total no debiera exceder la hora de atención, debido a que la capacidad de procesar información, que puede ser más o menos desestabilizante para cada persona, no puede verse obturada por agotamiento y / o exceso de exposición al tema.

Por otra parte, la entrevista se enmarca en un espacio físico en el que se desarrollará, y debiera contar, como mínimo, con las condiciones de movilidad, acceso, ventilación e iluminación, tanto como con el material que pueda ser utilizado en el marco de la administración de técnicas en general.

### **Apertura**

El inicio de entrevista supone una actitud que priorice la escucha, es el momento en donde el recurso de *atención flotante* cobra mayor relevancia. El registro de lo que acontece durante ese primer momento es fundamental para organizar, mentalmente, el sentido y objetivo específico de ese espacio, siempre en concordancia con los objetivos generales.

El contenido estará definido concretamente por lo que la persona exprese; una herramienta importante en ese momento, es la pregunta y re pregunta, en sentido de organizar la entrevista, identificando los focos de atención, las palabras más significativas,

ya sea por su contenido concreto o por su peso emocional. En el relato, es posible que vayan apareciendo mecanismos propios de todo proceso social, naturalizando e invisibilizando algunas cuestiones.

En la apertura puede quedar definido un punto de intervención, sobre el cual se aumenta el nivel de diálogo reflexivo, sin cerrar ningún aspecto, con máxima atención a las ramificaciones que puedan surgir de ese esqueleto inicial.

La apertura puede tomar entre cinco y veinte minutos, depende de las características personales, del tiempo de trabajo en proceso previo, y del contenido que surja. Es posible que suceda el denominado fenómeno de “bueyes perdidos” (García: 2003, 30 / Guber: 2004, 220), como mecanismo defensivo ante el malestar, no como formación consciente, sino dinámica. Al respecto, si bien el concepto fue acuñado para describir un acontecer grupal, entendemos que la situación en entrevista recrea un acontecer familiar – grupal, activando los “dos miedos básicos: a la *perdida* de todo aquello que me resulta conocido y me da seguridad, lo que me produce un estado de depresión, y el miedo al *ataque*, que se traduce en actitudes de desconfianza, de no ser aceptado, y por ello aparece una ansiedad de tipo persecutoria”.

La entrevista desde un abordaje terapéutico, habilita el carácter multimodal de recursos para tender a la transformación. Se puede trabajar con una sola persona, aspectos grupales familiares y relacionales en general, y para ello, desde el trabajo social, contamos con la formación necesaria respecto a dispositivos y dinámicas grupales, que cobran sentido en distintos momentos de la entrevista. Así, se define el momento de apertura a través de una intervención que tienda a favorecer la *pertinencia*, direccionando el objetivo del encuentro, hacia un mayor nivel de *productividad* en cuanto al tema<sup>6</sup>.

## Desarrollo

Si ocurre que se dilata en el tiempo el tema del día, es necesario colaborar en la detección del *punto de intervención*<sup>7</sup>, que no necesariamente haya sido dicho, sino que se

---

<sup>6</sup> (García: 2003, 31) retomando las palabras de la autora, a manera de ejemplo, damos cuenta de una intervención de carácter grupal, que puede ser administrada en entrevista individual. La perspectiva de abordaje terapéutico asume que, todas las herramientas provenientes de teoría grupal, son adecuadas y eficaces para favorecer procesos de transformación personal y familiar, y permiten, desde el trabajo social, puntos de apoyo sólidos para “leer” de manera integrada la situación singular de las personas.

<sup>7</sup> Denominamos **punto de intervención** al momento en que se vuelve indispensable una acción, por parte de quien entrevista, de constituir la estrategia, de definir el nudo a trabajar; tal definición sólo puede lograr pertinencia desde una mirada integral, que recupere el proceso de trabajo previo, reconozca las características de la persona y sus mecanismos defensivos, haga una lectura del contexto amplio, y oriente el intercambio hacia un lugar de resolución posible.

puede construir, en razón de la experiencia previa de trabajo. Si sabemos que existe, mucha dificultad en hablar y trabajar sobre la cuestión de los límites interpersonales, y los bueyes perdidos rondan en torno a cuestiones familiares, es posible focalizar en cómo se ha podido en esa familia en particular, a lo largo de la historia, poner límites, quién lo hace, cómo lo hace, e identificar si ese modo particular resulta adecuado a su criterio o no, cómo se siente al respecto, si considera que ha sido o no un modo efectivo, si ha causado o no daño, y en qué situación se encuentra el tema al momento de la entrevista, o del proceso de trabajo en el último tiempo.

El principal objetivo de trabajo, en espacios de largo plazo de abordaje, es la integración.

