



## Las entrevistas a distancia en Trabajo Social Forense: reflexiones teórico-prácticas.

*Distance interviews in Forensic Social Work: theoretical-practical reflections.*

Oswaldo Agustín Marcón

### Resumen

La pandemia por COVID-19 impulsó el debate sobre las entrevistas a distancia (telefónicas y otras) en Trabajo Social Forense. El artículo reflexiona teóricamente sobre las mismas, estimulando su desarrollo a partir de inferencias hacia otros campos de saberes que han incorporado dichas herramientas. Así, metodológicamente, trae desarrollos extradisciplinares que considera pertinentes tanto a nivel operativo-instrumental como en el amplio marco de la racionalidad comunicativa. Postula a estas herramientas como complementarias, pero no sustitutivas de otros tipos de entrevista. Propone revisar la noción de presencialidad, relativizando el cara-a-cara como axioma aparentemente inmutable durante las intervenciones. Incursiona en la relación rostro-máscara, proponiendo atender al espacio vital como espacio a atravesar para superar la distancia transaccional que permite la acción de entrevistar. Analiza la distancia entrevistado/entrevistador y sus variantes según el tipo de presencialidad, y las posibilidades de transitar dicho camino inter-subjetivo, comparadas con las escenas tradicionales de entrevista. Ubica el fundacional “*Social Diagnosis*” (Richmond, 1917) como un hito fundante y a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTICs) como su robusto continente actual. Con énfasis prospectivo, el artículo incluye algunas recomendaciones operativas en términos de encuadre para las entrevistas a distancia, como así también para su desarrollo y cierre.

**Palabras clave:** Trabajo Social forense, Trabajo Social socio-jurídico, intervención, entrevistas, Trabajo Social digital.

### Abstract

The COVID-19 pandemic fueled the debate on distance interviews (by phone and others) in Forensic Social Work. The article theoretically reflects on them, stimulating their development based on inferences towards other fields of knowledge that have incorporated these tools. Thus, methodologically, it brings extra-disciplinary developments that it considers pertinent both at an operational-instrumental level and in the broad framework of communicative rationality. Apply for these tools as complementary, but not substitutes for, other types of interviews. He proposes to review the notion of presence, relativizing face-to-face as an apparently immutable axiom during interventions. He ventures into the face-mask relationship, proposing to attend to the living space as a space to cross to overcome the transactional distance that allows the action of interviewing. It analyzes the interviewer / interviewee distance and its variants according to the type of presence, and the possibilities of traveling this inter-subjective path, compared to traditional interview scenes. It locates the founding “*Social Diagnosis*” (Richmond, 1917) as a founding milestone and New Information and Communication Technologies (NICTs) as its current robust continent. With a prospective emphasis, the article includes some operational recommendations in terms of framing for distance interviews as well as for their development and closure.

**Keywords:** forensic Social Work, socio-legal Social Work, intervention, interviews, digital Social Work.

Agustín Marcón, O. (2021). Las entrevistas a distancia en Trabajo Social Forense: reflexiones teórico-prácticas. *Itinerarios de Trabajo Social*, 1, 87-94. <https://doi.org/10.1344/its.v0i1.32028>

### 1. La cuestión que nos ocupa.

El aislamiento social impuesto a raíz de la pandemia por Covid-19 planteó urgencias profesionales relativamente novedosas entre las que se contó la abrupta necesidad de realizar entrevistas a distancia, con predominio de las telefónicas. Anteriormente, su aplicación era posible pero usualmente complementada con entrevistas presenciales u otras técnicas si la situación así lo exigía, complemento que quedó muy limitado por el aislamiento. En ese contexto, surgieron debates en los cuales el peso de las relaciones cara-a-cara, es decir de la persona entrevistada físicamente presente, talló de manera significativa, promoviendo en algunos casos posiciones extremas ante la posibilidad de hacer uso de interfaces tecnoló-

gicas.

Este artículo se propone estimular el debate acerca de tales instrumentos para el campo socio jurídico, teniendo como fondo la *Teoría de la Acción Comunicativa* en los términos habermasianos (Habermas, 1987). Por lo tanto, aunque recorta aspectos instrumentales, ellos tributan a dicho continente conceptual. Afirmamos como punto de partida que no es profesionalmente estratégico negar la potencia tecnológica y sí, en cambio, direccionar su fuerza hacia la referida racionalidad. El negacionismo ante dicho plano de la realidad, robustece la tendencia dominante que deja su dominio en manos de unos grupos de poder, controladores de las tecnologías, cuyos intereses no son los derivados de la racionalidad comunicativa.

ACEPTADO: 21/12/2020

PUBLICADO: 21/01/2021

<sup>1</sup> Profesor Universidad Nacional del Litoral (Argentina).  
Profesor-Investigador Universidad Adventista del Plata.

✉ Oswaldo Agustín Marcón.  
C/ Piedrabuena n° 2620.  
C.P. 3000. Ciudad de Santa Fe.  
República Argentina.  
[oswaldomarcón@gmail.com](mailto:oswaldomarcón@gmail.com)

La dimensión tecnológica no es meramente externa, sino que constituye subjetividades. En este sentido, asumirla como expresión de la hibridez cultural postulada por García Canclini (1982), es condición necesaria para realizar aportes dentro de la historia. Desde dichas convicciones, hemos elegido la distancia como atributo especificante de las técnicas referidas, en plural, pues allí agrupamos las telefónicas, pero también otras como las virtuales (teleconferencia, correo electrónico, chats). Toda forma parte de campos muy incipientes de ejercicio profesional, entre los que destaca el denominado e-Social Works (Trabajo Social Virtual.)

