

La entrevista en Trabajo Social

Aproximaciones a un objeto polilógico

Por Lic. Manuel Waldemar Mallardi¹

Palabras Preliminares

En el presente trabajo se pretenden sintetizar las discusiones en torno a la entrevista en el campo profesional del Trabajo Social a la luz del pensamiento filosófico de Mijail Bajtín en relación con la corriente de la profesión heredera del pensamiento marxista. A fin de poder vincular la propuesta con los antecedentes relacionados a la temática en la profesión se ha recurrido a bibliografía sobre la misma, aunque, por cuestiones de espacio, las discusiones con dichos planteos no se incluirán aquí, aunque se los ha considerado en el momento de efectuar las ideas centrales del presente texto, resignificando muchos aspectos a partir de la bibliografía incluida².

En relación con el trabajo que aquí se presenta, cabe mencionar que en un primer momento se abordarán las características que adquiere la entrevista en el marco de los procesos de intervención en nuestra profesión, analizando las especificidades que adquiere la misma como instrumental técnico operativo. Posteriormente, avanzaremos en la inclusión de las ideas centrales de la propuesta de Mijail Bajtín, procurando iluminar las reflexiones en torno a nuestro objeto de discusión. En este punto se recurrirá también, a autores de las ciencias sociales como Carlos Marx, Federico Engels, George Luckacs, Antonio Gramsci, entre otros, en tanto que el diálogo que se puede establecer entre los mismos se constituyen en un insumo teórico importante a fin de pensar la entrevista en el marco de las contradicciones sociales en las cuales se inserta.

Finalmente es importante aclarar que el presente texto al constituirse en una propuesta de análisis de la realización de la entrevista en los procesos de intervención profesional, no debería ser leído como una estructura rígida a partir de la cual pretender efectuar dichas entrevistas, ya que la intención que guía su realización es la de poder contribuir a la discusión que existe en nuestro campo profesional, teniendo en cuenta que en muchas ocasiones los límites y posibilidades son condicionados por instancias ajenas al profesional.

La entrevista en los procesos de intervención profesional del Trabajo Social

Dentro del campo profesional, pensamos a la entrevista como parte del instrumental de la profesión, lo cual, implica, siguiendo a Martinelli y a Koumrouyan (2001), pensar a la misma como la instancia que articula la concepción de la acción con su operación, abarcando el momento de la evaluación, construyéndose a partir de las finalidades de la acción que se va a desarrollar y de los determinantes políticos, sociales e institucionales. De esta manera, las autoras nos brindan una definición que nos permite pensar nuestro objeto de reflexión superando una visión etapista y fragmentada, ya que forma un todo dialéctico, mediatizado por el contexto en el cual se produce.

Avanzando en esta discusión, Moura Reis plantea que considerando que el instrumento no conlleva una racionalidad intrínseca, el mismo

no puede ser comprendido como elemento previamente construido, que conserva "su formato original, entrando cada día en el proceso con la misma forma", pues éste se crea, construye y reconstruye en el devenir de la práctica en desarrollo, a partir del complejo de relaciones que se establecen entre el profesional/usuario/institución, en contextos socio-políticos determinados. (Moura Reis, V.: 2002: 7)

De esta manera es necesario pensar relacionamente el instrumental profesional con el proceso de intervención en el cual se desarrolla, ya que las características que el mismo adquiera dependerán tanto de la concepción que guíe dicho proceso como de la correlación de fuerzas vigente en el contexto en el cual se produce.

