

Repertorios y aproximaciones biográfico-narrativas. Testimonios y análisis de prácticas investigativas en trabajadores sociales

Gabriela Rubilar

Palabras clave:
entrevistas
biográfico-
narrativas; trabajo
social;
interacciones cara
a cara; relatos
autobiográficos;
autorreflexión;
quehacer
investigativo;
formación
profesional

Resumen: Desde el inicio de la formación profesional, las aproximaciones cualitativas han sido parte del plan de estudios del trabajo social y son un repertorio metodológico importante de su quehacer. En este artículo se sostiene que los instrumentos y técnicas utilizadas tradicionalmente para la intervención profesional, presentan importantes similitudes con algunas perspectivas de investigación cualitativa. Esto es especialmente válido en aquellas aproximaciones que involucran narraciones extensas y continuas, generadas por una sola y sugerente pregunta inicial.

En esta investigación se analizan distintos repertorios que los profesionales utilizan en sus intervenciones sociales, con especial énfasis en aquellos acercamientos que se inician a partir de preguntas como: ¿A qué viene ...? ¿Qué necesita? o simplemente cuénteme ... Interrogantes que han permitido a los trabajadores sociales sumergirse en los relatos autobiográficos de los sujetos.

Se presta atención particularmente a los repertorios que despliegan los profesionales vinculados al trabajo social, analizando sus intervenciones y los elementos que configuran su despliegue como enfoque de investigación. Se pone énfasis en las dinámicas de encuentro que se dan entre los participantes de este proceso y se analizan los alcances de este tipo de acercamiento que promueve una interacción cara-a-cara entre investigador y sujeto investigado.

Índice

- [1.](#) Introducción. Una reflexión sobre las prácticas profesionales y los espacios investigativos de los trabajadores sociales
- [2.](#) La existencia de repertorios o prácticas investigativas articuladas a los procesos de intervención profesional
 - [2.1](#) Repertorios contextuales
 - [2.2](#) Repertorios biográfico-narrativos
 - [2.3](#) Repertorios comunicacionales
- [3.](#) Cómo aprenden a entrevistar?... Una competencia investigativa particularmente reconocida en los trabajadores sociales
- [4.](#) Discusión: Los desafíos éticos de "lo narrado"

[Agradecimientos](#)

[Referencias](#)

[Autora](#)

[Cita](#)

1. Introducción. Una reflexión sobre las prácticas profesionales y los espacios investigativos de los trabajadores sociales

Este artículo forma parte de una línea de investigación que indaga en el oficio de los trabajadores sociales y reconoce la existencia de importantes articulaciones entre los procesos de intervención que desarrollan estos profesionales y la reflexión acerca de sus formas de conocer e investigar. En los últimos años, en América Latina ha habido un esfuerzo creciente por configurar los elementos que caracterizan la práctica investigadora de estos profesionales, a los trabajos de KISNERMAN (1998) y NETTO, VERAS, DE PAULA, PINHO y QUIROGA (1992) se unen los aportes de AQUIN (2006), BURGOS (2011), GRASSI (1995, 2011) y TRAVI (2006, 2007); quienes buscan instalar un debate que se pregunta por los modos de hacer investigación y los aportes que esta disciplina hace a la generación de conocimiento. [1]

Los contenidos que aquí se presentan se inscriben en una corriente de estudio que presta especial atención a las reflexiones que los investigadores generan a partir de su propio quehacer investigativo, de ahí su carácter autorreflexivo e interpretativo sobre la propia práctica. Los debates sobre los modos de hacer investigación tienen una larga tradición en las ciencias sociales, de entre ellos se destaca el trabajo pionero de Beatrice WEBB (2001 [1898], quien a fines del s.XIX hace público algunos aspectos inicialmente considerados privados o íntimos de la investigación. Esta corriente es seguida, varias décadas más tarde, por otros investigadores como Paul LAZARFELD (2001 [1968]), C. Wright MILLS (2009 [1961]), Maurice STEIN (1954) y William Foote WHYTE (1984 [1955]) y, quienes incluyen en sus trabajos reflexiones que dan cuenta de las experiencias cotidianas de los hacedores de investigación. Todas estas aproximaciones comparten como elemento común un análisis retrospectivo, que le asigna a la experiencia investigadora, un estatus reflexivo y generador de conocimiento acerca de un oficio y sus formas de transmisión. [2]

En las últimas décadas esta corriente que promueve el desarrollo de procesos reflexivos en los investigadores ha impactado al propio ejercicio investigativo, y así ha quedado reflejada en algunos artículos de esta revista entre los que se encuentran los trabajos de BREUER (2003), RUSSELL y KELLY (2002) y WIESENFELD (2000). [3]

Entre los exponentes de esta corriente, se destacan en el campo de la sociología reflexiva los aportes de BOURDIEU (1992, 2006 [2004]), BOURDIEU y WACQUANT (2005 [1992]), DUBET (2010 [1994], 2012) y WACQUANT (2006 [2004]). La antropología también ha sido impulsora de un desarrollo en este sentido, que encuentra entre sus seguidores los trabajos de FASSIN y BENSA (2008) y GHASARIAN (2008 [2002]). Más allá de las diferencias en sus delimitaciones epistemológicas y metodológicas, todas estas aproximaciones comparten la pregunta acerca del sentido del oficio de investigador social y sustentan sus análisis en la experiencia vivida por quién o quiénes desarrollan este quehacer. [4]

Este análisis, que pone especial atención en la conciencia del investigador, que hace de su actividad investigativa el centro de su trabajo, es interpretado como una práctica de vigilancia epistemológica en el sentido propuesto por BOURDIEU y WACQUANT (2005 [1992], p.33). La vigilancia epistemológica será considerada en este artículo como un ejercicio de auto-reflexividad disciplinaria que reconoce la importancia de re-pensar y examinar el propio quehacer, sometiéndolo constantemente a revisión, análisis y cuestionamiento. En este escrito las prácticas serán entendidas esencialmente como praxis, siguiendo los planteamientos de ORTÍ (2000 [1986], 2001), quien desde mediados de los años ochenta, impulsó el uso de la palabra "prácticas de investigación", en lugar de técnicas, interpelando a un saber hacer fuertemente enraizado en elementos artísticos y artesanales que caracterizan un oficio. En el mismo sentido KISNERMAN (1998, p.155) considerará a la investigación como una auténtica "praxis social", reafirmando el acervo de conocimiento y la experiencia acumulada, es decir un saber-hacer, que le dio origen y especificidad (TRAVI 2007, p.209). [5]

Los contenidos de este artículo parten del supuesto que la mayor parte de las aproximaciones investigativas de los trabajadores sociales se desarrollan bajo los marcos de los enfoques cualitativos (BURGOS 2011), con especial énfasis en el uso de técnicas e instrumentos de investigación que reconstruyen la vida de los sujetos y ahondan en sus experiencias vividas. Para ello recurren esencialmente al desarrollo de entrevistas individuales de corte biográfico, entrevistas grupales y/o familiares, visitas domiciliarias¹ y observaciones "en terreno". [6]

Por lo mismo, el análisis crítico es uno de los elementos que se busca potenciar en este documento, en la medida que pone en evidencia las decisiones metodológicas que los investigadores enfrentan cuando desarrollan aproximaciones de este tipo, los que no sólo remiten a las formas de desarrollo de determinadas técnicas, sino a los procesos vivenciados en ellas. Para lograr lo anterior, el ejercicio de interrogación del propio quehacer resulta fundamental. Y en el caso de esta investigación se inaugura con una pregunta exploratoria que se interroga sobre el quehacer investigativo de los trabajadores sociales (RUBILAR 2009) y que se profundiza en este trabajo que reconstruye y analiza veinticuatro testimonios de investigación de trabajadores sociales chilenos. [7]

Los testimonios fueron elaborados en dos períodos distintos de tiempo, los primeros ocho corresponden a un estudio exploratorio desarrollado por la autora en el año 2008, mientras que los 15 testimonios restantes corresponden al proyecto de investigación de construcción de memorias investigativas implementado en el año 2012². Durante el desarrollo de esta investigación se

1 Las visitas domiciliarias y las observaciones en terreno, no serán abordadas en este artículo, pese a ofrecer un espacio amplio de indagación y estudio, Mary RICHMOND (2005 [1917]) considerada la primera trabajadora social profesional, impulsó las visitas domiciliarias como piedra angular de la ayuda a los "pobres".