Aguilar Idáñez (2020) cita a López Peláez y Héctor Díaz (2015) quienes lo definen como un campo cuyo objetivo “es analizar, valorar e intervenir en el entorno online”, valiéndose para ello de estrategias que permiten potenciar las posibilidades de los usuarios en medio de esas particularidades contextuales. La pretensión es desplegar modos pertinentes para asistir a sectores poblacionales que se definen, en muchos casos, como nativos digitales, aunque también a sectores que no encajan estrictamente en esta delimitación. El e-Social Work se refiere al uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTICs) en Trabajo Social, incluyendo las tareas investigativas y de tratamiento de la persona usuaria propiamente dicha, asentado en la capacitación específica y en el acompañamiento desde programas sociales particulares.

En la citada emergencia sanitaria mundial cursaron diferentes debates, unos a favor, otros resistiendo la viabilidad de la técnica y muchos ubicados en zonas intermedias. Afortunadamente esa riqueza no puede ser simplificada en este artículo, pero señalemos básicamente que incluye dos planos. Uno, en clave de análisis jurídico dado el escenario en el que se desarrolla el Trabajo Social Forense, fuertemente caracterizado por el desdibujamiento de “las fronteras entre los distintos sistemas parental, fraterno” (Pakman, 2001, p.52). Nuclea debates en torno a la validez legal de -por ejemplo- informes sociales basados en esta herramienta. Otro ejemplo, las dudas respecto de la efectiva situación de libertad de quien es entrevistado en un contexto sin imagen (en el caso de las telefónicas). El otro plano, ya más concentrado en los fundamentos teóricos, se centra en la efectividad técnica, las posibilidades de interpretación, la función de la información en ese contexto, etc. Allí aparecen quienes la validan, pero limitándola a funciones de mera coordinación, y también quienes la reconocen como herramienta capaz de lograr información diagnóstica de relevancia para el conocimiento de la situación. En definitiva, el asunto aparece planteado en torno a la pertinencia ética, epistemológica, teórica, metodológica y técnica de las entrevistas a distancia en el campo de las intervenciones propias del Trabajo Social Forense.

Es obvio que la conveniencia o no de su desarrollo debería resultar producto de debates más amplios que doten de mayores certezas acerca de una u otra posición. Son legítimas, en definitiva, las construcciones abductivas o las -en términos de Peirce (1970)- “afirmaciones conjeturales” (p. 119). Se trata de descripciones de situaciones o hechos a partir de las cuales hipotetizamos; pero creemos interesante, en tal caso, partir de tales supuestos

promoviendo conceptualizaciones más densas.

El propósito de estas reflexiones, es aportar a dicha acumulación pensando esas técnicas aplicadas al Trabajo Social Socio-jurídico, sin confundirlas con sus aplicaciones a otros espacios como, por ejemplo, los estudios de mercado u otros. Esto es relevante pues, recordando los dos planos referidos -la institucionalidad y la pertinencia técnica-, el primero depende del segundo en tanto su juridicidad será influida por los fundamentos conceptuales que desde la especificidad profesional se logre desarrollar. De allí la relevancia de evitar las referidas confusiones.

## 2. La presencialidad a distancia.

La ausencia física del sujeto constituye un rasgo distinto de estas técnicas y, por ende, de su problematización. Esto permite admitir la existencia de tipos de presencialidad, relativizando la apariencia dilemática que opone la presencia a la ausencia en términos de inmediatez física. La no presencia física no implica ausencia.

En esta línea de relativización de lo aparentemente disyuntivo resulta pertinente señalar cuántos desarrollos teóricos fueron posibles a pesar de mediar mucha distancia. La correspondencia entre Marx y Engels (2011), ya avanzado el siglo XIX, parte constitutiva del denominado socialismo científico. O las cartas entre Freud y Einstein entre las que sobresale la titulada “¿Por qué la guerra?”, de 1932. O las famosas misivas entre Adam Smith y David Hume, en la segunda parte del siglo XVIII. Cabría citar muchas otras en tanto, durante muchos años, constituyeron un recurso central para el debate que encontraba en la distancia física un dato situacional, pero no un obstáculo insalvable.

En 1918, Thomas y Znaniecki blicaron el clásico texto “*El campesino polaco en Europa y América*”. Por primera vez se utilizaron cartas personales como datos sociológicos para la investigación, razón por la cual dicha obra es metodológicamente reconocida como historia de vida, fundacional en esa perspectiva metodológica. Cartas entre pares, es cierto, al igual que las del párrafo anterior, pero sirven para relativizar el peso de la distancia para lograr presencialidad.