Como se ha dejado connotar en los párrafos anteriores, la perspectiva aquí adoptada entiende a la intervención profesional en estrecha relación con las relaciones sociales vigentes. En este sentido, coincidimos con Margarita Rozas (2001) cuando plantea que la misma es un proceso que se construye a partir de las manifestaciones de la cuestión social. Consecuentemente, es válido incluir el planteo de Marilda lamamoto, según el cual pensar la profesión inserta en el proceso de reproducción de las relaciones sociales, exige considerar

¹ Docente de la carrera de Trabajo Social-FCH-UNCPBA-Tandil. E-mail: manuelmallardi@yahoo.com.ar

² En este punto nos referimos a los siguientes autores: Gordon Hamilton (1997), Víctor Jacobson (1968), Isca Salzberger-Wittenberg (1980), Leticia Cáceres, Beatriz Oblitas y Lucila Parra (2000), Olga Vélez Restrepo (2003),

la práctica profesional como resultante de la historia, y al mismo tiempo, como producto teórico-práctico de los agentes que a ésta se dedican,” es decir, es necesario “aprehender el movimiento contradictorio de la práctica profesional como actividad socialmente determinada por las condiciones histórico-coyunturales, reconociendo que éstas son mediatizadas por las respuestas dadas por el colectivo profesional. (Iamamoto, M.: 1997: 190)

Pensar la entrevista bajo la perspectiva arriba enunciada, nos exige tener en cuenta durante todo el proceso las dimensiones que coexisten en su puesta en práctica, las cuales la transforman en un espacio contradictorio en el cual ubicamos, sólo con fines analíticos, las dimensiones socio-institucional, ético-política profesional y subdeterminante popular. Por cuestiones de espacio sólo realizaremos una breve descripción de las características que atribuimos a las mencionadas dimensiones, aclarando, inicialmente, que se trata de una síntesis de planteos realizados previamente en el campo profesional por los autores mencionados anteriormente.

Cuando nos referimos a la **dimensión socio-institucional**, hacemos referencia a la relación existente entre la profesión, la ‘cuestión social’³ y las políticas sociales implementadas por organizaciones del Estado y no Estatales en relación con esta última. De esta manera, consideramos que, en tanto son estas organizaciones las que en sus inicios le instituye de legitimidad funcional a la profesión, es oportuno avanzar sintéticamente sobre las características que su intervención sobre la “cuestión social” adquiere en el marco del capitalismo monopolista. José Paulo Netto, profundizando sobre esta discusión considera que “la intervención estatal sobre la “cuestión social” se realiza, (...) *fragmentándola y parcializándola*”, en tanto se niega como problemática central la desigualdad propia del sistema capitalista. De esta manera, plantea Netto,

en el capitalismo monopolista, la política social debe constituirse necesariamente en *políticas sociales*: las secuelas de la ‘cuestión social’ son recortadas como problemáticas *particulares* (*el* desempleo, *el* hambre, *la* carencia habitacional, *el* accidente de trabajo, *la* falta de escuelas, *la* incapacidad física, etc.) y así enfrentadas. (Netto, J. P. 1997: 22).

Sin embargo, las políticas sociales no son el resultado directo de la acción estatal en el marco de un clima armonioso, sino que se considera que entran en juego otros elementos, como por ejemplo, aquellos que agrupamos en la dimensión **subdeterminante-popular** en tanto, como plantea Evaldo Vieira (1999) la política social no existe desvinculada de los reclamos populares, por lo que los derechos sociales implican en primera instancia la consagración jurídica de tales reclamos y reivindicaciones.

En este contexto contradictorio se inserta la dimensión **ético-política profesional**, en la medida en que, como declara Iamamoto en una proposición ya clásica en nuestra profesión,

las condiciones que peculiarizan el ejercicio profesional son una concretización de la dinámica de las relaciones sociales vigentes en la sociedad, en determinadas coyunturas históricas. Como las clases sociales fundamentales y sus personajes sólo existen en relación, por la mutua mediación entre ellas, la actuación del Asistente Social es necesariamente polarizada por los intereses de tales clases, tendiendo a ser cooptada por aquellos que tienen una posición dominante. (Iamamoto, M.: 1997: 89).