2 Proyecto Inicio N°21/2011 "Construcción de memoria investigativa en ciencias sociales: Testimonios y Experiencias de Investigación de tres generaciones de trabajadores sociales chilenos", desarrollado por la autora entre noviembre de 2011 y noviembre de 2012.

desplegó un trabajo de entrevistas que permitió precisamente adentrarse en la biografía de cada sujeto y construir su testimonio de investigación. Con el material proporcionado fue posible identificar algunos repertorios investigativos y observar el modo los profesionales reflexionan en torno al uso de algunas técnicas y prácticas de investigación, como ocurre con las entrevistas, las que son identificadas como generadoras de narraciones, conocimiento e intervención. [8]

El componente autobiográfico de esta reflexión se constituye en la primera delimitación de los contenidos que se presentan en este artículo que profundiza en las prácticas investigativas de los trabajadores sociales, con especial énfasis en uso de métodos cualitativos, como las entrevistas biográfico-narrativas. Aspecto que fue desarrollado, en 2008, aunque desde otras perspectivas por Bettina VÖLTER quien reconoce la aplicabilidad que poseen los métodos cualitativos en tres ámbitos del trabajo social: la investigación, la práctica diaria y la autorreflexión. En su artículo, VÖLTER (2008) hace referencia al concepto de "sofisticación etnográfica" como una forma de dar cuenta de la existencia de ciertos elementos esenciales del profesionalismo del trabajo social, como una cierta familiaridad en el uso de este enfoque y la adquisición de un entrenamiento temprano en los estudiantes, que permiten el desarrollo de las competencias específicas que se revisan también en este trabajo. [9]

Si se sigue esta línea argumental, es posible reconocer que, quienes hacen investigación desde el trabajo social, presentan ciertas competencias o elementos que les permiten un mejor acercamiento a tipos de preguntas y enfoques de investigación más relacionados con los enfoques biográfico-narrativos, incluyendo aquellas perspectivas contemporáneas que promueven y potencian procesos reflexivos y prácticos (DELCROIX & INOWLOCKI 2008), así como un análisis críticos sobre las praxis profesionales (HEALY 2000, p.95) [10]

En el contexto Latinoamericano, las mayores debilidades de esta tendencia se encontrarían en lo que AQUIN plantea como una suerte de "anarquismo institucional, con numerosos individuos dispersos, carentes de estrategias colectivas, en detrimento de posibles avances en el campo" (2006, p.14), perspectiva que es coincidente con lo planteado por MATUS, AYLWIN y FORTTES (2004, p.6) cuando afirman: "pensamos que el trabajo social del presente tiene una deuda y un desafío con su propia historia y el análisis crítico de sus tradiciones". Lo que incluye, para el caso de los países hispanohablantes, las dificultades propias de la disciplina para reconocer las competencias investigativas como parte del desarrollo profesional y poder comunicar los resultados de sus indagaciones, en sistemas de divulgación que permitan reflexionar más activamente sobre el tipo de conocimiento e información que allí se genera (GRASSI 2011, p.135). Por lo mismo corren el riesgo de perderse o diluirse entre los otros ámbitos del quehacer profesional³. [11]

3 La redacción de informes y las dificultades para publicar que presentan los trabajadores sociales, se trabajan en el último de los repertorios de este artículo, precisamente porque son observados como una carencia y una dificultad que requiere de estrategias y mecanismos específicos para comunicar mejor los resultados de sus estudios e indagaciones.

Tomando en cuenta lo anterior, en el siguiente punto de este artículo se elabora una interpretación en torno a las prácticas investigativas de los trabajadores sociales, con énfasis en los repertorios investigativos que los profesionales despliegan. Entre estos repertorios se destacan ciertas prácticas, como las entrevistas biográfico-narrativas, que los profesionales desarrollan con personas y familias que concurren a distintos servicios de asistencia social en busca de orientación, información o de apoyo. [12]

El énfasis otorgado a las entrevistas biográficas y a los enfoques narrativos encuentra sus fundamentos en los inicios de la profesión (ILLANES 2007, p.264), y en el hecho que estas se enseñan y practican tempranamente en las escuelas de formación profesional. En la investigación desarrollada se constata que las entrevistas pueden ser utilizadas con énfasis u objetivos diversos: como recurso de acción profesional, pero también para descubrir y comprender el propio quehacer, iluminar las intervenciones y potenciar los espacios de reflexión disciplinarios que incluyen, entre otras posibilidades, acciones emancipadoras de sujetos tradicionalmente postergados. [13]

Al mismo tiempo, se considera que los enfoques narrativos en trabajo social, posibilitan una acción rehabilitadora en cuando se constituyen en un espacio privilegiado para entender las situaciones que afectan a determinados sujetos, a partir de sus propias significaciones y palabras. [14]

Las perspectivas de trabajo social narrativo en conjunto con el desarrollo de enfoques terapéuticos que realzan las narraciones en la comprensión de las situaciones que afectan a los sujetos, son dos elementos que se constituyen en pilares de la práctica cotidiana de estos profesionales. Por lo mismo, promover procesos de reflexión sobre la enseñanza y aprendizaje de las entrevistas biográfico-narrativas y sus usos investigativos, se vuelve una tarea necesaria, que incluye entre otras acciones revisar reflexivamente los procesos de formación profesional, analizando los mecanismos pedagógicos que sustentan y hacen posible el desarrollo de esta práctica. Para ello en el siguiente apartado se revisa sucintamente el modo como estas prácticas se construyen y los elementos que permiten su despliegue a nivel general, para posteriormente enfatizar en las entrevistas biográfico-narrativas. [15]

2. La existencia de repertorios o prácticas investigativas articuladas a los procesos de intervención profesional

Como se comentó en el punto anterior la pregunta acerca de ¿Cómo hacen investigación los trabajadores sociales? ha sido la interrogante que ha guiado los procesos de reflexión sobre el trabajo social de quien desarrolla este trabajo. Interrogante que hoy se complementa con los resultados de otras indagaciones (VÓLTER 2008; GRASSI 2011) que permiten afirmar que los trabajadores sociales se caracterizan por desarrollar una investigación articulada y muchas veces yuxtapuesta con otros planos y contextos, entre los que se destacan los espacios de práctica profesional, que incluyen interacciones cara-a-cara con personas y colectivos específicos. [16]

Estos espacios profesionales, son considerados por los trabajadores sociales como ámbitos privilegiados para acceder cotidianamente a las narrativas de los sujetos, quienes concurren a los servicios sociales o de asistencia social en busca de información o acceso a determinados beneficios. Las posibilidades que ofrece la práctica profesional para el desarrollo de investigaciones biográfica, es un aspecto considerado en otras investigaciones, y así fue abordado en el año 2008, en el número especial de *FQS*, titulado "El análisis, autorreflexión y formación del trabajo profesional". En este artículo se recogen algunas de las perspectivas contenidas en este monográfico, editado por DAUSIEN, HANSES, INOWLOCKI y RIEMANN (2008), profundizando en algunos repertorios que los profesionales activan con propósitos distintos, pero complementarios en tanto remiten a un quehacer profesional o a una práctica investigativa. [17]

Lo que se quiere explicitar con la afirmación anterior son las múltiples interconexiones que se establecen entre los procesos de indagación o generación de conocimiento y la revisión crítica de las acciones profesionales. Lo que hace que los contenidos aquí expuesto se inscriban en las reflexiones planteadas por HEALY (2000), SAUTU (2002) y TRAVI (2007), quienes apuestan por una revisión crítica del propio quehacer, en este caso centrado en las vinculaciones y articulaciones que se generan entre investigación e intervención, más que en dominio de un ámbito por sobre otro. Para poder mostrar estas articulaciones, se recurre a la figura de un espiral ascendente, con el propósito de evidenciar e ilustrar el modo como los procesos de intervención/investigación se relacionan. [18]

Hasta ahora, lo menos visible en los debates Latinoamericanos ha sido el reconocimiento que las prácticas investigativas no constituyen una dimensión emergente de la profesión, sino que se ubican en el origen de la formación, testimonio de ello son las consideraciones que a principios del s.XX hiciera Mary RICHMOND (2005 [1917] y 1996 [1922]), así lo connota TRAVI (2007, p.215) cuando afirma:

"... sus investigaciones, se basaron en el minucioso estudio de miles de intervenciones e historias sociales, tomando como elemento central el registro de lo actuado por el profesional, con el fin de dar cuenta de cómo se practicaba el servicio social de casos individuales". [19]

Aproximación investigativa que también está presente en Chile y que emergió a inicios del siglo pasado en conjunto con la llamada cuestión social. Los estudios de casos y las investigaciones biográficas sustentaron gran parte del conocimiento generado en dicho período, desarrollando aproximaciones interpretativas que buscaban comprender los alcances y la complejidad de la situación social de la época. Así lo indica ILLANES (2007, p.264) en su investigación sobre la construcción histórica de la profesión, perspectiva que es coincidente con lo planteado por MATUS et al. (2004, p.195), cuando reconocen, a propósito de la revisión de artículos publicados en la *Revista de Trabajo Social* entre los años 1925-1930, que:

"Algunas asistentes sociales tenían gran claridad que el aporte que ellas podían hacer al conocimiento de los problemas sociales estaba fundamentalmente en relación a la forma como ellos se manifestaban en las situaciones concretas de las personas y en la percepción que ellas tenían de su realidad, y que este aporte era de gran importancia porque en general no estaba incluido en los estudios generales sobre la cuestión social". [20]

ILLANES refuerza esta orientación cuando analiza las dinámicas y relaciones que se generan en torno al trabajo social y sus formas de "aproximación" (conocimiento) "utilizando la ciencia y el saber de la medicina, así como otros acercamientos de tipo historiográficas, con los que van configurando su práctica investigativa" (2007, p.266 y 2008, p.199). Lo anterior reafirma el fuerte vínculo que existe entre el ejercicio profesional y aquellas perspectivas investigativas que rescatan las percepciones y vivencias de los sujetos, para posteriormente sugerir lineamientos de intervención, bajo un enfoque comúnmente denominado trabajo social de caso. [21]