Si corremos la mirada hacia otros espacios, menos simétricos en términos de poder, aparecen las denominadas *terapias sistémicas* en las que es usual la apelación a los recursos epistolares. Son conocidas las *cartas terapéuticas* de Bowen (1978) o el uso de material escrito por parte de De Shazer (1985) quien proponía “escribir, leer y quemar” como técnica de terapia breve. Fueron dos trabajadores sociales australianos, White y Epston, ya célebres por este y otros aportes, quienes en 1993 popularizaron el uso de epístolas en contextos terapéuticos. El advenimiento de la *Era de la Información* (Castells, 1997) con sus nuevas tecnologías (NTICs), reconfiguró esas distancias. Lo epistolar toma otras formas a través del correo electrónico y otros medios que también afectan aspectos substanciales de la comunicación. De todos modos, la distancia física sigue siendo un elemento característico al que se le suma la reconfiguración del eje tiempo. La carta que antes podía tardar más de un mes en llegar de un punto a otro del mundo, ahora, bajo forma electrónica, es de traslado casi instantáneo. Esto

transforma aspectos de la comunicación y su impacto subjetivo conservando, de todos modos, la ausencia física del otro y cambios profundos en la intermediación. Más que nunca el tiempo aparece como una variable subjetiva antes que objetiva. La voz en el teléfono o la imagen en la pantalla impactan sobre los diversos supuestos derivados del mencionado *cara-a-cara*, no para reemplazarlo sino para sumar otras posibilidades de presencialidad.

Cabe recordar otro conjunto de transformaciones en línea con las anteriores. La aplicación de técnicas para la producción de conocimiento científico no equivale a la tarea orientada a la resolución de problemas, es decir, la intervención profesional. No obstante, algunas referencias sirven a título de protoformas para visualizar la pertinencia de las herramientas destinadas a trabajar con presencialidades a distancia. Castañeda et al. (2007) advierten en “*La entrevista telefónica*” que son escasos los autores dedicados al tema, citando a Ruiz (1999), Briones (2001) y Hernández et. al (2003). No obstante, hace dicha afirmación para reivindicar su uso a través de la investigación que bajo ese título divulga.

Piovani (2018) por su parte, refiriéndose también a aspectos metodológicos para la producción de conocimiento científico, menciona una tipología de entrevistas incluyendo, por separado, las telefónicas y las virtuales. Diferencia en ellas distintos niveles de configuración (estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas). Pericás (2000) por su parte, identifica variaciones en los canales para sostener las entrevistas, identificándolas como “cara a cara, telefónicas, online (videoconferencias) y por correo electrónico”. De Sena y Lisdero (2015) trabajan sobre las denominadas *etnografías virtuales*, dedicadas a los estudios etnográficos a través de Internet. Otros autores conceptualizan este tipo de estudios como “*etnografías cyborg, online o digitales*” (Mayans i Planells, 2002). Henríquez (2002) se refiere a la ciber-socialidad como proceso que explica la posibilidad de utilizar diversos recursos virtuales para la producción de conocimiento. Y desarrolla distintas técnicas para la investigación a través de internet, incluyendo los grupos de discusión, las encuestas, los chats y las entrevistas.

Desde el Trabajo Social, Ramírez Varela (2018) analiza los procesos de socialización virtual como referencias empíricas que se constituyen en categoría específica para entender la histórica movilización de estudiantes chilenos durante 2011. En esta línea, cabe recordar el rol decisivo de las NTICs durante la también histórica *Primavera Árabe*. Al respecto González-Quijano sostiene que, en relación con ella, “el acontecimiento parece constituirlo el hecho de que estas ‘revoluciones 2.0’ inaugurarían una nueva era en la cual el uso de las redes sociales da una dimensión inédita a la política” (González-Quijano, 2011, p 112). Volviendo a los desarrollos disciplinares cabe tener presente “*El Trabajo Social en la era digital*”, texto de Castillo de Mesa (2019) que atiende especialmente la constitución de una nueva narrativa social, a partir de la irrupción de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTICs), incluyendo su impacto subjetivo y -por tanto- constitutivo de lo social. Aunque desde otro plano, la propia Federación Internacional de Trabajo Social ha incluido el asunto en su Agenda Glo-

bal 2020-2030 sosteniendo -entre otras cuestiones- que las vulnerabilidades sociales pueden ser reducidas a partir de una más justa distribución de las posibilidades tecnológicas. Obviamente, no se trata de tema libre de debates. Allí están, por ejemplo, los incipientes reclamos en favor del “derecho a la desconexión programada” (Bilinkis, 2020) como manera de moderar el impacto invasivo que las redes (WhatsApp y otras tecnologías) tienen sobre la cotidianeidad. Dichos debates abonan la cuestión como expresión de la cuestión social que exige abordajes antes que la negación de ella como constitutiva del orden de lo real.

La reconfiguración del cara-a-cara modificando las coordenadas tiempo-espacio, también tiene lugar en el campo de las denominadas terapias online, ciberterapias o terapias virtuales, entre otras nominaciones. Si bien ellas han tenido un especial desarrollo en el mencionado contexto de pandemia por Covid-19 (año 2020), su despliegue comenzó mucho antes. Gran parte de la literatura presenta la experiencia mediante videoconferencia de Wittson et al. en 1961, como el punto inicial de ese proceso. Podemos suponer que allí se inicia una particular versión de las intervenciones, que por otro camino tomó forma epistolar, tal como lo hemos indicado. Un texto relevante es “*Psicoterapia online*”, de Hirsch y Duroa (2020).

Observando el campo de la educación, son muy conocidas las cada vez más desarrolladas formas de educación on-line, con sus versiones e-learning (totalmente online) y b-learning (procesos que mixturán partes on-line con partes presenciales). Aún en medio de riquísimos debates, estas formas pedagógicas se desarrollan constantemente. Tanto es así, que la mayoría de las universidades generan progresivamente espacios destinados a esta modalidad, exclusivamente, o bien a maneras de apoyar las versiones presenciales de sus trayectos en estas modalidades. Y ya existen, claro está, instituciones totalmente a distancia apoyadas en Internet.

