

# **Formación de formadores para operativos estadísticos especiales**

## **Algunas estrategias posibles para reducir la incidencia de la subjetividad en la capacitación para la primera encuesta nacional de personas con discapacidad**

**-ENDI-**

**Cristina Moreira**

Instituto Nacional de Estadística y Censos

E-mail:cmore@indec.mecon.gov.ar

**Pilar Barrientos**

Instituto Nacional de Estadística y Censos

E-mail:pibar@indec.mecon.gov.ar

### ***RESUMEN***

*El presente trabajo propone reflexionar acerca de la incidencia de la subjetividad en la capacitación para operativos estadísticos con temáticas especiales, en este caso analiza el dispositivo que se llevó a cabo en la Primera Encuesta Nacional para Personas con Discapacidad – complementaria del Censo 2001-. Describe la estrategia de capacitación y los emergentes que allí surgieron, proponiendo algunas recomendaciones para capacitar en este tipo de operativos.*

#### **1. Propósito del trabajo:**

El propósito del presente trabajo es reflexionar acerca de algunos aspectos significativos respecto de la formación de instructores de encuestadores de la Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad, y las estrategias que fue necesario implementar en el desarrollo de los cursos.

Es decir, de cómo una temática tan particular moviliza aspectos subjetivos que se ponen en juego en el momento de enseñar una tarea específica y, a su vez, cómo se articula esta subjetividad con la de los propios encuestadores.

Estas reflexiones se basan en el análisis de observaciones realizadas en 12 cursos a encuestadores correspondientes a 12 jurisdicciones de nuestro país en los que se desarrolló la encuesta.

La metodología seleccionada es de carácter cualitativo e incluye, además de la observación participante y no participante, entrevistas a encuestadores y dispositivos grupales en los que se evaluaron los aspectos mencionados.

Para su abordaje se desarrollarán los siguientes temas:

- La formación de instructores para operativos estadísticos
- La incidencia en la capacitación de los factores emocionales durante el dictado de los cursos de capacitación, en la temática discapacidad.
- Conclusiones y Recomendaciones

## **2. La formación de instructores para operativos estadísticos**

- La formación de instructores en operativos estadísticos conlleva un doble desafío: Por un lado, garantizar la calidad del dato, -en cuanto a la validez y confiabilidad del mismo- y por otro, brindar autonomía al instructor para el dictado de los cursos en los que enseñará a los encuestadores la metodología con la que deberá relevar la información de manera homogénea en realidades diferentes.
- Los programas de capacitación destinados a operativos estadísticos nacionales necesitan de una fuerte determinación central para su diseño a fin de garantizar el cumplimiento de la metodología con que los datos se relevarán en campo y, a su vez, deben contemplar las características propias de cada región y grupo a capacitar.

- Es esta realidad la que nos ha llevado a organizar dispositivos donde se ha puesto énfasis en las competencias básicas y generales del formador, los saberes específicos de la tarea del instructor para luego adentrarnos en las características propias del operativo estadístico.

## **2. La incidencia en la capacitación de los factores emocionales durante el dictado de los cursos de capacitación, en la temática discapacidad.**

### **2.1 El caso de la primera encuesta nacional de personas con discapacidad**

#### **2.1.1. Diseño del programa de capacitación para la Primera Encuesta Nacional para Personas con Discapacidad - complementaria del censo 2001**

La experiencia recogida durante la preparación del diseño, la implementación y la observación del desarrollo de los cursos de capacitación para la encuesta, es un material de una riqueza importante.

Por ello, aún con experiencia docente que hemos desarrollado en distintos ámbitos – capacitación en servicio en el ámbito público y privado, académica, formal y no formal - quienes trabajamos en capacitación, reconocemos que nuestra tarea siempre es enriquecida por los aportes de los grupos que coordinamos.

En cada capacitación, tratamos de recrear un espacio en el que circule la consideración por el otro, el amor y el respeto.

En esta experiencia, hemos confirmado la importancia del rol *continente* de quien tiene a su cargo grupos a capacitar, ya que las situaciones que se han “disparado” en algunos grupos, han merecido un espacio de escucha y comprensión por parte de los docentes.