Dicha participación no presenta un carácter determinista, ya que, como bien plantea la autora citada, si bien el profesional es contratado por los representantes del capital, en sus procesos de intervención dependiendo de su opción política, el mismo puede intervenir tendiendo a reforzar los intereses del capital o de las clases trabajadoras. Sin embargo, consideramos que sería un error pensar la opción ética como un proceso meramente individual y aislado de los proyectos políticos mayores. En este sentido, en primer lugar, no debemos caer en la falacia de pensar al cuerpo profesional como un todo homogéneo libre de contradicciones, mientras que, además, y en estrecha vinculación, es necesario analizar los procesos de intervención profesional en relación con un proyecto profesional ético-político determinado, ya que en el interior de la profesión encontramos distintos proyectos profesionales relacionados con proyectos sociales determinados (Netto, J. P. 1996) Así, la vinculación del ejercicio profesional con un proyecto ético-político nos permite pensar al primero más allá de la elección particular de cada profesional, ya que las acciones que el mismo desarrolle estarán en estrecha relación con la hegemonía que tenga un proyecto profesional determinado dentro del colectivo profesional.

³ Retomamos el aporte de José Paulo Netto quien define a la ‘cuestión social’ como el *conjunto de problemas económicos, sociales, políticos, culturales e ideológicos que delimitan la emergencia de la clase obrera como sujeto socio-político en el marco de la sociedad burguesa*. (Netto, J. P.: 2003a: 154). Para ampliar al respecto véase: Netto, J. P. 1997, 2003a, Netto, J. P. 2003b; Pereyra, P. A. P. 2003; y Grassi, E., 2003. Una síntesis de estas posturas se encuentra desarrollada en el capítulo *Conocimiento Situacional y Práctica del Trabajo Social* del mismo autor incluido en el presente volumen.

Aproximaciones a una definición polilógica de la Entrevista

Acorde con las reflexiones teóricas mencionadas, consideramos que una definición de la entrevista que pretenda dar cuenta de las complejidades propias de la intervención profesional, debe contemplar tanto las tensiones sociales, como las características propias de dicha intervención. De esta manera, surge la necesidad de pensar una definición polilógica de la entrevista, lo cual exige incorporar en la misma las distintas lógicas sociales que actúan en el momento de su desarrollo. Es decir, como se mencionó anteriormente, es necesario reflexionar sobre cómo en la realización de la entrevista convergen tanto la dimensión socio-institucional, la ético-política profesional y la dimensión subdeterminante popular.

Consideramos que los planteos bajtinianos se constituyen en elementos importantes para aproximarnos a pensar la entrevista acorde con la necesidad planteada arriba. En este sentido, siguiendo a Bajtín, definimos a la entrevista como un **Género Discursivo**, entendiendo por tal a un tipo relativamente estable de enunciados, que reflejan las condiciones específicas de la praxis humana, en donde el contenido temático, el estilo y la composición están vinculados con la *totalidad* del enunciado y se determinan, de un modo semejante, por la especificidad de una esfera dada de la comunicación. (Bajtín, M. M.: 1997: 248) Dentro de estos géneros discursivos, el autor diferencia entre géneros primarios y secundarios. Los primeros se refieren a aquellos de la comunicación discursiva cotidiana, mientras que los géneros secundarios o complejos se refieren a aquellos que surgen en condiciones de la comunicación cultural más compleja, relativamente más desarrollada y organizada. Asimismo, se plantea una relación recíproca entre ambos tipos de géneros, ya que en los procesos de elaboración los secundarios absorben y reelaboran a los primarios, mientras que estos últimos sufren modificaciones a partir de la influencia de los secundarios.

Coincidimos con Leonor Arfuch (2002), quien analizando el mismo objeto considera que de acuerdo a la distinción entre géneros discursivos primarios y secundarios, la entrevista sería un género secundario, donde a pesar de operar con una dinámica intersubjetiva propia de los géneros *primarios*, a diferencia de lo que sucede en la conversación cotidiana, la facultad performativa para realizar preguntas y orientar el proceso es ejercida prioritariamente por quien está habilitado para ello, *el entrevistador*. En nuestra situación, complejizan la instancia de diálogo también, las condiciones en las cuales el mismo se produce, el bagaje teórico del profesional que efectúa la entrevista, etc.