Es precisamente el carácter articulado de la investigación la que imprimiría un rasgo diferenciador a la generación de conocimiento de los trabajadores sociales y que remite nuevamente a la pregunta por los modos de hacer. Casi un siglo después esta interrogante sigue vigente: "¿Para qué se investiga?" Se preguntó a los participantes en la investigación que se reporta en este artículo, y las respuestas son tan diversas como los enfoques y perspectivas que subyacen a las indagaciones⁴. [22]

De lo anterior se desprende que los puentes y caminos a recorrer entre investigación e intervención son diversos y no se restringen a un modo u otro. Si bien, en los testimonios construidos para esta investigación se observa una secuencia que resulta dominante, que se caracteriza por un recorrido que va de la intervención a la investigación, es posible identificar otros esquemas, no secuenciales, que avanzan en forma de espiral ascendente, articulando y otras veces separando prácticas investigativas y de intervención. La figura de una espiral ascendente, que se retroalimenta mutuamente, parece lo suficientemente dinámica para explicar esta complejidad articuladora que se quiere ilustrar en este punto. Los procesos de investigación/intervención interactúan en partes y globalmente, a veces mediados por un único actor y en otras interconectados con las prácticas profesionales de otros. [23]

En este esquema tendrían cabida las visiones de los trabajadores sociales que critican el carácter instrumental y funcional que se imprime a la intervención, así como aquellas perspectivas que sólo le asignan validez a la investigación en la medida que desemboca en una actuación concreta (GRASSI 2011; TRAVI 2007). También quedan contenidas en este esquema explicativo, los supuestos iniciales que dieron origen a este estudio y que planteaban la existencia de vasos

4 En algunas secciones de este artículo se incluirán viñetas correspondientes a citas textuales extraídas de los testimonios elaborados tras las entrevistas. Cada testimonio ha sido identificado con un número, seguido del número del párrafo de la viñeta en la transcripción. Los nombres mencionados en los testimonios ficticios.

comunicantes entre investigación/intervención desde el origen de la profesión. Más allá de la dimensión omnicomprensiva y de la plasticidad de este esquema, lo que interesa en este punto es intentar conocer el modo como los trabajadores sociales se aproximan a esta relación, de qué elementos tiran y cuáles son sus asideros al momento de plantearse un quehacer investigativo, al mismo tiempo que se reconstruye la forma como se va perfilando en su trayectoria una "actitud investigativa" determinada (GRASSI 2011; RUBILAR 2009). [24]

De los testimonios, se desprende que un elemento sustantivo de esta forma de aproximación sería el vínculo o la conexión que los profesionales generan entre sus preguntas de investigación y la vida cotidiana de los sujetos, especialmente cuando ésta se circunscribe a fenómenos o problemáticas relacionadas a sus intereses y prácticas profesionales. Lo anterior nos permite entender que los servicios sociales o de asistencia social se constituyen en espacios privilegiados para la producción de conocimientos, así lo afirma GRASSI (2011, p.137) cuando destaca las posibilidades que ofrece: "esa casuística, ese inmenso y privilegiado trabajo de campo, puede (debería) volver como nuevos conocimientos acerca de las diversas problemáticas y de las instituciones". [25]

En los testimonios queda de manifiesto esta posibilidad, que los entrevistados reconocen y valoran, al mismo tiempo que enuncian una serie de estrategias, técnicas y enfoques que les permiten captar los elementos esenciales de su práctica investigadora, lo que explica en buena medida sus preferencias por desarrollar aproximaciones interpretativas y cualitativas a fenómenos que consideran especialmente dinámicos y complejos – como ocurre con las situaciones de pobreza y exclusión – así lo connota GONZÁLEZ (2011, p.18) cuando promueve "el rescate de los procesos de subjetivación de los sujetos y la búsqueda de un lenguaje común, en el sentido de (re) situar a la profesión". [26]

Los profesionales están conscientes que estas aproximaciones requieren de marcos interpretativos amplios para poder comprender la complejidad de los fenómenos que esperan a abordar. Los que por lo general no son posibles de abordar desde una sola formación disciplinar o en un solo sujeto, de allí su carácter dialógico y dinámico que articula esta noción de espiral ascendente. Para ello, el ejercicio de interrogar el propio quehacer resulta fundamental concluye MUÑOZ (2011, p.97), formulando una serie de interrogantes que dan cuenta del sentido de los procesos y de las relaciones que se generan entre los sujetos y quien interviene: ¿Para quién es un problema la situación en la que se interviene? ¿Quién es el responsable? ¿Qué alternativas se visualizan? ¿Cómo se ha llegado a esta situación? ¿Qué se espera del profesional? ¿Cómo se entiende esta relación? Son algunas de las interrogantes que surgen de su análisis, las que presentan importantes conexiones con los cuestionamientos que se formulan los profesionales de cara a los sujetos que investigan. [27]

Tomando en cuenta lo anterior, se constata que más que técnicas, lo que desarrollan los trabajadores son repertorios investigativos, al interior del cual confluyen una serie de aproximaciones, entre las que se destacan las de tipo biográfico-narrativo. La idea de repertorio ha sido incorporada en este trabajo

precisamente para dar cuenta del carácter híbrido de los instrumentos y mecanismos que ellos utilizan: a veces, con propósitos investigativos; a veces, con propósitos transformadores; y en más de una ocasión, con objetivos múltiples. Estos repertorios son mecanismos que a lo menos operarían en tres niveles (o planos), en cuyo interior se aglutinan una serie de técnicas y herramientas. [28]

1. Un nivel contextual, en el que concurren esencialmente prácticas observacionales y de levantamiento de información histórico-situacional; 2. un repertorio narrativo, que se articula a partir de prácticas conversacionales por lo general de tipo biográfico que conectan y ponen en interacción distintas perspectivas, visiones y explicaciones en torno a los fenómenos o situaciones experimentadas por los sujetos; y 3. un tercer nivel, que proyecta y comunica los resultados de los niveles anteriores, y que estaría conformado esencialmente por instrumentos y mecanismos que buscan difundir y divulgan los resultados de las investigaciones. [29]

Con ello se retoma el argumento inicial de este trabajo, que señalaba que las técnicas y herramientas de investigación se relacionan con la intervención, aunque pueden ser usadas y comprendidas con objetivos diferenciados. La siguiente ilustración, permite mostrar la superposición de los planos y las direcciones que van tomando cada uno de estos repertorios profesionales en los procesos de investigación que tienen como elemento articulador el eje biográfico:

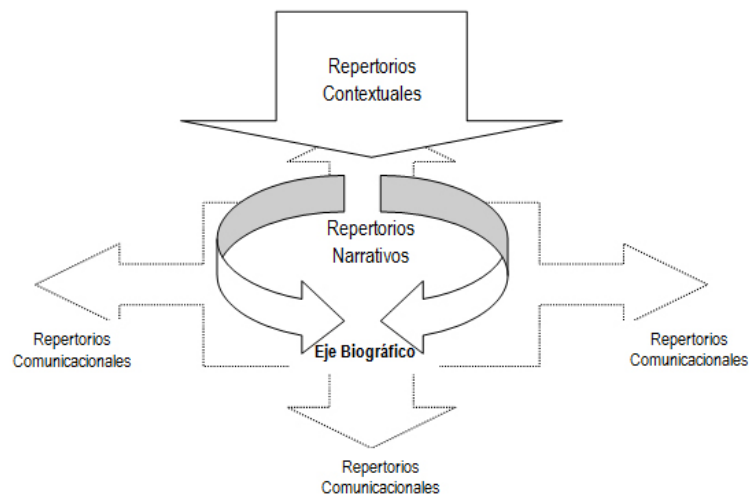


Figura 1: Repertorios investigativos de los trabajadores sociales [30]

A continuación, se enuncian los elementos esenciales de cada uno de estos repertorios. [31]

2.1 Repertorios contextuales

Los repertorios contextuales se estructurarían principalmente a partir de prácticas que son utilizadas por los profesionales con el propósito de acercarse preliminarmente el problema o pregunta de investigación, delimitar sus dimensiones y establecer relaciones con otros fenómenos. Entre los repertorios contextuales más utilizados por los trabajadores sociales, se encuentran distintas aproximaciones diagnóstica que se construyen a partir de revisiones de expedientes, fichas, informes y memorias institucionales, los que dan cuenta de la trayectoria vivida por los sujeto y que les permiten situar biográfica e históricamente a los participantes de una investigación. Muchas veces estas aproximaciones son reconstruidas a partir de los registros e informes generados por las propias agencias y servicios de asistencia social, información que suele ser complementada con revisión documental proveniente de otras fuentes que pueden incluir observaciones en terreno, seguimientos de prensa, narraciones de los propios participantes y visitas domiciliarias (TONON 2005 y TRAVI 2006). [32]

Complementan lo anterior, la construcción de esquemas síntesis de las relaciones e interacciones entre sujetos – como genograma y sociodramas – y la elaboración de mapas – ecomapas o redes de política – los que identifican recursos, agendas, informantes claves e instituciones relacionadas con el problema en estudio y los sujetos relacionados. Esto último es especialmente connotado en los testimonios de los profesionales, dado que les permite situar geográfica y socioculturalmente la pregunta de investigación y problematizar sus alcances. Es común observar que los investigadores recurren a esquemas u otros recursos gráficos que en forma visual, les permiten situar los distintos elementos que configuran la pregunta de investigación: Se constata también que estos mapas y esquemas actúan como un primer momento de síntesis y análisis de la información, que permite identificar elementos por donde continuar indagando. [33]