Consideramos interesante compartir la experiencia de este proceso de capacitación en el cual la especialidad de la temática, generó instancias que merecen nuestra reflexión.

Veamos ahora, el dispositivo organizado tal como se desarrolló.

### **2.1.2. Dispositivos de capacitación para la encuesta**

El programa de capacitación comprendió varias etapas: la formación de instructores, la elaboración de materiales de capacitación, el diseño de los perfiles y la selección de las personas que llevarían a cabo el relevamiento en el campo, la capacitación de los encuestadores y las evaluaciones de cada una de esas instancias.

### **2.1.3. La formación de instructores**

Las características de la Encuesta y, especialmente, la temática de la discapacidad, planteaba la necesidad de elaborar una estrategia diferente a las utilizadas en otras encuestas a nivel nacional. Esta estrategia tuvo varios niveles de abordaje, pero en este trabajo pondremos énfasis en lo pedagógico.

Vale recordar que necesitábamos capacitar a 2089 encuestadores en todo el país.

Esto es: teníamos que formar alrededor de 25 instructores idóneos que capacitaran de igual forma en cada una de las provincias a los efectos de reducir al máximo la variabilidad de los modos de enseñanza y los sesgos personales ya que sabemos que esto repercute en la calidad de los datos. En este sentido, aquello que conocemos como “cada maestrillo con su librillo” no implicaba que por diferentes caminos se llegaría a los mismos resultados, por el contrario abriríamos un abanico de posibilidades de interpretación de las variables a medir que harían incomparables los resultados obtenidos.

Sabíamos también que necesitábamos formar un equipo y que debíamos capacitar en equipo. Para ello debían estar conformados por profesionales con experiencia en relevamientos estadísticos y profesionales expertos en discapacidad que coordinaron todas las reuniones que antecedieron y dieron forma a las preguntas que se operacionalizaron en el Cuestionario.

El equipo interdisciplinario estaba integrado por una psicóloga, una trabajadora social y una socióloga - que habían organizado y acompañado a la Encuesta desde sus

inicios- el personal de Indec del Programa del Censo 2001 y el personal de Indec de Capacitación. A partir de este equipo se organizó la capacitación a los instructores primero y a los encuestadores después, elaborando en forma conjunta, los materiales y estrategias de capacitación para llevar adelante el relevamiento.

El equipo entonces, se encargó de compartir aprendizajes, de intercambiar conocimientos en cuanto a:

- 1) La temática de la discapacidad, con abundante ejemplificación y fundamentación de los criterios seleccionados para la Encuesta.
- 2) La metodología utilizada para los relevamientos estadísticos a nivel masivo
- 3) Los fundamentos pedagógicos de la capacitación de adultos en servicio en operativos de este tipo.

Estas reuniones se realizaron semanalmente a lo largo de un mes, a partir de lo cual se diseñó el dispositivo de formación de instructores.

Este dispositivo tuvo las siguientes características:

- a) Se capacitó a los instructores a lo largo de cinco días durante 8 horas diarias.
- b) La capacitación se hizo a través un grupo de instructores, algunos con fuerte formación en discapacidad y otros con experiencia en instrucción para instructores.
- c) Se elaboró un material de apoyo a los docentes durante el dictado de los cursos, el “Plan Guía para el Instructor de la Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad” en el que estaba organizada la secuencia de contenidos a tratar, las ejercitaciones y ejemplos, los criterios de indagación y los recursos auxiliares – láminas, etc.- que era necesario utilizar durante el dictado de los cursos.
- d) El carácter de los cursos tuvo una modalidad interactiva con los participantes y se pusieron en acto los aprendizajes, en dramatizaciones de la situaciones de enseñanza que debían llevar adelante en su tarea como instructores, con una evaluación posterior.