Como se advierte, la presencialidad tradicional se reconfigura de manera asincrónica, pero sin pausa. No sucede en todos los sectores sociales al mismo tiempo, por diversas razones. Allí aparece como una explicación usual la denominada *brecha digital*, es decir las inequidades en las posibilidades de acceso a las NTICs. Pero también hay muchas otras explicaciones, más o menos relacionados con lo anterior. Ellas incluyen cuestiones culturales y generacionales, entre otras. No obstante, son muy pocas las voces que se oponen a estos nuevos recursos y sí -en cambio- muchas que bregan por achicar las referidas injusticias en la accesibilidad.

Para cerrar este punto señalemos el peso que la relación rostro-subjetividad tiene en el análisis de las presencialidades. Se trata de un par que, aunque nominado de varias maneras, atraviesa la historia de los debates filosóficos occidentales. El rostro (la cara) es un sistema expresivo del ser, incluyendo procesos (la mirada, la voz) que particularizan posibilidades de vinculación. La relevancia dada al cara-a-cara en los procesos de acercamiento diagnóstico-social socio jurídico es, entonces, muy comprensible y pertinente.

No obstante, es interesante recordar que no siempre el rostro fue considerado expresión de un ser esencial e in-

mutable. Por el contrario, esa vinculación se estableció -en líneas generales- de la mano del cristianismo con su pensamiento metafísico. A diferencia, en el pensamiento griego, predominó la idea de rostro como máscara, pero no en el sentido actual, es decir, como expresión de falta de genuinidad o de falsedad de la persona. La máscara era auténtica manifestación del ser, pero cambiaba en función de la situación de interlocución. Es difícil no coincidir con esto, pues fácilmente aparecen ejemplos de cómo los comportamientos humanos, con sus caras y caretas, varían situacionalmente. Por caso, las *modernas terapias narrativas* parten del supuesto según el cual el humano no es substancial, sino que se constituye según lo que narra ante otros y ante sí mismo. La propia subjetividad depende de dicha narrativa. El cara-a-cara es, entonces, un careta-a-careta, orden de lo real que no deslegitima el vínculo profesional, pero habilita la identificación de distintas caras y distintas presencialidades. Se trata de dispositivos que proponen nuevas intermeditaciones o interlocuciones, simbolizadas por voces y pantallas como otros rostros. No por ello esos rostros son menos genuinos, menos legítimos ni menos operativos. Son distintos. En este sentido el cara-a-cara no debería constituir un argumento dicotómico y sí complementario en su relación con nuevas técnicas para el ejercicio profesional.

### 3. La entrevista como situación.

Desde los desarrollos incluidos en el inaugural “*Social Diagnosis*” (Richmond, 1917), la entrevista mucho ha evolucionado como herramienta central para la intervención profesional. Es obvio que un siglo de producciones no puede ser sintetizado aquí, pero digamos, al menos, que aquella preocupación por trascender lo evidente surca la mayor parte de las definiciones disponibles. En tal sentido, Mary Richmond consideraba que

*la entrevista nada tiene que ver con completar lapicera en mano (...) una ficha que tenemos sobre el escritorio, formular cada pregunta en el orden indicado por los ítems del formulario y elaborar un breve resumen de la mecánica respuesta. En 1917 a esto sencillamente lo llama un estúpido compilar de datos engañosos.* (Travi, 2007, p.220)

Las habilidades profesionales para atravesar lo aparente son siempre decisivas. Indefectiblemente, dicho atravesamiento involucra operaciones orientadas a la construcción de información fundadas en la interpretación. Como potencialidades o como obstáculos, pueden estar presentes tanto en las entrevistas cara-a-cara como en las entrevistas a distancia. No obstante, aquí interesan las incursiones en el terreno de estas últimas, razón por la cual son pertinentes los desarrollos que reconfiguran el sentido de las referidas coordenadas espacio-temporales. Kurt Lewin (1988) desarrolló la noción de espacio vital conceptualizándolo como el campo de fuerzas en el que los sujetos se desenvuelven, influenciados por el sentido de aquellas. La conducta humana es, desde esta perspectiva, el resultado de tales tensiones. En el *espacio vital*, las conductas son una función del campo en el que se inscriben. Ese tablero constituye una trama de valencias positivas y negativas que operan con relativa independencia de sus anclajes materiales. No se trata de

simples reacciones ante estímulos, como podría pensarse desde el conductismo, sino de complejos sistemas de respuestas que incluyen tanto las referidas fuerzas como también, y de manera decisiva, el modo en que los sujetos interpretan su inserción en ese entramado material y simbólico.

En los campos propios de la denominada *Era de la Información*, la comunicación constituye un vector de análisis central en tales sistemas de influencia. Desde aquellas cartas manuscritas hasta las actuales redes sociales virtuales, es harto evidente cómo esos vínculos pueden provocar tanto cambios objetivos como subjetivos, materiales y simbólicos. El espacio vital incluye las NTICs, de manera substancial y no meramente instrumental. En esta condición, ellas promueven reconfiguraciones en tiempo y espacio haciendo que las distancias tomen otra significación.