El siguiente testimonio permite observar el uso que estos esquemas contextuales tienen en la construcción del contexto dónde se sitúa la investigación:

"... hacía dibujos, hacía dibujos de cómo las personas iban mejorando y se iban apropiando ... cómo iba percibiendo su nuevo entorno, entonces cuando las familias me decían: 'ahora nos trasladamos a la villa, y estamos más aglutinados y cada uno a lo suyo', yo dibujaba el edificio y decía: ahora ya no están las redes que habían en el campamento, están encerrados dentro de sus propias familias, en el campamento habían relaciones (...) Era tanta la información que uno tenía, y poco el tiempo, que yo iba haciendo dibujos, esquemas de lo que me representaban las familias, cuáles eran sus principales problemas, cuáles eran las próximas demandas que tenían, básicamente eso. Entonces empecé a hacer dibujos en una libreta donde iba registrando los cambios que iban teniendo las familias" (Testimonio 10, 11 y 12). [34]

Bajo la noción de "actitud investigativa" varios entrevistados van a reconocer como elemento distintivo de su investigación este interés por situar y contextualizar mejor las relaciones que se observan. En el ámbito de la

investigación social este repertorio adquiere mayor protagonismo en los procesos de delimitación del problema y en la construcción de los marcos interpretativos que sustentarán el análisis, lo que permite situar a los sujetos y sus narrativas en contextos determinados que favorecen su interpretación. Situados en perspectiva de intervención, este repertorio proporcionaría los elementos básicos de un diagnóstico situacional, que delimita y analiza el problema, visualizando alternativas o caminos de intervención. [35]

En los testimonios aparece como un elemento transversal, la necesidad de los profesionales por informarse y conocer del tema que se aborda, más allá incluso de la propia delimitación del problema. La mayor parte de los trabajadores sociales entrevistados reconocen la influencia y el protagonismo que han adquirido en esta tarea las tecnologías de información y de los medios de comunicación, por lo mismo, expresan que resulta esencial desarrollar un seguimiento sistemático de los elementos relacionados con la línea de trabajo de cada uno que considere, entre otros elementos, notas de prensa, boletines legales y discusiones de expertos. El protagonista del primer testimonio reconoce que el acceso a las tecnologías de información y comunicación ha supuesto un cambio radical en la forma de hacer y aproximarse a la investigación social – y también intervención – en su opinión:

"La diferencia entre los profesionales ya no se relaciona con el tipo y cantidad de información que manejan, sino en la capacidad de analizar y poner en relaciones significativas esta información" (Testimonio 1, 80). [36]

Capacidad de análisis que emerge en este artículo como un desafío que tensiona y problematiza al propio quehacer investigativo, reafirmando con estos el carácter reflexivo que este estudio asume desde su inicio. Lo anterior, se vuelve especialmente relevante en el caso de aquellas disciplinas cuyas discusiones o reflexiones en torno a investigación social suelen quedar circunscritas a ámbitos muy acotados de la comunidad académica o se encuentran poco difundidas, como suele ocurrir con el trabajo social (GRASSI 2011). [37]

2.2 Repertorios biográfico-narrativos

En este grupo de repertorios se destaca la capacidad de los trabajadores sociales para vincularse con la gente, generando conversaciones e intercambios narrativos de los cuales se obtiene información relevante y con una profundidad no siempre alcanzada por otras disciplinas. Al respecto, THYER señala que la historia oral es una metodología de investigación congruente con la práctica y valores del trabajo social. Requiere de muchas destrezas como: "comunicación verbal y no verbal, entrevista, escuchar, empatía, la habilidad para trabajar con gente y la apreciación de puntos de vista de las poblaciones con diversas culturas" (en BURGOS 2011, p.75). [38]

Entrenados en escuchar y en generar espacios de escucha, los trabajadores sociales suelen contar con una serie de prácticas que les permiten gatillar

conversaciones, que en un sentido u otro, contribuyen a la generación de conocimiento y a una mejor comprensión de los problemas o fenómenos estudiados. Si bien en la mayor parte de los testimonios se reconocen la existencia de una relación asimétrica entre investigador e investigado, atribuible al contexto profesional que la origina, los profesionales son bastante conscientes de esta relación y valoran la posibilidad de poder romper con la asimetría inicial y generar por medio de estos encuentros, relaciones dialógicas, en el sentido de las relaciones intersubjetivas propuestas por LEGRAND (1993). [39]

Una trabajadora social enfatiza este aspecto cuando señala:

"... el entrevistado con el entrevistador generan un vínculo, porque en general en las entrevistas y sobre todo desde el trabajo social uno entra a lo privado de las personas, entras a la intimidad, a la intimidad familiar, a los problemas, a los dolores ... Entonces esa cosa como 'Ya, listo, pasemos, sigamos ...' ¡No! Ese tipo de cosas no te permite vincularse con el otro, entonces hasta que yo comprendí todo: la cosa conceptual y me di cuenta que si tú no la llevas y no lo sientes y no lo experimentas y no hay algo de emocionalidad, no hay algo de sentimientos, de que te importe el otro, yo creo que es ahí recién cuando uno puede decir 'Yo soy capaz de hacer buenas entrevistas y estoy cien por ciento con ese otro' " (Testimonio 23, 28). [40]

Si bien, la relación cara a cara y la relación que se genera entre los profesionales y los sujetos con los cuales se trabaja, ha sido una dimensión abordada con anterioridad en otra publicación (RUBILAR, en prensa), en este artículo se quiere prestar atención a los dispositivos de escucha y de-construcción de narrativa que los profesionales despliegan en sus investigaciones, los que permiten no sólo hacer visible la voz de los entrevistados, sino también la subjetividad del investigador. Lo anterior, nos permite profundizar en las reflexiones sobre el modo cómo los trabajadores sociales desarrollan sus interacciones, las vinculaciones que establecen y las posibilidades que ofrece este acercamiento a su investigación. [41]

RUBIN y RUBIN (1995) aportan a esta discusión cuando establecen diferencias entre las conversaciones de acuerdo a la intensidad de la escucha, donde la entrevista puede concebirse como una conversación prolongada, que puede suspenderse y luego retomarse. Dinámica que al parecer estos profesionales suelen manejar con bastante experticia, y que da cuenta de un continuo de conversaciones que se van desarrollando en el transcurso de una relación que suele prolongarse en el tiempo. El siguiente relato que se presenta in extenso describe el acercamiento, a partir de una sola pregunta, de un trabajador social con los participantes de un proyecto:

"Al inicio de mis conversaciones con las dirigentes les suelo preguntar ¿cómo llegaron al campamento?, les pido que me cuenten su historia. Les pregunto por su hijos, dónde nacieron ... Y ahí van saliendo historias, de cómo fue su embarazo, y se van articulando otros elementos. Por ejemplo la otra vez andaba interesada en un tema: 'la leche de los consultorios', entonces les pregunto '¿cómo es la leche que les

dan en el consultorio?' y empiezo a tirar del hilo hasta que terminan conversando sobre salud y así voy juntando elementos e historias que se relacionan. Escuchar a Carmen como fue el embarazo de su última hija es para escribir un libro, o saber que María está hoy cursando un diplomado en la Universidad, pese a que llegó hasta tercer año de primaria, son aspectos esenciales de mi trabajo y que voy considerando en la forma como me relaciono con las dirigentes. Por eso, después cuando me vuelvo a juntar con ellas conozco algo de sus historias, de cómo llegaron al campamento (...) Ese tipo de preguntas son por lo general articuladoras y generan debate, por eso, las uso frecuentemente. Con una sola pregunta tienes para conversar una hora y ahí se van estableciendo relaciones: del modo como llegó uno, como llegó otra, uno que llegó a través de un amigo, o no sé cuánto. En cambio a los voluntarios les pregunto ¿cuál fue la primera mediagua que construyeron? y a partir de ahí se desencadena la conversación. Tengo varias preguntas en ese estilo (...) Los temas y las conversaciones dependen un poco de las circunstancias, por ejemplo ahora las dirigentes de lo único que hablan es de las entregas de las nuevas viviendas y por lo mismo casi todas las conversaciones parten o terminan ahí, ya que este tema tiene tal centralidad, domina las conversaciones y atraviesa todo lo que hacemos" (Testimonio 2, 59, 62 y 63) [42]

La interacción a partir de una pregunta mínima como la utilizada por esta profesional será analizada luego en el siguiente punto de este artículo. Por ahora, interesa observar la forma como en este testimonio el investigador se presenta en el terreno consciente de su ignorancia y se dirige a las personas que ejercen su actividad en él y que viven en él, para saber "cómo funciona eso" o "cómo ha sido tal proceso". De acuerdo a lo establecido por BERTAUX, esas personas adquirirán condición de informantes claves en tanto "... el acento se pone no en la interioridad de los sujetos sino en lo exterior a ellos: los contextos sociales de los que ellos han adquirido por experiencia un conocimiento práctico" (BEAUD 1996 en BERTAUX 2005 [1997], p.21). [43]