Las personas seleccionadas para instruir en el marco de la encuesta provenían del Instituto Nacional de Estadística y Censos – que se desempeñan en diferentes sectores – Estadísticas Poblacionales, Censo 2001 y Capacitación- y además fueron convocadas personas especialistas en discapacidad con formación universitaria – carreras de Trabajo Social y Terapia Ocupacional, Fonoaudiología- .

La estructura de esta instancia de capacitación fue la siguiente:

- **Primer día:**
- Presentación de la Encuesta y características metodológicas
- Definición del Rol del Instructor en esta Encuesta y características de la Capacitación de Adultos.
- Perfiles a capacitar.
- Definición del concepto de discapacidad en el Marco de la Encuesta.
  
- **Segundo día**
- Presentación del cuestionario y sus partes. Análisis del mismo pregunta por pregunta deteniéndose en cada concepto. Definición de discapacidad, tratamientos, autovalimiento, entre otras.
- Dramatización de la situación de entrevista en cada una de las partes analizadas
  
- **Tercer día**
- Finalización del análisis del cuestionario.
- Dramatización de casos,
- Análisis del Material “Plan Guía para el Instructor”.
- Dramatización de cada una de las técnicas allí enunciadas.
  
- **Cuarto y Quinto día**
- Dramatización de diferentes situaciones de clase basadas en el Plan Guía.
- Evaluación posterior.

#### **2.1.4 Los materiales didácticos:**

Los materiales desarrollados constituyeron un fuerte eje en torno al cual se desarrolló la capacitación. Estos eran el referente objetivo de todos los contenidos conceptuales y procedimentales que debían llevar a cabo tanto encuestadores como instructores.

Estos eran:

- Manual del Encuestador. Donde se describían todos los procedimientos para realizar la encuesta enfocado desde la tarea propiamente dicha y siguiendo esa secuencia.
- Plan Guía para el Instructor – anteriormente descrito –
- Evaluación. Una prueba de alternativas múltiples que se elaboró a pedido de las provincias para poder seleccionar a los postulantes a encuestadores, que se administraba al finalizar el curso.
- Láminas: En las que se destacaban Objetivos de la Encuesta, Definición de Discapacidad para la Encuesta, Criterios de Indagación de la Discapacidad.

Además los instructores tenían “guiones” basados en casos reales para ser desarrollados en simulaciones de entrevista.

Una vez definidos los componentes técnicos del dispositivo de capacitación, consideramos los contenidos que debían manejar los instructores para poder llevar adelante los cursos a encuestadores.

Estos contenidos abarcaban tres grandes grupos:

- Contenidos conceptuales – definiciones operativas de la encuesta, fundamentación de los mismos- El saber del Instructor.
- Contenidos procedimentales: Cómo enseñar en un operativo estadístico en capacitación en servicio. El saber hacer del Instructor

- Contenidos actitudinales: El saber ser del Instructor. Para ello antes de empezar debíamos poner sobre la mesa el tema de la discapacidad y cómo nos movilizaba esta temática.

Creemos que ante la instancia de diseño del dispositivo de capacitación, reconocer la propia subjetividad respecto del tema permite abordarlo frente a los grupos de capacitadores desde otro lugar. Esto es, indagar acerca del papel de las representaciones compartidas respecto de la discapacidad, ya que estas condicionan las relaciones entre los sujetos y con la tarea. Entendiendo como “representación” el proceso y el producto de la construcción de la realidad.

Es por ello que ante la temática de la ENDI, esta consideración nos llevó a preguntarnos:

- ¿La representación de la discapacidad tanto de instructores como de encuestadores influye la realización de la capacitación?
- ¿Actúan estas representaciones como elementos facilitadores u obstaculizadores a la hora de capacitar?

Desde esa premisa desarrollamos el curso de instructores, intentando desocultar estos aspectos y, a la vez, procurando no perder de vista el objetivo de este curso: Aprender un puesto de trabajo – el del instructor de encuestadores -.

La intención fue la de conformar un equipo interdisciplinario amplio, donde los aportes de ambas partes enriquecieran la dinámica de trabajo y el aprendizaje en sí.