Se integran experiencias difíciles en el curso de la vida, para lograr una mejor calidad de vida aun luego de haber transitado situaciones traumáticas o situaciones de alta complejidad; integrar una experiencia significa, comprenderla, aceptarla (no en términos de resignación o sumisión ante el o los eventos, sino en términos de reconocer la existencia, la imposibilidad de retrotraer el tiempo, y de registrar que es posible recuperar bienestar aun luego del malestar), procesar la información que se tiene respecto a tales situaciones, y disminuir el nivel de malestar emocional que ha generado, y desde allí su impacto en las relaciones afectivas en general.

El eje prioritario de análisis está ubicado en la necesidad integral de la persona, y no en alguno de los aspectos constitutivos de tal malestar: partimos de la definición de problema en sentido amplio. Al respecto, Giribuela (2009) recupera la definición de la Real Academia Española, la cual define problema a través de diferentes acepciones:

- *Cuestión que se trata de aclarar.*
- *Proposición o dificultad de solución dudosa.*
- *Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin.*
- *Disgusto, preocupación.*
- *Planteamiento de una situación cuya respuesta desconocida debe obtenerse a través de métodos científicos.*

Los problemas sociales son formulados por cada sociedad. En relación a la definición del concepto de problemas sociales, Giribuela plantea que presenta las siguientes características:

- *“El hecho de que sea un problema para un grupo puede no serlo para cada uno.*
- *Las modificaciones de los problemas sociales a lo largo del tiempo.*
- *La dimensión política de la definición de un problema social, que puede implicar el ejercicio de control de un grupo sobre otro.” (Ibíd.: 15).*

Lxs profesionales del trabajo social intervenimos con problemas sociales. Un problema de ámbito público se transforma en social cuando la persona, el grupo o la comunidad afectada no pueden resolverlo por sí mismo; por lo que requiere de la intervención de un tercero. Todo problema social refiere a una situación de carencia o de adversidad, y es inherente al mismo la vulneración de al menos un derecho.

En el desarrollo de la entrevista se ponen en tensión los aspectos visibles del problema o tema, y se busca poner en evidencia sus aspectos más invisibilizados, los no nombrados, los prohibidos de decir, los naturalizados; poner en evidencia esos aspectos requiere tener trazado un esquema de tensión, y una alternativa de distensión, entendiendo que las personas pueden responder o reaccionar de diferentes maneras a tal construcción.

Las herramientas de trabajo durante este momento, responden a un modelo ecléctico, multimodal, integral y, nuevamente, *centrado en la necesidad de la persona* y en sus posibilidades.

Es necesario considerar, como en todo tipo de intervención, el factor tiempo; en el modelo de abordaje expuesto, es una variable relevante porque el nivel de intensidad de trabajo en función del tipo de técnica / herramienta que se administre, es alto; un mal uso del tiempo puede promover agobio o cansancio, y generar un resultado adverso a los objetivos, distanciando a la persona del espacio. Además, las personas pueden bloquear su atención, sobre todo si están en situación de máxima perturbación o preocupación por el o los problemas que presentan.

## **Cierre**

Cinco a diez minutos antes de cerrar la entrevista, en términos generales, se comienza a preparar ese cierre. En situaciones particulares, es posible que deba iniciar antes, de acuerdo al tema, al tiempo del proceso completo, y a las características personales; lo que no está en dudas, es que la entrevista tiene que cerrar, entonces buscamos una manera adecuada a la situación.

Es probable que algunas personas suelen “recordar” un tema “muy importante” del cual no hablaron, o surjan inquietudes a último momento, o quieren continuar hablando de algún tema una vez que terminamos de trabajar y hasta están saliendo del espacio.

Si es una conducta eventual, se puede señalar, y explicar que en el próximo encuentro habrá lugar y tiempo para hablar al respecto. Si se trata de una dinámica que se repite, será indispensable reforzar el encuadre de la entrevista para modificar ese aspecto, pues no permite el ejercicio de “iniciar – terminar” con la tarea.



Ese ejercicio es parte del entrenamiento que mencionábamos al inicio del artículo, desde quienes entrevistan, y también lo es para las personas entrevistadas. Iniciar y terminar una tarea es un ejercicio de organización básica, que puede dilatarse por múltiples motivos, pero su consecuencia se evidencia en áreas de la vida cotidiana: no poder separarse de una pareja, no poder solicitar ayuda en determinadas situaciones, no concluir tareas de tipo educativo o laboral en general, quedarse “rumiando” malestares sin intentar resolverlos, etc.

Por lo tanto, contribuir a resolver esa dinámica, puede ser parte del contenido a trabajar, relacionado con las posibilidades de resolución del tema que haya iniciado la demanda, o de los subsiguientes temas, que también tendrán un tiempo de elaboración y resolución.

## **Conclusión**

Sintetizando, hemos expuesto que la entrevista puede constituirse en una herramienta de intervención fundamental, en lo que denominamos *proceso de abordaje terapéutico*.