Una de las fortalezas investigativas reconocidas por los trabajadores sociales es el contacto directo, cara a cara que desarrollan con los participantes. Lo que es reafirmado en los testimonios de los entrevistados, quienes reconocen este aspecto como un componente distintivo de su quehacer profesional, destacando la experiencia de trabajo en este ámbito y la capacidad de interacción de elementos íntimos y contextuales, lo que es connotado como un rasgo característico al momento de hacer investigación. [44]

La forma como se desarrolla esta relación entre los profesionales y las personas que enfrentan o viven algún tipo de dificultad es un aspecto que se ha abordado desde el inicio de la formación de los trabajadores sociales. ARENAL (1999 [1894]) y RICHMOND (2005 [1917]) contemplaron esta cuestión en sus estudios y publicaciones sobre intervención social. Si bien en sus inicios se procuraba que esta relación fuera distante, neutral y lo más objetiva posible, progresivamente se ha ido incorporando un debate en torno al carácter intersubjetivos de esta relación, que implica un compromiso con los participantes y que interpelan a la responsabilidad del investigador, en una lógica que trasciende a los objetivos del propio trabajo (FRANK 2005). En consideración con lo anterior, en el último

punto de este artículo se presentan una discusión sobre el posicionamiento ético de los trabajadores sociales ante los sujetos investigados, la que se ofrece a los lectores como una dimensión en torno al cual continuar reflexionando. [45]

En los testimonios se constata que las aproximaciones biográficas constituye una dimensión esencial de la formación profesional, que se considera desde los primeros años de la carrera. Lo anterior, permite entender que la experticia que demuestran los trabajadores sociales en la realización de entrevistas y sus acercamientos con los enfoques de tipo biográfico-narrativos, se habría adquirido en el transcurso de los estudios universitarios. Así se constata en la mayoría de los testimonios analizados, donde se observa el desarrollo de un entrenamiento profesional que se va haciendo progresivo y que va acumulando experiencias en la medida que se ejercita y se practica profesionalmente. [46]

La atención directa e individual, que por lo general realizan los trabajadores sociales -tanto durante la formación como en su ejercicio profesional- también les permite desarrollar una experticia este ámbito, que resulta especialmente beneficiosa al momento de pensar en aproximaciones investigativas que buscan rescatar y reconocer las experiencias, visiones y significaciones tal como los sujetos las interpretan (DENZIN & LINCOLN 2000 [1994]) [47]

Además de las entrevistas individuales, formarían parte de este repertorio conversacional otras estrategias narrativas, entre las que se mencionan las entrevistas grupales y los grupos de conversación. Si bien los trabajadores sociales declaran su predilección por las entrevistas individuales, también reconocen interés por desarrollar y profundizar en otras técnicas investigativas, a su juicio, de mayor complejidad metodológica, como ocurre por ejemplo con los grupos de discusión, cuyos acercamientos son aún preliminares en el contexto chileno (CANALES 2006). [48]

2.3 Repertorios comunicacionales

Finalmente se encuentran una serie de prácticas que han sido agrupadas bajo el nombre de repertorios comunicacionales, en tanto difunden los procesos y los resultados de la práctica investigadora. Estos repertorios comprenden la totalidad de los procesos que se desarrollan en la investigación, independiente de la fase en la que se encuentre un proyecto determinado. [49]

Se observan en estos repertorios tres orientaciones diferenciadas: las comunicaciones que devuelven a los participantes los resultados de la investigación; las comunicaciones orientadas a aportar lineamientos de intervención; y las comunicaciones orientadas a difundir y divulgar los resultados de la investigación ante la comunidad científica o los exponentes de la disciplina. [50]

A diferencia de los casos anteriores, los profesionales entrevistados declaran tener mayores dificultades en el despliegue de este repertorio, especialmente en la confección de sistemas de registro de sus interacciones y en la construcción

de reportes y documentos escritos que den cuenta tanto de los resultados de su trabajo investigativo. Se comparte en este apartado la crítica que realiza WIESENFELD (2000) cuando reconoce que la mayor parte de los reportes de investigador tienden a ocultar los procesos reflexivos del investigador, en gran medida porque las orientaciones y normas vigentes para la publicación de artículos académicos tienden a no considerar estos aspectos y a privilegiar en los reportes aproximaciones menos comprometidas o en algún sentido contaminadas. [51]

Escribir cuesta y publicar se observa como un obstáculo en casi todos los testimonios elaborados en esta investigación. La falta de escritura se atribuye en algunos casos al carácter interno y no publicable del quehacer investigativo de los trabajadores sociales, que aborda cuestiones íntimas y atingente a la vida de los sujetos, mientras que en otros casos, respondería a una falta de práctica o entrenamiento, que se suma a la escasez de tiempo para desarrollar competencias en este ámbito. Son abundantes los testimonios que hacen referencia a esta situación, de ellos se destaca la visión de un profesional que enfatiza en las dificultades que se presentan al momento de promover las publicaciones:

"Hay pocos latinoamericanos escribiendo (...) el año pasado lográbamos que *International Social Work*, nos dejara hacer una edición especial para Latinoamérica. La revista sacaba ediciones especiales cada año: por regiones o áreas temáticas, y nosotros solicitamos un número especial. Sacar adelante ese especial me costó, un pedazo del alma, porque no habían publicaciones, no nos llegaban, y cuando llegaron, lo hicieron todas en español, tuvimos que traducir o mandar a traducir. Llegaron artículos malos del punto de vista de la calidad científica, nos costó un monto sacar la edición especial en el 2012, aunque con muchos problemas porque se rechazaron varios artículos chilenos" (Testimonio 12, 45). [52]

Habitados a escribir informes sociales y reportes que dan cuenta de resultados de intervenciones, la elaboración de artículos y su posterior publicación en revistas y medios académicos, parece ser una tarea de excepción para los trabajadores sociales⁵. La dificultad de poder comunicar los resultados de sus indagaciones y acercamientos investigativos es un aspecto trabajado en otros artículos como los desarrollados por GRASSI (2011, p.135) que se suma, en algunos casos, a las dificultades propias del trabajo social para reconocer el quehacer investigativo como parte de su identidad profesional. [53]

Por lo mismo, también formaría parte de este repertorio los procesos y reflexiones que se desarrollan en torno a la investigación y que van allá de los resultados que se presentan en un reporte o informe final. Los entrevistados manifiestan en sus testimonios un interés general por adentrarse en lo que no está escrito sobre una investigación determinada, conocer las decisiones que se tomaron y los derroteros seguidos por los investigadores. Si bien, los

5 Se observa que tanto en Chile como en otros países de América Latina, publican y escriben un número acotado de profesionales, en su mayoría con formación disciplinar en otros ámbitos o vinculados al ejercicio académico.

trabajadores sociales no utilizan directamente la noción de trastienda de investigación, trabajada por WAINERMAN y SAUTU (2001 [1997]), en la mayor parte de sus testimonios se encuentran menciones acerca de estos procesos. Se constata que se interesan especialmente por las interacciones y negociaciones que se desarrollan en las distintas fases o etapas de una investigación, donde es posible identificar intereses distintos, que provienen a lo menos de tres actores: los destinatarios de la investigación, la contraparte que financia o demanda el estudio, y los propios intereses del investigador. [54]

A continuación se analiza con mayor detención las aproximaciones que estos profesionales desarrollan en torno a las entrevistas y los relatos autobiográficos, técnicas que han sido reconocidas en los testimonios como emblemáticas y centrales en el quehacer investigativo de los trabajadores sociales. [55]

3. Cómo aprenden a entrevistar?... Una competencia investigativa particularmente reconocida en los trabajadores sociales

En los puntos anteriores se afirmó que el enfoque biográfico-investigativo es una perspectiva que resulta muy afín con la práctica de los trabajadores sociales. Interrogantes como ¿A qué ha venido? ¿Cómo fue? ¿Cómo llegaron? o simplemente Cuénteme ... Se constituyen en una pregunta o invitación tanto o más significativa que "cuéntame de tu vida", que ha sido identificada como la interrogante mínima o pasiva con la cual suelen arrancar las investigaciones desarrolladas por CHAMBERLAYNE, BORNAT y WENGRAF (2000), JONES (2004), ROSENTHAL (2004) o WENGRAF (2001, 2004), entre otros. [56]

Los trabajadores sociales parecen tener especiales competencias para escuchar y captar los elementos que estructuran la vida de las personas y las interpretaciones que éstas les asignan. Escucha, que en este trabajo es concebida en el sentido planteado por SUBIRATS como "oír vidas" cuando, a propósito de la construcción de testimonios de personas en situación de exclusión, afirma: "Esa escucha es, en su anverso, 'otra mirada'. Porque oír vidas no es igual a oír quejas. Al menos es dejar oír la vida en, con y a través de las quejas" (2006, p.9). Se busca con esta orientación un proceso de restitución del sujeto, que devuelve, por medio de la escucha, el sentido y la condición de persona de quienes enfrentan algún tipo de situación. [57]