En el inicio de los cursos pudimos observar, cierta expectativa respecto de los dos grandes grupos de instructores – aquellos que provenían del sistema estadístico y quienes provenían del área de discapacidad - respecto de la tarea. “...*los especialistas en discapacidad saben mas que nosotros...*”, “*nosotros no sabemos nada de estadísticas...*”

Ambos marcos referenciales, en lo que respecta a experiencia laboral y formación académica, era muy diferente y desde el encuadre del curso esto se explicitó claramente.

### **3. La capacitación a encuestadores:**

Veamos ahora quiénes fueron seleccionados como encuestadores. Se realizaron entrevistas de selección de acuerdo a los siguientes perfiles.

#### Nivel de estudios:

Profesionales egresados de las carreras de: Terapia Ocupacional, Trabajo Social, Fonoaudiología, Psicopedagogía, Psicología, Musicoterapia, o Profesionales del área de la salud, Técnicos, Agentes Sanitarios, etc. pertenecientes a Organizaciones Gubernamentales, no Gubernamentales y/o Instituciones especializadas en el tema.

Profesores de Educación Especial.

Profesores de nivel terciario de carreras afines a la temática.

Estudiantes avanzados de las carreras antes mencionadas con el 90% de las materias aprobadas.

#### Condiciones profesionales:

Preferentemente con experiencia en la realización de encuestas de carácter social.

En el caso de los estudiantes avanzados, el requisito indispensable fue experiencia laboral referida a la tema de estudio.

#### Condiciones personales:

- Habilidad para conducir entrevistas a hogares.
- Capacidad para comunicarse y lograr un clima de confianza.
- Capacidad de contención frente a situaciones donde las personas se muestren sensibilizadas o afectadas por la temática de la encuesta.
- Capacidad de persuasión.
- Motivación para la tarea.

- Buena predisposición para aceptar pautas de trabajo.
- Prolijidad.
- Discreción y reserva en el manejo de la información.

### **3.1 El dispositivo de capacitación a encuestadores:**

Los cursos de capacitación a encuestadores tuvieron una duración de tres jornadas de 8 horas cada una. Cada grupo tenía alrededor de 30 participantes.

Su enfoque estaba centrado en la tarea propiamente dicha del encuestador, desde una perspectiva laboral, entendiendo que realizar un trabajo implica conocer los conceptos que se quiere indagar y los procedimientos que se indican para llevar adelante la encuesta.

Consideramos que el compromiso con la tarea y sus objetivos en el diseño de capacitación de las encuestas a hogares, es un capítulo importante que atraviesa todo el proceso desde su diseño hasta que finaliza el curso. En todos los casos creemos que en cada entrevista, compartimos parte de la historia del hogar que recibe al encuestador. El respeto, la consideración y el equilibrio frente al entrevistado, es imprescindible como condición para realizar la encuesta.

Como pensamos que en el área de capacitación en servicio, es fundamental “*aprender haciendo*”, “*poner en acto*”, en cada uno de los cursos planificamos instancias de dramatización de entrevista administrando la encuesta. En primer lugar procuramos que el instructor conozca a fondo el puesto de trabajo de sí mismo y luego el del puesto a enseñar –en este caso- el del encuestador.

### **3.2 La experiencia 2002/03 durante la capacitación – Aspectos significativos**

Durante los cursos, fue muy interesante observar las actitudes de los participantes que luego se desempeñarían como encuestadores.

Al abordar las temáticas específicas de la discapacidad, - en muchos de los cursos, aunque no en su totalidad - el clima grupal se modificaba y en algunos casos, en

ciertos momentos, observamos actitudes de grupo de supuesto básico (Bion). Para este autor se conforma un “*grupo de supuesto básico*” cuando lo emocional predomina sobre lo racional técnico y obstaculiza el desarrollo de la tarea. Las emociones asociadas a un grupo de supuesto básico son “ansiedad, temor, hostilidad, amor, compasión...” etc. Influyen el trabajo que el grupo tiene que ejecutar. Estas emociones y ansiedades generan estados compartidos en forma no conciente por los miembros.