La noción de Género Discursivo nos permite entender que la entrevista en el Trabajo Social adquiere particularidades construidas históricamente por la relación entre el trabajador social y el usuario, mediatizada por el contexto en el cual se desarrolla. Dichas particularidades no implican la construcción de "recetas" a partir de las cuales enumerar los pasos que garantizan el éxito o inciden en el fracaso de una entrevista, sino en el establecimiento de las tendencias profesionales y sociales que convergen en la realización de las mismas.

En términos generales, y guiados por los planteos arriba enunciados, definimos a la entrevista como *una instancia dialógica entre el profesional y el/los usuario/s*, pudiendo ubicar en la misma dos momentos regidos por la lógica de estar insertos en un mismo proceso, cuya relación no es lineal sino dialéctica:

- En primer lugar, ubicamos la reconstrucción de las manifestaciones de la cuestión social que se objetivan en la vida cotidiana de los sujetos. Esta dimensión, a su vez, abarca la comprensión de la relación existente entre la mencionada manifestación con la visión que los sujetos tengan de la misma.
- Por otro lado, a partir del momento anterior, implica el ejercicio de una acción socioeducativa vinculada a la desnaturalización y a la problematización de la situación por parte del entrevistado.

Nuestra definición pretende abarcar tanto el proceso de conocimiento de la realidad del sujeto entrevistado, a partir de lo cual se continuará realizando la intervención profesional, como así también el proceso socio-educativo que el profesional actuante realiza. Por otro lado, en tanto proceso dialógico, caracterizado, en parte, por estar orientado hacia otro, es importante el papel que juega el sujeto entrevistado, por lo que en toda definición de la entrevista es preciso avanzar en la visión que del mismo se tenga. Finalmente, cabe mencionar que todo el proceso será mediatizado por las dimensiones enunciadas anteriormente, lo cual implica que la particularidad del mismo se construirá en relación con las tendencias existentes, tanto dentro de la profesión como en el contexto en el que la misma se desarrolla.

En las próximas páginas avanzaremos en la reflexión sobre las características que los dos momentos mencionados arriba adquieren según nuestra perspectiva, en donde nos proponemos hacer dialogar los planteos enunciados anteriormente sobre la filosofía bajtiniana, con distintos autores del Trabajo Social y de las Ciencias Sociales en general.

La reconstrucción de las Manifestaciones de la Cuestión Social en la Entrevista

En el encuentro dialógico de la entrevista, el usuario, como interlocutor que verbaliza una situación de su vida cotidiana que considera problemática, nos presenta la visión que él ha construido de la misma. En el caso del profesional, se produce una relación dialéctica entre la situación planteada y el bagaje teórico que el mismo posee para analizar la realidad y fundar su intervención profesional. Sin intenciones de ser

esquemáticos, podemos decir que la situación que el usuario identifica como problemática puede ser analizada por el profesional desde dos posturas distintas, con matices que se aproximen a uno o a otro polo según las particularidades que la confluencia de las dimensiones arriba enunciadas adquiera.

En este sentido, es posible, desde una perspectiva que entiende a la cuestión social como una disfunción superable y transitoria, visualizar y explicar la situación del entrevistado como un hecho puntual y aislado, encontrando las causas en el *ethos del sujeto*⁴ o, en contraposición a estos planteos, es posible pensar la situación como una manifestación de la cuestión social, entendida *como la expresión de las desigualdades inherentes al desarrollo del sistema capitalista*, exigiendo a la práctica profesional “salir de los marcos clasificatorios, de puntualización y de naturalización de los ‘problemas sociales’ construidos desde la lógica de transitoriedad” (Rozas, M: 2001: 225).