A lo anterior se suma, la constatación que el espacio profesional ha sido concebido, como un lugar donde las personas van a contar lo que les pasa, a relatar situaciones, a confesar lo inconfesable, a narrar vivencias e historias. Constituyéndose de este modo en un ámbito privilegiado, no sólo para la intervención, sino también para la investigación social. Con lo anterior, se reafirma la existencia de vasos comunicantes entre las entrevistas profesionales y las entrevistas de investigación, especialmente cuando estas se desarrollan bajo un enfoque biográfico-narrativo. Así lo constata VALLES cuando señala que uno de los referentes más relevante de la entrevista se encontraría en el trabajo London Labor and de London Poor publicado por MAYHEW en 1851, el que ha

sido concebido por este autor como: "el primer intento de publicación de la historia de la gente desde sus propios labios" (en VALLES 2002, p.12). [58]

Lo que lleva a pensar en la relevancia de generar espacios de escucha diferenciados, que vayan más allá del momento en que se hace la entrevista y del registro que en torno a ésta se construye. En los testimonios de investigación construidos se señala la importancia de promover condiciones para poder hablar de lo que uno es y dar tiempo al entrevistado de expresarse en sus términos. Para lograr lo anterior, los trabajadores sociales recurren a distintos mecanismos que se activan y ajustan a los contextos de la interacción. [59]

Una investigadora reflexiona sobre la existencia de estos procesos en el siguiente relato in extenso:

"En el proyecto bandas tenía que hacer entrevistas biográficas a chicos que tuvieran alguna conexión con bandas latinas, y eso quería decir que participaran en algún momento o que estuvieran relacionados con alguna persona que formara parte de estos grupos. Me incorporé a la segunda fase de un proyecto que se desarrollaba en un año especialmente malo para hacer una investigación de este tipo, ya que (...) fue un año de mucho fervor periodístico por el tema de bandas. Ese año cambiaron también las estrategias policiales, que se vuelven más confrontaciones y lleva a que la policía intente presionar a las organizaciones para que entreguen información y datos sobre las bandas ¡Un mal año! Y había mucha incertidumbre! (...) Yo tenía bastante certeza en las cosas que no iba a hacer, por ejemplo la estrategia que habían seguido en la fase anterior, donde la becaria que hizo el trabajo de campo había tomado la opción de salir por las calles y ahí entrevistar grupos. Como yo había trabajado antes con adolescentes, tenía bastante claro que los adolescentes en grupo frente a un adulto se cierran y el mecanismo de defensa es que le toman el pelo. Entonces por eso intenté estrategias distintas. (...) Tenía experiencia previa en las entrevistas, especialmente por mi trabajo como asistente social, ya que lo que hacía en intervención familiar era eso, básicamente hacer entrevistas. Yo siento que no es tan distinta este tipo de entrevista de las que se hacen en investigación, porque en el fondo de lo que se trata es de generar un espacio de escucha. O sea, uno tiene que lograr generar condiciones para que el otro logre hablar desde lo que es, acerca de la experiencia concreta que tú le estas poniendo por delante. Creo que además ese ejercicio de escucha lo da la práctica, donde los años de intervención me han ayudado mucho (...) Me pregunto ¿de dónde viene esa buena capacidad de escucha? Y yo supongo que tienen que ver con la gestualidad corporal, con los cambios de entonación, con la forma cómo una plantea las preguntas, el manejo de los silencios. De ahí en adelante quedé con la seguridad que hacía buenas entrevistas. Además, en general me pasa que disfruto mucho haciendo entrevistas, lo que no siempre me ocurre con otras técnicas. Creo que en el fondo me encanta tener la oportunidad de visitar el mundo de otro, aunque sea por un rato y por eso considero que disfruto tanto haciendo entrevistas. Especialmente del tipo autobiográfico, que ha sido el enfoque en el que he estado trabajando últimamente, y creo que poco a poco se van transformando en un elemento clave de mi trabajo actual" (Testimonio 3, 51, 54 y 58). [60]

Con referencias de este tipo, queda en evidencia que la práctica de escucha, no es innata, sino aprendida en el proceso de formación, y por lo mismo, susceptible de potenciar y desarrollar profesionalmente. VALLES (2006, 2007) sostiene también que a entrevistar se aprende a lo largo del proceso de socialización, por eso suele decirse que no hay solo técnica, sino arte (de conversación) que se aprende tempranamente y posteriormente se perfecciona al observar cómo los demás conversan. Aspecto que es connotado por los profesionales que participan en esta investigación, quienes reconocen una cierta experticia en este ámbito, en gran medida atribuible a su propio entrenamiento profesional. [61]

De los testimonios de los entrevistados se observa que la dimensión confesional, trabajada por Jesús IBÁÑEZ (1994 [1991]) se vuelve otro aspecto significativo en las entrevistas biográfico-narrativas. La escucha que hacen los trabajadores sociales presenta algunas semejanzas con la idea de lo confesional, en la medida que se constata que la gente cuenta a estos profesionales, aspectos íntimos de sus vidas, cosas que a otros no diría con un propósito similar a lo que ocurre en el confesionario. Así se observa en algunos testimonios, donde se señala que en distintas ocasiones los sujetos que demandan atención social, lo que buscan es, precisamente, ser escuchados. Oídos y considerados en sus circunstancias personales y sociales, por un tercero al que juzgan interesado, o al menos, lo suficientemente extraño como para poder exponer su "caso". WEISS (1994) aborda precisamente los aprendizajes de conversar con extraños y los procesos que esto supone este tipo de acercamiento que combina aspecto metodológicos y artísticos. [62]

También se aprecian conexiones con la investigación periodística, especialmente con la información que se obtiene "off the record", que no se puede usar directamente, pero que sirve para comprender los trasfondos y los elementos que sustentan una situación determinada. ¿Cómo sacarlo a la luz? ¿Cómo trabajar esta dimensión confesada? Se constituye en un desafío ético para estos profesionales, quienes en sus testimonios dejan en evidencia las interrogantes que lo confesado les genera. [63]

Además de esta dimensión confesional, se advierte que existe alegría y gozo en las entrevistas biográficas. La mayoría de los trabajadores sociales que participaron en este estudio declaran sentirse muy satisfechos cuando realizan aproximaciones de este tipo: disfrutan de las entrevistas, de estar con la gente, de aproximarse al mundo de otros. En general estos encuentros producen satisfacción con lo realizado, además de aquella extraña sensación de contar con el privilegio de escuchar, de primera fuente, historias y relatos de la vida de las personas, como ocurrió con los testimonios construidos a propósito de la investigación que insuma este artículo. [64]

La dinámica de las entrevistas, especialmente si son autobiográficas, posee tal potencia que en algunos casos transforma las relaciones y crean vínculos donde no existen. Por lo mismo son consideradas en este artículo un espacio activo de intervención, que desde los enfoques narrativos permite a los sujetos resignificar su historia y su lugar en los sucesos narrados (WHITE & EPSTON 1993 [1980]).

Nuevamente emergen las conexiones entre investigación e intervención, en tanto la escucha activa contiene, en su esencia, elementos de reinterpretación tanto para quien relata, como para quien escucha. [65]

Desde la perspectiva de CARBALLEDA (2002, p.127) "las entrevistas signadas por relatos de historias de vida, biografías o acontecimientos significativos implican en sí mismas una intervención, ya que permite relacionar los acontecimientos del presente con una revisión del pasado". En esta perspectiva, las narraciones que estructuran los relatos se constituyen en un espacio de intervención, en cuyo testimonio se resignifica y reinterpretan las visiones de un sujeto y sus interacciones con otros, aspecto que resulta especialmente relevante en la revaloración de la vida de los pobres o de los ausentes de la historia⁶. [66]

Se observa, que los trabajadores sociales que participan en este estudio aprenden a hacer investigación biográfica esencialmente a partir de sus experiencias de intervención o de trabajo directo con los más pobres, pero también guiados por las directrices de investigadores, quienes a su vez reconocen el ascendiente de otros maestros en su propia formación. En la medida que los trabajadores sociales desarrollan sus itinerarios profesionales, los referentes y maestros iniciales van cambiando (VALLES 2006; VALLES & BAER 2005) y emergen otras figuras, más vinculadas a sus experiencias actuales de investigación. Sin embargo, más que las referencias específicas a una persona determinada, los protagonistas de los testimonios, valoran el estilo pedagógico y los modos de enseñanza de quienes consideran sus referentes, especialmente por la capacidad de instalar interrogantes significativas. En este sentido también se constata que hay una relación de donación entre quien actúa de maestros y sus alumnos, al poner a disposición y facilitar el acceso de los estudiantes a medios, recursos y contactos con otros investigadores, que les permiten ir conformando una red de apoyo en materia de investigación. [67]

En sus testimonios, los profesionales refuerzan la relación de enseñanza que se establece con un maestro, donde los aprendizajes se obtienen a partir de la discusión y revisión de avances de los trabajos investigativos en los cuales se está participando. La enseñanza de la investigación en los trabajadores sociales surge de este modo como un tema en torno al cual se puede continuar investigando ¿Cómo se enseña a investigar? ¿Cómo aprenden investigación los trabajadores sociales? Son algunas de las preguntas directrices que guían futuras indagaciones en este ámbito y que permitan responder de mejor forma a la interrogante sobre el quehacer investigativo que dio origen a este trabajo. [68]

6 Escrito en clave autobiográfica, la novela de Manlio ARGUETA (1980), permite ilustrar la fuerza de una narración que da testimonio de una situación política y social que afectaba profundamente a los campesinos de El Salvador, víctimas la matanza campesina de 1932.