De todos modos, para que la aplicación de la entrevista a distancia resulte fructífera es necesario *atravesar* dicho espacio con esos tiempos reconfigurados. Esta necesidad, cabe insistir, también puede aparecer en las relaciones cara-a-cara, dado que no garantizan por sí solas la trascendencia de lo evidente. Recordemos que en los escenarios socio-jurídicos son muy comunes las ficciones de comunicación, es decir el dominio de sistemas de pregunta-respuesta en cuyo contexto se cumplen formalidades, pero sin acercamientos mínimos a la denominada racionalidad comunicativa. Quedan, en todo caso, bajo formas toscas de racionalidad instrumental útiles para cumplimentar procedimientos, pero no más que eso. Las distancias intersubjetivas situadas no se recorren siquiera físicamente, por si esto fuera importante. Aunque hay excepciones, es común que en las escenas judiciales los actores permanezcan en sus sitios, rígidos, atrapados por los rituales, informando a través del lenguaje no verbal que no hay disposición para comunicar realmente. Paul Watzlawick (2014) ha postulado que no es posible no comunicar. Esa rígida escena, usualmente cargada de corbatas e indumentarias femeninas que significan más o menos lo mismo, no es inocua. Los actores insisten en no recorrer las distancias dentro del espacio vital aun cuando la presencialidad -el cara a cara- parezca tan legítima como legal.

La entrevista a distancia, entonces, no debe repetir dicha intransitabilidad sujeto-a-sujeto pero puede tener presentes las referidas limitaciones como saldo inicial a su favor. Dicho, en otros términos, la distancia física no constituye, per se, un obstáculo mayor que otras distancias que garantizan la cercanía física. Por el contrario, la comunicación instaaura un campo relativamente autónomo respecto de lo físico, que toma formas según cómo se transite el mismo. El espacio vital, en los términos consignados, está constituido por distancias subjetivas que pueden, en muchas ocasiones, ser atravesadas mediante adecuadas administraciones de la interfaz tecnológica, entre otras habilidades profesionales y personales más operativas. Aporta a esta discusión el concepto de *distancia transaccional*, pensado originariamente para el campo de la educación a distancia. Es entendido como un “espacio psicológico y de comunicación para ser cruzado, un espacio de potencial mal entendido” (Moore, 1993, p.88). Es, entonces, una trayectoria que se atravie-

sa en la medida en que se desarrolla el proceso comunicativo, con sus componentes cognitivos y emocionales, bajo el manto de la construcción social que los alberga. Al respecto cabe insistir en que muchos rostros pueden disimular la incomunicación aún en contextos de inmediatez física, del mismo modo en que otros rostros también lo pueden hacer mediados por la tecnología. Y viceversa, rostros mediados por la tecnología pueden atravesar distancias del mismo modo en que otros pueden hacerlo en el cara-a-cara.

La mediación verbal constituye, en sí misma, un dispositivo con potencialidad comunicativa que no pasa al acto per se. Es necesario atravesar esa pared para que lo verbal organice la comunicación haciéndola tal. Entrevistar es entrever (ver-entre), exista o no inmediatez física. Por lo tanto, cuando dicha pared es tecnológica, las que varían son sus características, pero no deja de funcionar como posibilidad para que el entrevistado se constituya en sujeto de la comunicación. Entrevistado y entrevistador necesitan comparecer ante la situación, presentarse en ella, hacerse partes para que la racionalidad meramente instrumental, es decir la obtención de datos para -por caso- cumplimentar pasos procesales, funcione como racionalidad comunicativa a la usanza habermasiana.

### 4. Aspectos operativos.

Ya quedó dicho: la pertinencia de toda técnica depende de la cuestión abordada. Si, por ejemplo, es necesario obtener información que se puede observar, no cabe aplicar una entrevista. Pero si la requerida es información que está en poder de la persona, la técnica indicada puede ser la entrevista. Si lo importante es conocer, por ejemplo, cómo participa una mujer en la dinámica conversacional junto a su pareja, compañero o esposo, es posible que baste con la *observación*. Pero si se pretende construir información referida a cómo ella se posiciona subjetivamente, es posible que *entrevistar* sea necesario. La entrevista es, entonces, una de las técnicas posibles. En el ejemplo dado es posible apelar a un tipo de entrevista, quizás menos estructurada, mientras que en otras situaciones es factible pensar en entrevistas más estructuradas o, por dar otro ejemplo, aplicar la entrevista grupal. La elección de la técnica, entonces, depende del aspecto y naturaleza del problema con el que trabajamos. Para diseñar la intervención, existe una batería de recursos dentro de los cuales se encuentran las *entrevistas a distancia* que, en cuanto tales, participan de la preocupación por trascender lo evidente apoyándose en la generación de una situación artificial. Se trata de un dispositivo híbrido pues si bien buscamos lo más parecido a un diálogo espontáneo, siempre constituye una situación controlada y asimétrica. Respecto de esto último cabe subrayar que es inherente a la intervención por lo que supone algún grado de ejercicio de violencia simbólica, incluyendo -más aún en los escenarios forenses- ejercicio de poderes desde distintos lugares de la institucionalidad a la que el profesional pertenece. Aun así, se trata de una acción que tiene como horizonte la acción colaborativa, es decir, la construcción conjunta como aspiración en un contexto obligatorio.

