

Entrevista en Trabajo Social

La entrevista en Trabajo Social se constituye en un elemento fundamental del proceso de intervención, en tanto permite, a través del encuentro dialógico, identificar aspectos objetivos y subjetivos de la vida cotidiana de la población usuaria y, en estrecha relación, materializar una intervención socioeducativa orientada a promover la reflexión de aquellas cuestiones que se consideran problemáticas. Además, como momento clave que materializa la dimensión investigativa de la intervención, la información que se recaba en esta instancia es de vital importancia para llevar a cabo gestiones, asignar recursos y/o prestaciones, elaborar informes sociales, entre otras cuestiones.

Entrevistar en Trabajo Social supone, por lo tanto, recrear los fundamentos teóricos, políticos y éticos que están presente en el ejercicio profesional y sintetizarlos para habilitar un proceso dialógico orientado a conocer, a través de la palabra, las implicancias de una situación determinada, su trayectoria histórica, las posiciones, intereses, sentimientos y percepciones en torno a la misma, entre otros aspectos. Como parte de una intervención fundada, entonces, cada pregunta, o no pregunta, tiene un sentido y una direccionalidad determinada. Aquí, vale aclarar que, más allá de la perspectiva teórico-metodológica que guía el proceso de intervención en general y la entrevista en particular, su desarrollo debe articular la trayectoria histórica de la profesión en nuestra región, las incumbencias profesionales previstas en la Ley Federal de Trabajo Social N° 27072 y la defensa de los derechos humanos en general y sociales en particular, evitando llevar a cabo prácticas intrusivas hacia otras profesiones y/o sin rigor profesional, tales como el *coaching ontológico*, la *biodescodificación*, entre otras.

Asumiendo la complejidad de la realidad social, el proceso dialógico que se recrea en el marco de la entrevista debe estar orientado por una permanente problematización de la subjetividad contemporánea, asumiendo que el modo de pensar se encuentra atravesado por visiones, valores, costumbres y tradiciones que le confieren sentido a la vida cotidiana y que, en algunos casos, pueden configurar un pensamiento cotidiano que tiende a naturalizar prácticas de explotación y/u opresión y, por lo tanto la vulneración de derechos humanos.

Sin intenciones de acabar las discusiones que giran en torno al proceso de entrevista, a continuación se sintetizan algunos elementos y/o condiciones que deben primar en el desarrollo de las mismas:

En tanto la entrevista es un encuentro dialógico orientado por una finalidad determinada, la definición de cuándo entrevistar, en qué espacio y bajo qué modalidad llevar a cabo la entrevista, como así también qué cuestiones considerar y cuáles no, entre otros aspectos, debe ser el resultado de una definición fundada de quien interviene, donde cada elemento se justifica por el objetivo que orienta el proceso de intervención.

Asumiendo que la realización propiamente dicha de una entrevista supone optar por distintas modalidades, formas y espacios, donde a la **modalidad presencial**, en el espacio laboral o en el domicilio de las personas involucradas, se incorpora la **modalidad telemática**, se sostiene que la modalidad en la que se concreta el proceso dialógico entre quien ejerce el Trabajo Social y la población usuaria

debe ser resultado del análisis de la finalidad de la intervención y los derechos y resguardos de las personas involucradas. Igualmente, en tanto encuentro plural, la forma y modalidad que asuma la entrevista debe ser definida a partir del acuerdo previo con las personas involucradas, precisando la forma y momento de concretar el encuentro.

La concreción de la entrevista en el ámbito de trabajo debe implicar que se garanticen las condiciones generales necesarias para su desarrollo. Centralmente, se debe evaluar la disponibilidad del espacio necesario (oficina, consultorio, etc.) para generar el contexto que respete la confidencialidad de lo allí trabajado, como así también el tiempo que profesionalmente se considera necesario y oportuno para su realización. La confidencialidad se vincula al deber de respetar el secreto profesional y se traduce en la no presencia de personas ajenas a la situación, sean otros/as profesionales, del Trabajo Social o no, personal administrativo y/o población usuaria de la institución. Quizás resulte innecesaria la aclaración, pero la confidencialidad remite a una obligación ética de quien ejerce la profesión, no una variable que puede respetarse o no.

En la particularidad de la entrevista domiciliaria, el encuadre de su realización remite a poder explicitar su finalidad, expresar los motivos que justifican que se lleve a cabo en el ámbito de la vivienda y habilitar el espacio para la expresión de dudas, temores y representaciones sobre nuestra presencia en su vivienda. Más allá del espacio de trabajo en que nos desempeñemos, la población usuaria tiene el derecho a saber los motivos por los cuales necesitamos acceder a información sobre distintas dimensiones de su vida cotidiana. En el mismo sentido, es necesario problematizar lógicas unidireccionales que determinan arbitrariamente en qué momento llevar a cabo la entrevista, motivando una intromisión inconsulta en la cotidianeidad. Frente a ello, acordar el momento del encuentro es respetar la autonomía y la capacidad de tomar decisiones de la población con la cual trabajamos.

Finalmente, para el caso de las entrevistas realizadas bajo alguna modalidad telemática se debe garantizar el acuerdo entre las partes involucradas en cuanto a esta modalidad y la posibilidad objetiva de la población usuaria de participar en la plataforma propuesta; la confidencialidad y el resguardo del intercambio entre las partes involucradas; la posibilidad de precisar la identidad de la persona involucrada en el proceso dialógico; y, entre otras cuestiones, la certeza que la persona involucrada no sea coaccionada por terceros a manifestar posturas contrarias a su voluntad, como así también que la realización de la entrevista bajo esta modalidad no suponga mayor riesgo para la persona en el marco de posibles situaciones de vulneración de derechos.

En síntesis, la entrevista como práctica social que puede llevarse a cabo por distintas profesiones, para el caso del Trabajo Social debe ser considerada a partir de la vinculación con la ubicación de la profesión en la división social del trabajo y, estrecha relación, con las incumbencias profesionales que marcan los consensos actuales en torno a las capacidades interventivas que poseen quienes ejercen la profesión y, finalmente, con los principios éticos que regulan el desarrollo de la profesión en nuestro territorio.

Recomendamos leer

Mallardi, M. 2024. El proceso dialógico en Trabajo Social: Dimensión investigativa y función socioeducativa en el ejercicio profesional. En: Perspectiva histórico-crítica en Trabajo Social. Fundamentos e intervención profesional. La Hendija, Paraná.