4. Discusión: Los desafíos éticos de "lo narrado"

Este artículo finaliza haciendo referencia a esta noción de narrar puesta entre comillas y que interpela a las experiencias significativas que los sujetos relatan a otros. Con lo anterior, este trabajo se suma a lo planteado por BERTAUX quien señala: "El verbo 'contar' (narrar) es aquí esencial: significa que la producción discursiva del sujeto ha adoptado en una forma narrativa" (2005 [1997], p.36). [69]

Narración que también vuelve responsable al sujeto que investiga, quien acoge este relato con un sentido específico, así lo comenta el propio BERTAUX cuando reflexiona a propósito de su trabajo con los panaderos (p.59)

"Me recibieron con los brazos abiertos: ¡por fin alguien se interesaba por sus problemas! ¡Tenían tantas cosas por denunciar! El trabajo de noche, las sesenta horas semanales (seis noches de diez horas por semana), los bajos salarios, las malas condiciones de trabajo, el cansancio acumulado, las enfermedades profesionales no reconocidas. Me consideraron un aliado. Todos se ofrecieron voluntarios para contarme la vida de trabajo, desde el aprendizaje, desde la infancia si es necesario". [70]

Las historias y relatos de vida escuchados por los investigadores, especialmente por aquellos vinculados al trabajo social, adquieren en esta narración propósitos múltiples: memoria, denuncia, conocimiento, resignificación. Situación que supone pensar en las perspectivas éticas que se desprende de este tipo de aproximaciones. En un trabajo anterior se afirmaba que los trabajadores sociales tienden a realizar una investigación éticamente situada (RUBILAR 2009, p.31). Se habla de situada, porque es explícitamente reflexiva en este punto, que conlleva un cuestionamiento acerca de las consecuencias, efectos e impactos que el proceso de investigación tiene sobre las personas. [71]

Las primeras evidencias de esa relación ética de la investigación con el trabajo social, se observan en los cuestionamientos que formulan estos profesionales al hacer por hacer, en todos sus ámbitos, y que lleva a plantearse en sus testimonios preguntas como: ¿A quién interesa esta investigación? ¿A dónde llegan sus resultados? ¿Qué pasa con los informantes? ¿Es necesario aplicar estos instrumentos? ¿Podemos acceder a la misma información de otro modo? ¿Qué se hace con lo narrado? El protagonista del cuarto testimonio afirmará que un elemento diferenciador, con otros profesionales, es la intención social de la investigación que hacen los trabajadores sociales. Sustrato ético que imprime un sentido a la investigación, que va más allá del espacio situacional que le circunscribe, y que permite superar de este modo a las formas instrumentales de indagación que predominan en el campo de lo social. [72]

Si bien, desde algunas perspectivas, el cuestionamiento ético podría ser concebido como un freno a la investigación social y la generación de conocimiento, en la medida que inhibe o limita los marcos de indagación. En este artículo se considera que al develar este posicionamiento se hace más bien explícita la necesidad de que las investigaciones en este campo tengan un valor,

que vaya más allá del producto o resultado académico. Cambia de este modo la óptica epistemológica con la cual se concibe la relación entre investigador e investigado, evidenciando la existencia de un espacio intersubjetivo de intereses, demandas y expectativas que se vuelven necesarias de abordar, no sólo en las fases previas a la investigación, sino que durante y después que ésta ha culminado. [73]

Los trabajadores sociales entrevistados son enfáticos en connotar la forma como, sistemáticamente, los investigadores "sacan información de las personas" y se aprovechan de sus informantes, especialmente evidente en aquellos sujetos que se encuentran en condición de pobreza o mayor desventaja social, incluyendo en sus relatos casos y experiencias donde participan también trabajadores sociales. Algunos testimonios son especialmente ilustradores al momento de analizar los efectos y consecuencias de la investigación sobre las personas, evidenciando la existencia de actitudes que violan, irrumpen y exponen a la luz pública información, que se esperaba permaneciera en el ámbito privado. [74]

No buscan moralizar, ni dar lecciones sobre ello, sino más bien discutir en torno a esta situación, exponiéndola a las consideraciones de otros investigadores, quienes pueden contribuir al proceso de reflexión de las prácticas y lógicas de investigación de una disciplina y contribuir de este modo a desarrollar una conciencia reflexiva (BERTAUX 1999), que vaya más allá de lo normado o esperado por las agencias que financian o patrocinan la investigación. [75]

Las narrativas y los testimonios reconstruidos por los trabajadores sociales dan cuenta de una experiencia investigativa o de un sujeto que actúa como "testigo" de una situación que puede ser interpretada y alterada en diversos sentidos, esa es tal vez su mayor potencia y la posibilidad de considerar estos relatos en el sentido planteado por BEVERLEY (2000 [1994], p.563) quien señala:

"El testimonio usa una voz que representa a un conjunto más amplio. Esto crea una forma democrática e igualitaria de discurso. El testimonio es una obra abierta, interpretativa (...) En este sentido, el testimonio es un objeto de interpretación; no es un espejo del mundo". [76]

Situados en un espacio y en un contexto que hace a los trabajadores sociales más próximos a las vivencias de la gente, surge la necesidad de advertir a los informantes o participantes de estas investigaciones de las posibilidades y límites de sus implicaciones. BURGOS reflexiona explícitamente sobre esta posibilidad cuando connota que por el hecho de trabajar con poblaciones diversas, aunque sean en su mayoría gente pobre, estos profesionales pueden entender y visibilizar a personas que probablemente son ignoradas por la academia (2011, p.18). [77]

En un esfuerzo por visibilizar a determinados sujetos más allá de su participación como meros informantes, en este artículo se constata que los trabajadores sociales intentan empoderar a los investigados para que se constituyan en contraparte de este proceso, en sujetos activos que cuestionan y pongan en

entredicho a los investigadores, de un modo similar a como lo hace la teoría y el conocimiento acumulado por una comunidad académica determinada. [78]

Con lo anterior, se seguirían los planteamientos de HOLSTEIN y GUBRIUM (1995), quienes desde una perspectiva constructivista, reconocen que investigador y entrevistado son sujetos de un proceso de interacción e interpretación. Y cuando ello no es posible, dada las condiciones particulares en las cuales los sujetos se encuentran, se vuelve un imperativo del investigador velar por la representación efectiva de sus intereses y necesidades, asegurando los mecanismos para que esto sea posible a lo largo de todo el proceso de investigación. [79]

Con lo anterior, la investigación adquiere una dimensión política, donde las perspectivas éticas juegan un papel central en la capacidad y posibilidad de articulación de investigación/intervención. [80]

Agradecimientos

Este artículo ha sido posible gracias al apoyo proporcionado por la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad Católica de Chile, Proyecto Inicio 21/2011 "Construcción de memoria investigativa en ciencias sociales: Testimonios y Experiencias de Investigación de tres generaciones de trabajadores sociales chilenos".

Referencias

Aquin, Nora (2006). *Reconstruyendo lo social. Prácticas y experiencias de investigación desde el trabajo social*. Buenos Aires: Espacio

Arenal, Concepción (1999 [1894]). *La beneficencia, la filantropía y la caridad*. Alicante: Miguel de Cervantes.

Argueta, Manlio (1980). *Un día en la vida*. San Salvador: UCA Editores

Bertaux, Daniel (1999). El enfoque biográfico, su validez metodológica, sus potencialidades. *Proposiciones*, 29, 52-74.

Bertaux, Daniel (2005 [1997]). *Los relatos de vida. Perspectiva etnosociológica*. Barcelona: Ediciones Bellaterra.

Beverly, John (2000 [1994]). Testimonio, subalternity, and narrative authority. En [Norman Denzin](#) & Yvonna Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp.555-566). Thousand Oaks, CA: Sage.

Bourdieu, Pierre (1992). *Las reglas del arte, géneris y estructura del campo literario*. Madrid: Anagrama.

Bourdieu, Pierre (2006 [2004]). *Autoanálisis de un sociólogo*. Barcelona: Anagrama.

Bourdieu, Paul & Wacquant, Loïc (2005 [1992]). *"Trasmitir un oficio". Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: Siglo XXI.

[Breuer, Franz](#) (2003). Lo subjetivo del conocimiento socio-científico y su reflexión: ventanas epistemológicas y traducciones metodológicas. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 4(2), Art. 25, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0302258> [Fecha de acceso: 15. septiembre 2012].

Burgos, Nilsa (2011). *Investigación cualitativa. Miradas desde el trabajo social*. Buenos Aires: Espacio.