En el marco de dicha asimetría, la aplicación de la entre-

vista a distancia supone la constitución y respeto de un encuadre preestablecido que conserva niveles básicos de flexibilidad. Para iluminar las reflexiones es pertinente la afirmación de José Bleger (1967), para quien, desde una perspectiva psicoanalítica, el encuadre es el no proceso, es decir, aquello que permanece estable ante lo que se transforma o se mueve. Cumple la función de otorgar estabilidad a los sujetos de modo tal que, inclusive la zozobra, posea identidad de tal. Tenemos en el caso de las entrevistas a distancia, que el encuadre incluye variables tradicionales tales como el tiempo y el espacio que pueden expresarse -por ejemplo- en el acuerdo respecto de horarios de entrevista, aparatos a utilizar e -inclusive- lugares físicos. Todos estos elementos encuadran en favor del sujeto entrevistado, pero también del profesional que entrevista y de la institucionalidad de la que forma parte.

En su diseño queda en claro que la situación de entrevista a distancia se genera a partir del problema que motiva la intervención socio-jurídica. Incluye lo verbal pero también lo no verbal, según el tipo de intermediación tecnológica (tecnológica, virtual u otra). Aquí ingresan las habilidades profesionales para la lectura de imágenes, el análisis de los silencios, ritmos, tonos, etc. Se promueve un proceso de interlocución profesional / entrevistado orientado a obtener información subjetiva y situada, con la intención de favorecer transformaciones inmediatas y/o mediatas, para lo cual es fundamental la confianza mutua según las posibilidades propias del contexto judicialmente controlado.

Como otras variantes, a la entrevista a distancia le cabe el axioma según el cual cuanta menos cantidad de preguntas unidireccionales y asimétricas, formuladas desde la posición de poder que da la condición profesional forense, más posibilidades técnicas se desarrollan. En ningún caso la aplicación de la técnica puede transitar los caminos de la “pregunta señorial” (Zaffaroni, 2012, p. 66) que funciona como ataque al otro. De por sí la entrevista constituye una situación desigual desde el punto de vista del poder, tanto porque la intervención profesional en sí misma lo es como porque, cuando ella es ejecutada desde el poder de lo judicial, dicha asimetría se potencia. Aunque la aspiración es que reúna todos los requisitos posibles que la asemejen a una conversación, cabe no perder de vista que ella no es totalmente espontánea, sino que siempre obedece a algún motivo formalmente explicitado.

La entrevista a distancia supone una situación única e irrepetible, cuestión inherente a la naturaleza de aquello con lo que se trabaja. Por ejemplo, un perito mecánico puede sostener un resultado invariable a lo largo de meses o años sobre la mecánica de un accidente automovilístico, pero esto no funciona así en el campo del Trabajo Social Forense dado que las situaciones sociales mutan permanentemente. No obstante, la entrevista a distancia tiene como una de sus ventajas el hecho de que puede practicarse en mayor cantidad de ocasiones de ser necesario y materialmente posible. Su aplicación también exige tomar una serie de decisiones técnicas previas, usualmente dependientes de la experticia y perfiles específicos de la persona profesional. Por ejemplo, cabe decidir si se apelará a la toma de notas, al registro

grabado o a la memoria en sentido lato. Y, en este marco, si se apelará al uso de notas condensadas (sintéticas) o expandidas (analíticas). Todo encuadra la tarea. Decidir el orden del contacto a distancia es importante. Por ejemplo, en el caso de las llamadas telefónicas, cabe coordinar de antemano para que el llamado no irrumpa sorpresivamente y permita cierta preparación del espacio vital que puede incluir, claro está, aspectos materiales (sonoridad, iluminación o, inclusive, aspectos estéticos). Aquí tiene su lugar una recomendación referida al tiempo de duración de cada sesión. Mientras una entrevista presencial suele y puede insumir mayor cantidad de tiempo, esa duración disminuye y es recomendable que así sea cuando se trata de algunas de las entrevistas a distancia. En el caso de las telefónicas, por ejemplo, 30 minutos de duración es un lapso que suele ser suficiente o inclusive estar por encima del tiempo más o menos recomendable. Esto varía si pensamos en otras interfaces tecnológicas como, por caso, las videoconferencias o el chat.

Si bien requiere y es conveniente incluir un guion, aplica la posibilidad de hacer lugar a lo que surja. Es pertinente dejar que domine la lógica narrativa antes que la pregunta-respuesta, dinámica en la cual se advierten las habilidades profesionales. Seguir el hilo conductor de la historia de la situación y dejar abierta alguna perspectiva estimulante que sirva para retomar la próxima constituye un valioso tip. Y, en relación con el logro de dicha relación, pero también con los logros propios de la entrevista, cabe estimular la dinámica del remolino, que se inicia desde grandes círculos, de manera abarcativa, para progresivamente adentrarse hacia lo más profundo. En el plano verbal suele ser útil el acompañamiento de las expresiones, retomándolas según el caso para orientar la entrevista hacia las cuestiones de interés y con potencialidad performativa, solicitando aclaraciones o ampliaciones que -en todos los casos- respeten los silencios emergentes.