Las actitudes observadas fueron desde preguntas impensables, por lo elementales, hasta risas ante la descripción de distintas discapacidades.

...”*¿ Cómo voy a preguntarle si escribe si le faltan las manos..?*”( *en medio de risas descontroladas*).

....”*y ahí nomás, le ponen la cruz al discapacitado..*”( *un instructor indicando un procedimiento*).

En muchos de los grupos que hemos observado, el prejuicio y la autorreferencia fue infaltable. En las pausas establecidas para el café o el almuerzo, algunos participantes se acercaban para contar con mucha angustia, la discapacidad de algún miembro de su familia o del grupo de amistades.

También aparecieron oposiciones referidas al encuadre de trabajo. En este grupo de trabajo, al tomar contacto con una modalidad de aprendizaje diferente a la tradicional se generó un ambiente de desconfianza en los miembros que se nuclearon en torno a aceptar la propuesta o rechazarla.

“...*por qué hay que simular entrevistas, los encuestadores tenemos años de experiencia en encuestas..*”

En otro de los grupos de capacitación a encuestadores, las instructoras notaron que el clima de la clase se tornaba hostil.

Al consultar a algunos de los participantes, quienes mostraban una evidente actitud hostil, la respuesta fue un planteo netamente sindical respecto de la tarea de los encuestadores y su remuneración.

Las instructoras, realizaron el nuevamente el encuadre que habían planteado en la apertura del curso, respecto de la tarea de los encuestadores a lo largo de la encuesta para la cual se capacitaban.

En este reencuadre, al explicitar cada punto consultaban a todos los participantes si estaban de acuerdo con la modalidad de trabajo propuesta y una vez expresado el consentimiento continuaban con los puntos siguientes.

Al finalizar el reencuadre, todos habían expresado su acuerdo con la tarea y sus condiciones.

Continuaron con el desarrollo del curso y, otros subgrupos, comenzaron a dialogar entre sí perturbando el clima de trabajo.

Al consultarlos sobre el motivo de sus inquietudes, expresaron que estaban en desacuerdo con algunos criterios y conceptos de discapacidad, pero no precisaron cuales.

No obstante, las instructoras aclararon que cada criterio y cada concepto fueron consensuados por especialistas en discapacidad; y que son criterios compartidos a nivel internacional por distintos países de Europa y América en la realización de la encuesta de discapacidad.

En las pausas para el café y el almuerzo, las instructoras conversaron con algunos integrantes del grupo y pudieron comprobar el grado de sensibilización de estas personas con la temática.

*“..Todo esto me pone un poco mal porque me estoy haciendo quimioterapia...”*  
*“..mi hija tiene síndrome de Down por eso estudié psicología y bueno, hay cosas ....”*

Ante estos emergentes, reflexionamos sobre la demanda de contención que implicaba cada situación, ya que estos relatos-confesiones eran formulados

individualmente, en voz más baja, tratando de evitar que otras personas se acercaran a escuchar. En muchos casos eran genuinos pedidos de ayuda, ante quienes cumplíamos el rol de instructores para una tarea concreta.

Si reflexionamos sobre la percepción que la sociedad tiene de la discapacidad podemos comprender que aún persisten creencias arcaicas, miedos irracionales y actitudes de fuga ante el hecho concreto: *“la persona con discapacidad”*.

Independientemente del nivel de instrucción o la clase social, encontramos actitudes comunes en grupos heterogéneos.

Desde hace muy pocos años, existe una mayor conciencia de inclusión e integración de las personas con discapacidad en medios periodísticos (radio, televisión, revistas), pero sabemos que es aún insuficiente.

Si hacemos un poco de historia y reflexionamos sobre la actitud que la sociedad ha tenido frente a la problemática de la discapacidad, comprendemos mejor esta *“regresión”* a miedos arcaicos de las personas sin discapacidad cuando se enfrentan con el tema.

#### **4. Conclusiones y recomendaciones**

Durante el proceso de capacitación para la Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad hemos observado – en algunos grupos - que, ante el abordaje específico de la temática, emergieron ansiedades que incidieron poderosamente en el clima grupal y consecuentemente en el proceso de aprendizaje.