La particularidad de la misma no se reduce al criterio del largo plazo en el tiempo, sino que trae aparejado la expectativa de acompañar los procesos de cambio de posición subjetiva de las personas entrevistadas ante las demandas y necesidades enunciadas desde el inicio de la intervención.

Hemos señalado que la especificidad del trabajo social le imprime a la entrevista una característica singular, aportando como mínimo la permeabilidad a incluir miradas y enfoques tendientes a la transdisciplina.

Promovemos que ese tipo de abordaje pueda ampliar la caja de herramientas desde la disciplina, entrenando su uso desde la formación de grado, y en ese sentido consolidar un campo de acción profesional que se transita de hecho, pero sorteando dificultades de reconocimiento propias de terrenos en donde las luchas disciplinares se ubican por sobre la resolución de las necesidades. Nos animamos a propiciar el fortalecimiento de toda estrategia de abordaje que promueva el empoderamiento ciudadano.

El ejercicio profesional nos involucra en escenarios singulares y colectivos heterogéneos, y, siempre, complejos. Nuestras herramientas de intervención acompañan, de hecho, tales procesos, adecuando cada estrategia al contexto particular, institucional, y

también a nuestras posibilidades técnicas, en función del perfil profesional y las habilidades personales ante determinados temas o situaciones.

La relación personal – profesional, ante todo escenario de intervención, es indisociable. Esta relación incluye: la formación de grado; la formación de posgrado, específica en las áreas de mayor interés, o en las que fue posible la inserción profesional; la historia de vida personal, con sus puntos de encuentro y de divergencia respecto de todo relato en el marco interventivo; la capacidad de tomar distancia operativa y a la vez empática con la situación y la persona en situación de asistencia; el posicionamiento teórico, metodológico, procedimental e ideológico que acompaña nuestro crecimiento en la arena disciplinar.

Promovemos una práctica alojada en el terreno de la Transdisciplina, con fuerte arraigo en el particular modo de comprender y transformar la realidad desde lo social, pues esa es nuestra especificidad: lo inclusivo será construir relevancia social en los equipos de trabajo, y en nuestras prácticas cotidianas, a través de toda herramienta que facilite, no solo la satisfacción de necesidades desde la concepción de gestión de lo social, sino desde el empoderamiento singular ciudadano en el contexto colectivo de producción socio histórica.

Coincidimos con De Robertis (2006: 65), en cuanto a que *“una acción social progresista en el mundo actual es inseparable de la capacidad científica de análisis racional de su objeto, de la investigación de soluciones imaginativas y no limitadamente empíricas o rutinarias de los problemas que se presentan, y, en definitiva, de la lucha para que el crecimiento despejado oriente la acción en cualquier plano”*, y entendemos que la acción transformadora será posible, en tanto consideremos su simiente en la *visión integral* de los contextos de producción de aquello que pueda, deba o requiera ser transformado.

### **Referencias bibliográficas**

- Aguilera, M. de los A. 2005. “La entrevista”. En: Tonon, G. Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social. Espacio Editorial, Buenos Aires.
- Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires. 2018. “5° Encuentro. Aproximación a las particularidades de la entrevista/visita domiciliaria en Trabajo Social” En: El proceso dialógico en el ejercicio profesional. Contribuciones analíticas para repensar el quehacer profesional. Seminario semipresencial de capacitación y actualización profesional. Instituto de Capacitación y Estudios Profesionales CATSPBA.
- De Robertis, C. 2006. Metodología de la intervención en trabajo social. Lumen Humanitas.
- García, D. 2003. El grupo. Métodos y técnicas participativas. Editorial Espacio, Buenos Aires
- Gastrón, L. Oddone, J., 2008. Reflexiones en torno al tiempo y el paradigma del curso de la vida. Revista Perspectivas en Psicología 5.

Carrasco, L. y Martínez Reina, M. 2019. La entrevista como estrategia: procesos de abordaje terapéutico desde el Trabajo Social. *Red Sociales, Revista del Departamento de Ciencias Sociales, Vol. 06 N° 02*: 50-76.

---

Giribuela, W. y Nieto, F. 2009. “Los problemas sociales en los informes sociales”. En: El informe social como género discursivo. Escritura e intervención profesional. Editorial Espacio. Buenos Aires.

Guber, R. 1991 – “Cuestiones epistemológicas: por las pistas del conocimiento antropológico” – En: El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento en el trabajo de campo – Legasa, Buenos Aires.

Oliva, A. y Pagliaro, S. 2011. “Características de las visitas domiciliarias”. En: Oliva, Andrea A. y Mallardi Manuel Waldemar (Compiladores) Aportes tácticos operativos a los procesos de intervención en Trabajo Social. Consejo Editor UNCPBA.

Salzberger – Wittemberg, I. 1980. La relación asistencial. Amorrortu, Buenos aires.