Aunque todo esto puede variar en función de la motivación inicial y los sucesos posteriores, es conveniente desarrollar la entrevista de modo tal que queden puntos para hilar el proceso de intervención. Como parte de la dinámica, conviene promover prudentemente la locuacidad del entrevistado teniendo presente el logro de un adecuado *rapport*, es decir, un vínculo lo suficientemente empático como para que los daños propios de la intervención se minimicen. Mantener una entrevista a distancia también exige esfuerzos para generar una situación en la cual todo esto sea posible, para lo cual deben desarrollarse habilidades específicas. Más que forzar el movimiento arremolinado, se trata de acompañar hacia la interpretación de las cuestiones subyacentes. Como criterio general, pero no por ello de aplicación mecánica, esto se ve facilitado en la medida en que se eviten tanto los adelantamientos como los retrocesos excesivos respecto de la posición subjetiva del otro.

Cabe también poner esto en términos de evitar, dentro de lo posible, las tentaciones provenientes del campo del aconsejamiento (*counseling*) como de las racionalizaciones de la impotencia. En el primer caso, colocándose el profesional por encima del sujeto indicándole qué hacer bajo el supuesto de que él no puede visualizar la cuestión

y en el segundo por debajo, en una posición de resignación ante los condicionamientos situacionales. En la construcción de esta dinámica a distancia adquieren especial valor las habilidades para la interpretación de los tiempos, incluyendo la ya referida duración de la entrevista, la proclividad a sostener la misma por parte de la persona entrevistada, la dinámica del habla propiamente dicha (tonos, cadencias, ritmos) como los contenidos latos (ideas y sentimientos expuestos). El análisis de lo dicho, pero también de lo no dicho, es decir la contracara de lo explicitado, también constituye material de relevancia para la intervención.

La necesidad de cuidar los puntos que sirven para retomar la intervención incluye el cierre de la entrevista a distancia. Además de procurar aperturas a futuro, es especialmente importante que el vínculo quede lo suficientemente preservado. No se trata de una cuestión meramente instrumental sino, una vez más, de racionalidad comunicativa, es decir, de dejar instalado un proyecto en común, coparticipado y coconstruido según las posibilidades del contexto propio de las escenas socio-jurídicas. Una gama de cuestiones ligadas al plano ético y jurídico, por lo tanto a las cuestiones institucionales, pueden ser analizadas aunque exceden la dimensión elegida para este artículo. No obstante, cabe decir que la cerradura fundamental viene dada por la condición profesional. Como ante la aplicación de otras técnicas, son los Colegios Profesionales (u organizaciones análogas, según realidades locales) quienes pueden y deben asegurar que el uso de la matrícula profesional (colegiatura individual) garantiza el ajuste según los cánones éticos, teóricos y metodológicos aceptados por la profesión en tanto colectivo. Estos se articulan, obviamente, con las investigaciones y debates en los distintos ámbitos académicos.

#### 4. Conclusiones.

Las mutaciones teóricas, metodológicas y técnicas no siempre se dan como producto de acumulaciones ordenadas. Inclusive no es raro que los cambios sucedan antes en las prácticas que en las teorizaciones. Y es usual que las situaciones críticas obliguen a transformar el bagaje teórico, metodológico y técnico.

No obstante, distintos indicadores permiten inferir qué cambios expresan tanto rupturas como continuidades. En unas ocasiones resulta ética y estratégicamente posible resistir tendencias que se muestran negativas. En otras, la fuerza de dichas orientaciones es imposible de resistir, razón por la cual el posicionamiento ético y estratégico se ve interpelado desde otras perspectivas. Es el caso de la Sociedad del Conocimiento con sus Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Ella tiene consecuencias, positivas y negativas. Así como posibilita -por caso- distribución masiva de conocimiento, también empuja a la reconfiguración de las relaciones humanas en clave de lógica de mercado. Esto no es casual pues sus fuentes de poder enraizan en grandes grupos de poder económico que asientan su desarrollo en la transformación de diversos derechos (a la información, a la intimidad, etc.) en productos comerciales que no se muestran a primera vista como tales. En este escenario es que se analiza la mediación tecnológica para resolver el distanciamiento físico ante la necesidad de entrevistar.

La intervención profesional se asienta en un proceso de toma de decisiones profesionales que incluyen la elección de unas técnicas en función de la naturaleza de la cuestión sobre la cual se trabaja. Existe todo un bagaje operativo-instrumental que exige precisión al momento de su selección. Las entrevistas a distancia integran dicha caja de herramientas y su valor debe ser puesto en ese contexto. Son útiles para unos casos e inútiles para otros, utilidad e inutilidad que también podemos predicar de entrevistas presenciales en función de la naturaleza de aquello con lo que el/la profesional interviene. Pero son dichas posibilidades las que obligan a desarrollar la densidad conceptual que les fortalezca de base y perspectivas a futuro.

Aquí se ha postulado que las intervenciones a distancia tienen su historia, aunque con un grado de intensidad que les daba una naturaleza diferente a la que posiblemente tengan actualmente y en los próximos años. En ese proceso de fundamentación, cabe poner en valor la migración de prácticas y categorías conceptuales de unos campos a otros, con sus adecuaciones. Ésta vía ha contribuido de manera decisiva al desarrollo del conocimiento disponible en las Ciencias Sociales, incluyendo al Trabajo Social Forense. Se tratan de procesos creativos tan interesantes como sugerentes. De allí que tomar ejemplos de cómo *la distancia* constituye en otros campos una caracterización antes que un obstáculo para la acción resulte una potente alternativa.