Analizando las situaciones observadas en distintos grupos, de distintas zonas geográficas, el rasgo común que atravesó la instancia de capacitación fue la puesta en acto de temores, inseguridades, cuestionamientos, ansiedades persecutorias, demanda de contención y escucha.

A partir de este análisis, vale la pena reflexionar sobre la importancia que la temática de la discapacidad agrega al rol específico del instructor en la necesidad de pensar una estrategia de formación que sea continente de las emociones que circulan en

los grupos a su cargo, y no se agote en lo meramente técnico. Además creemos imprescindible profundizar las entrevistas de selección del personal que desarrollará la encuesta en campo, mirando un poco más allá de sus antecedentes académicos.

Consideramos que este aporte es facilitador para quienes tengan que llevar adelante la tarea de diseño de cursos de capacitación, que impliquen metodologías de recolección de información cuantitativa en temáticas tan movilizantes como la discapacidad.

El formador debe actuar como regulador pues, entre sus funciones, está la de señalar cada vez que el grupo se aparta de las reglas de juego planteadas en el encuadre del curso.

Por ello es importante que explicita la posibilidad de *“hablar en el grupo de todos los problemas que le conciernen en función de la tarea, para compartir la experiencia”*. Esta comunicación permite conocer si el proceso funciona hacia la concertación y fortalecimiento del equipo de formadores.

El marco en el que elaboramos esta instancia de la formación de formadores para la encuesta, tuvo como premisas: La construcción de una visión común, el aprendizaje en equipo, la consideración los modelos mentales preexistentes y el fortalecimiento del rol del formador.

La construcción de una visión común fue el punto de partida mediante la cual logramos un claro encuadre de la tarea, al definir la identidad y el propósito que motivó el trabajo compartido de los integrantes del equipo interdisciplinario, para la realización de la Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad.

La propuesta de un curso de aprendizaje en equipo interdisciplinario la pusimos en acto y trabajamos para que quienes participaban en el curso, construyan y fortalezcan un equipo eficaz a lo largo de su misión en la ENDI. Esta modalidad de trabajo, posibilitó un ambiente de trabajo en el cual los modelos mentales o creencias inconscientes –que configuran el comportamiento y las decisiones de los grupos– pudieran salir a la luz en el trabajo con el equipo.

Bajo estas premisas, pudimos sostener un favorable clima de trabajo, incentivamos el rol y el compromiso de perfeccionamiento de las habilidades de los formadores enfatizando, en gran medida, la motivación y la satisfacción en el desempeño de la tarea docente.

Consideramos que, aún cuando deba emplearse media jornada adicional previa de trabajo en los cursos de capacitación, es necesario trabajar con los grupos en la exteriorización de sus creencias, prejuicios, temores y aspectos que los sensibilizan especialmente, en el abordaje de temáticas como la discapacidad.

A través de este aporte, intentamos acercar una mirada, una posibilidad. La idea de que en el terreno de la formación no hay saberes acabados, que hay un proceso de construcción permanente y enriquecedor, que no hay ciencias neutras, y que la subjetividad se entromete, se filtra, se inmiscuye y no puede ser desconsiderada a la hora de pensar dispositivos grupales de capacitación.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Mendel, Gerard. (1996) Sociopsicoanálisis y educación. Ed. Novedades Educativas. Facultad de Filosofía y Letras. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires.

Fernandez, Lidia.(1996) Instituciones educativas. Ed. Paidós. Buenos Aires.

Bion, Wilfred. Experiencias en grupos (1963.).Ed. Paidós.. Buenos Aires.

Senge Peter. La quinta disciplina.(1996). Ed. Granica. Buenos Aires.

Mastache, Anahí.(1993) Representaciones acerca de la formación. Literatura y mito. IICE: Facultad de Filosofía y Letras. Universidad de Buenos Aires. . Buenos Aires

Marta Souto. (1993) Hacia una didáctica de lo grupal. Ed. Miño y Dávila. Buenos Aires