- Canales, Manuel (Ed.) (2006). *Metodología de investigación social. Introducción a los oficios*. Santiago: LOM Ediciones.
- Carballeda, Alfredo (2002). *La intervención en lo social. Exclusión e integración de los nuevos escenarios sociales*. Buenos Aires: Paidós.
- Chamberlayne, Prue; Bornat, Joanna & Wengraf, Tom (2000). *The turn to biographical methods in social science: Comparative issues and examples*. London: Routledge.
- Dausien, Bettina; Hanses, Andreas; Inowlocki, Lena & [Riemann, Gerhard](#) (2008). The analysis of professional practice, the self-reflection of practitioners, and their way of doing things. Resources of biography analysis and other interpretative approaches. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 9(1), Art. 61, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0801615> [Fecha de acceso: 15. octubre 2012].
- Delcroix, Catherine & Inowlocki, Lena (2008). Biographical research as a cognitive and practical approach for social workers: An interview with Catherine Delcroix. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 9(1), Art. 60, <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-08/08-1-60-e.htm> [Fecha de acceso: 19. septiembre 2012].
- Denzin, Norman & Yvonna Lincoln (Eds.) (2000 [1994]). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dubet, Francois (2010 [1994]). *Sociología de la experiencia*. Madrid: Complutense.
- Dubet, Francois (2012). *¿Para qué sirve realmente un sociólogo?*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Fassin, Didier & Bensa, Alban (2008). *Les politiques de l'enquête. Epreuve ethnographiques*. Paris: La Découverte.
- Frank, Arthur (2005). What is dialogical research, and why should we do it? *Qualitative Health Research*, 15, 964-972.
- Ghasarian, Chistian (2008 [2002]). *De la etnografía a la antropología reflexiva: nuevos caminos, nuevas prácticas, nuevas apuestas*. Buenos Aires: Ediciones del Sol.
- González, Maricela (2011). *Historias del trabajo social en Chile, 1925-2008*. Santiago: Universidad Santo Tomás.
- Grassi, Estela (1995). Trabajo social e investigación, una relación necesaria. *Perspectivas Revista de Trabajo Social*, 1, 38-47.
- Grassi, Estela (2011). La producción en investigación social y la actitud Investigativa en el trabajo social. *Revista Debate Público, Reflexión de Trabajo Social*, 1(1), 127-139.
- Healy, Karen (2000). *Trabajo social. Perspectivas contemporáneas*. Madrid: Morata.
- Holstein, James & Gubrium, Jaber (1995). *The active interview*. London: Sage.
- Ibáñez, Jesús (1994 [1991]). *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*. Madrid: Siglo XXI.
- Illanes, Angélica (2007). *Cuerpo y sangre de la política. La construcción histórica de las visitadoras sociales (1887-1940)*. Santiago: LOM Ediciones.
- Illanes, Angélica (2008). Las prometeas. Servicio social mujeres Chile, siglo XX. En Sonia Montecino (Ed.), *Mujeres chilenas fragmentos de una historia* (pp.195-218). Santiago de Chile: Catalonia.
- [Jones, Kip](#) (2004). Minimalist passive interviewing technique and team analysis of narrative qualitative data. In Frances Rapport (Ed.), *New qualitative methodologies in health and social care* (pp.35-54). London: Routledge.
- Kisnerman, Natalio (1998). *Pensar el trabajo social*. Buenos Aires: Lumen.
- Lazarsfeld, Paul (2001 [1968]). Memoria de un episodio de la investigación social. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas REIS*, 96, 235-296.
- Legrand, Michel (1993). *L'approche biographique*. Paris: Hommes et perspectives Desclée de Brouwer.
- Matus, Teresa; Aylwin, Nidia & Forttes, Alicia (2004). *La reinención de la memoria, indagación sobre el proceso de profesionalización del trabajo social chileno 1925-1965*. Santiago: Ediciones Universidad Católica.
- Mills, Wright (2009 [1961]). Apéndice. Sobre artesanía intelectual. En Wright Mills, *La imaginación sociológica* (pp.206-236). México: FCE.

Muñoz, Gianina (2011). Contrapuntos epistemológicos para intervenir lo social: ¿Cómo impulsar un diálogo interdisciplinar. *Cinta de Moebius*, 40, 84-104.

Netto, José Paulo; Veras, Myrian, De Paula, José Antonio; Pinho, Alba & Quiroga, Ana María (1992). *La investigación en trabajo social*. Lima: ALEATS-CELATS.

Ortí, Alfonso (2000 [1986]). La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo. En Fernando García Ferrando, Jesús Ibáñez & Francisco Francisco (Eds.), *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación* (pp.153-185). Madrid: Alianza.

Ortí, Alfonso (2001). En el margen del centro: la formación de la perspectiva sociológica crítica de la generación de 1956. *Revista Española de Sociología*, 1, 119-163.

Richmond, Mary (1996 [1922]). *El caso social individual*. Madrid: Talasa ediciones.

Richmond, Mary (2005 [1917]). *Diagnóstico social*. Madrid: Siglo XXI.

Rosenthal, Gabriele (2004). Biographical research. In Clive Seale, Giampietro Gombo, Jaber Gubrium & David Silverman (Eds.), *Qualitative research practice* (pp.48-64). London: Sage.

Rubilar, Gabriela (2009). ¿Cómo hacen investigación los trabajadores sociales? Una primera aproximación a las experiencias de investigación de una generación de profesionales chilenos. *Revista de Trabajo Social*, 76, 17-34.

Rubilar, Gabriela (en prensa). Imágenes de alteridad. *Reflexiones y aportes para el trabajo social en contextos de pobreza y exclusión*. Santiago: Ediciones Universidad Católica.

Rubin, Herbert & Rubin, Irene (1995). *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. London: Sage.

Russell, Glenda & Kelly, Nancy (2002). Research as interacting dialogic processes: Implications for reflexivity. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 3(3), Art. 18, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0203181> [Fecha de acceso: 16. septiembre 2012].

Sautu, Ruth (2002). *Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación*. Buenos Aires: Lumiere.

Stein, Maurice (1954). Field work procedures: The social organization of a student research team. In Alvin Gouldner & Maurice Stein (Eds.), *Patterns of industrial bureaucracy. A case study of modern factory administration* (pp.247-269). Nueva York: The Free Press.

Subirats, Joan (2006). *Fragilidades vecinas. Narraciones biográficas de exclusión urbana*. Barcelona: Icaria.

Tonon, Graciela (2005). *La visita domiciliaria*. Buenos Aires: Espacio.

Travi, Bibiana (2006). *La dimensión técnico-instrumental en trabajo social: reflexiones y propuestas acerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe social*. Buenos Aires: Espacio.

Travi, Bibiana (2007). Diseño, aplicación y evaluación de técnicas e instrumentos de intervención profesional. *SOCIOTAM Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, XVII(2), 201-223.

Valles, Miguel (2002). *Entrevistas cualitativas. Cuadernos metodológicos 32*. Madrid: Centro de Investigaciones Metodológicas CIS.

Valles, Miguel (2006). Abrirse camino en el mundo de la investigación social cualitativa, desde la península ibérica, entre los milenios segundo y tercero. Testimonio personal. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 7(4), Art. 16, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0604166> [Fecha de acceso: 10. abril 2012].

Valles, Miguel (2007). Metodología y técnicas de investigación. En Manuel Pérez-Yruela (Ed.), *La sociología en España* (pp.49-71). Madrid: CIS y FES.

Valles, Miguel & Baer, Alejandro (2005). Investigación social cualitativa en España: Pasado, presente y futuro. Un retrato. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 6(3), Art. 18, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0503183> [Fecha de acceso: 10. abril 2012].

Völter, Bettina (2008). Verstehende Soziale Arbeit. Zum Nutzen qualitativer Methoden für professionelle Praxis, Reflexion und Forschung. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 9(1), Art. 56, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0801563> [Fecha de acceso: 14. septiembre 2012].

Wacquant, Loïc (2006 [2004]). *Entre las cuerdas. Cuaderno de un aprendiz de boxeador*, Buenos Aires: Siglo XXI.

Wainerman, Catalina & Sautu, Ruth (Ed.) (2001 [1997]). *La trastienda de la investigación*. Buenos Aires: Editorial de Lumiere.

Webb, Beatrice (2001 [1898]). Diario de una investigadora. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas REIS*, 93, 189-201.

Weiss, Robert (1994). *Learning from strangers. The art and method of qualitative interview studies*. New York: The Free Press.

Wengraf, Tom (2001). *Qualitative research interviewing: Biographic narratives and semi-structured method*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Wengraf, Tom (2004). Boundaries and relationships in homelessness work: Lola, an agency manager. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 5(1), Art. 13, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0401132> [Fecha de acceso: 12. abril 2012].

White, Michael & Epston, David (1993 [1980]). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós.

Whyte, William Foote (1984 [1955]). *Learning from the field: A guide from experience*. London: Sage.

Wiesenfeld, Esther (2000). Entre la prescripción y la acción: La brecha entre la teoría y la práctica en las investigaciones cualitativas. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(2), Art. 30, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0002303> [Fecha de acceso: 18. septiembre 2012].

Autora

Gabriela RUBILAR DONOSO, es Doctora en ciencias humanas y sociales de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Actualmente es profesora en la escuela de trabajo social de la Universidad Católica de Chile. Sus áreas de interés son la investigación en trabajo social, los enfoques biográficos – narrativos, los procesos de intervención social en contextos de pobreza y exclusión.

Contacto:

Gabriela Rubilar

Escuela de Trabajo Social
Universidad Católica de Chile
Avda. Vicuña Mackenna 4860, Macul, Santiago
Chile

Tel.: (0056 2) 2 3541215

Fax: (0056 2) 2 3544667

E-mail: grubilad@uc.cl

Cita

Rubilar, Gabriela (2013). Repertorios y aproximaciones biográfico-narrativas. Testimonios y análisis de prácticas investigativas en trabajadores sociales [80 párrafos]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 14(2), Art. 2, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs130229>.