Quedan, por ahora, más preguntas que respuestas. De allí que la pretensión explicitada al inicio del artículo sea estimular el debate antes que lograr un cierre definitivo. La convicción de base se orienta, hasta aquí, a dar por válida la posibilidad de desarrollar la presencialidad a distancia como una posibilidad usual en la cotidianidad profesional. Y, desde allí, abonar las posibilidades de las entrevistas tecnológicamente mediadas como recurso instrumental.

#### 5. Bibliografía.

- Aguilar Idáñez, M. J. (2020). *Coronavirus. Acelerador del Trabajo Social Digital*. Recuperado el 26/6/20 de mariajoseaguilaridanez.wordpress.com
- Bilinkis, S. (2020). Estamos viviendo la vida para mostrarla en las redes. *Diario Página 12*, edición del 20-7-20. Buenos Aires, Página 12.
- Bleger, J. (1967). Psicoanálisis del encuadre psicoanalítico. *Revista de Psicoanálisis*, XXIV, 2, 241. Buenos Aires, APA.
- Bowen, M. (1978). *Family therapy in Clinical Practice*. New York, Aronson.
- Castañeda, D.; Jiménez, L.; Valqui, C.; Rubiños, E.; Castellanos, J.A.; Quispe, A. y Excebio García, A. (2007). La entrevista telefónica: su utilidad en los estudios de impacto social y la experiencia personal del investigador. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, vol. XIII, 26, 137-162. México, Universidad de Colima.
- Castells, M. (1997). *La Era de la Información: economía, sociedad y cultura*. Madrid, Alianza.
- Castillo de Mesa, J. (2019). *El Trabajo Social en la era digi-*

tal. Madrid, Thomson Reuters.

- De Sena, A. y Lisdero, P. (2015). Etnografía Virtual: aportes para su discusión y diseño en Caminos cualitativos. *Aportes para la investigación en ciencias sociales* (p. 71 – 100), Buenos Aires: CICCUS, Imago Mundi.
- De Shazer, S. (1985). *Claves para la solución en terapia breve*. Barcelona, Paidós.
- Einstein, A. y Freud, S. (2001). *¿Por qué la guerra?* Barcelona, Editorial Minúscula.
- FITS (2020). *The Global Agenda 2020-2030 During The Global Pandemic Crisis And Beyond. Revised Global Consultation*. Suiza.
- García Canclini, N. (1982). *Las culturas populares en el Capitalismo*. México, Nueva Imagen.
- González-Quijano, Y. (2011). Las revueltas árabes en tiempos de transición digital. *Revista Nueva Sociedad*, 235, 110-121.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Madrid, Taurus.
- Henríquez, G. (2002). El uso de herramientas de Internet en investigación social. En H. Hirsch y M. Durao (coords.), *Psicoterapia on line. Qué es y cómo se práctica* (pp. 74-85). Buenos Aires, Centro Privado de Psicoterapia.
- Hirsch, H. y Durao, M. (2020). *Psicoterapia on line. Qué es y cómo se práctica*. Buenos Aires, Centro Privado de Psicoterapia.
- Lewin, K. (1988). *La teoría del campo en la ciencia social*. Barcelona, Paidós.
- Marx, K. y Engels, F. (2011). *Correspondencia*. La Habana, Ediciones Política.
- Mayans i Planells, J. (2002). Nuevas Tecnologías, Viejas Etnografías. Objeto y método de la antropología del ciberespacio. *Quaderns de l'ICA*, 17-18, 79-97.
- Moore, M. G. (1993). Theory of transactional distance. En D. Keegan (Ed.), *Theoretical Principles of Distance Education*. New York, Routledge.
- Pakman, M. (2001). Aspectos Metodológicos. En M.A. Alday, N. Ramljak de Bratti y Nicolini Graciela, *El Trabajo Social en el Servicio de Justicia: Aportes desde y para la intervención*. Buenos Aires, Espacio Editorial.
- Peirce, C. (1970). *Deducción, inducción e hipótesis*. Madrid, Aguilar.
- Pericás, J. (2020). La entrevista y sus posibilidades. *Clase en Curso Internacional: problemas metodológicos y construcción de conocimiento científico-social*. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (Clacso).
- Piovani, J. (2018). La entrevista en profundidad. En A. Marradi, N. Archenti y J.I. Piovani, *Manual de Metodología de las Ciencias Sociales*. Buenos Aires, Siglo XXI.
- Ramírez Varela, F. (2018). *Jóvenes: Participación y Socialización Virtual*. Madrid: Editorial Académica Española.
- Richmond, M. (1917). *Social Diagnosis*. New York, Russell Sage Foundation.
- Smith, A. (1776). *Carta a David Hume*. Disponible al 8/7/20 en www.biografiasyvidas.com
- Thomas, W.I. y Znaniecki, F. (1918). *El campesino polaco en Europa y América*. Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Travi, B. (2007). Diseño, aplicación y evaluación de técnicas e instrumentos en la intervención profesional.

- Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*. Vol XVII, 002, 201-223. México, Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Watzlawick, P. (2014). *No es posible no comunicar*. Barcelona, Herder.
- White, M. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona, Paidós.
- Wittson, C.L.; Affleck, D.C. & Johnson, V. (1961). Tway Television Group Therapy. *Mental Hospital*, 12, 22-23.
- Zaffaroni, E. (2012). *La pachamama y el humano*. Buenos Aires, Cúspide.