En el marco de esta segunda perspectiva analítica, y con el fin de aproximarnos a la mencionada reconstrucción, surge la necesidad de establecer las mediaciones necesarias que nos permitan comprender cómo la totalidad que se expresa en la cuestión social se manifiesta y adquiere sus respectivas particularidades en la vida cotidiana del sujeto entrevistado. Es preciso, entonces, reconstruir a partir del diálogo cómo esa *situación* que aparenta ser *aislada* y *propia* de ese sujeto encuentra sus causas en la totalidad en la cual se desarrolla. En este sentido, consideramos que los planteos luckacsianos acerca de la realidad y la forma de acceder a ella se constituyen en un insumo teórico importante, en tanto permite comprender la relación existente entre lo que comúnmente se denomina micro y macrosocial. De esta manera, a continuación se sintetizan las ideas centrales luckacsianas que nos permiten reflexionar acerca del proceso de conocimiento y aproximación a la cuestión social, para luego avanzar en la discusión acerca de las características que dicha aproximación implica de acuerdo a los planteos bajtinianos.

En sus estudios sobre la realidad en tanto totalidad concreta⁵, Luckacs realiza un importante análisis de las categorías de *particularidad*, *singularidad* y *generalidad*, considerando que las mismas no son puntos de vistas que el observador puede construir, sino dimensiones de la realidad objetiva. Sintéticamente, y sin ánimos de ser exhaustivos, podemos decir que la categoría *singularidad* expresa aquello que nos presenta de manera inmediata el mundo. En palabras de Luckacs esta idea se expresa de la siguiente manera: “todo lo que nos ofrece el mundo externo como certeza sensible es inmediatamente y siempre algo singular, o una conexión única de singularidades; es siempre un Esto singular, un Aquí y Ahora singular.” (Luckacs, G.: 1966: 203) Por otro lado, la categoría *generalidad* (o universalidad) significa en Luckacs “o plano em que residem as grandes determinações e leis de uma dada formação social” (Pontes, R.: 1995), mientras que, finalmente, cabe decir que desde esta perspectiva la particularidad “no es meramente una generalidad relativa, ni tampoco sólo un camino que lleva de la singularidad a la generalidad (y viceversa), sino la mediación necesaria –producida por la esencia de la realidad objetiva e impuesta por ella al pensamiento– entre la singularidad y la generalidad.” (Luckacs, G.: 1966: 202)

A partir de identificar estas tres categorías como constitutivas de la realidad, Luckacs avanza en su propuesta, sosteniendo que, si bien en todo proceso de conocimiento el punto de partida es lo real y concreto, para superar su inmediatez es necesario realizar un proceso de generalización, en tanto que es necesario establecer las determinaciones de la singularidad, ya que

la superación intelectual de la mudez y la indecibilidad de lo singular se sigue precisamente de que sus determinaciones, que aparecen borradas en la inmediatez sensible, se manifiestan como determinaciones, y precisamente como determinaciones de su singularidad. Este proceso de determinación no le viene, empero, al individuo de afuera, sino que es un despliegue de las determinaciones presentes –objetivamente en sí– ya en el individuo, pero que no podían manifestarse en la relación inmediata entre el objeto de conocimiento y conocimiento mismo de la subjetividad. (Luckacs, G.: 1966: 209).

Los planteos luckacsianos extractados, nos permiten pensar el proceso de aproximación a la cuestión social desde un posicionamiento dialéctico, en tanto, en el proceso de la entrevista, el profesional debe encontrar las tendencias de la generalidad que se objetivan en la vida cotidiana del sujeto entrevistado. En este proceso de ida y vuelta entre la singularidad y la generalidad se torna posible pensar *la problemática* que afecta al sujeto entrevistado dentro de la lógica de la totalidad. En igual sentido, Pontes afirma

⁴ Esta idea se encuentra desarrollada en Netto, J. P.: 1997.

⁵ Reinaldo Pontes (1995) presenta la idea de totalidad desde la perspectiva lukacksiana, la cual es vista como “un complejo constituido de complejos subordinados”. Esta visão distingue-se daquela que afirma ser a totalidade a mera soma das partes, porque cada parte deste *complexo* constitui-se num outro *complexo* que se articula aos demais por meio de múltiplas mediações.” En igual sentido, Karel Kosik, al momento de preguntarse qué es la realidad, plantea su idea de *totalidad concreta*, considerando que “totalidad no significa *todos los hechos*. Totalidad significa: realidad como un todo estructurado y dialéctico, en el cual puede ser comprendido racionalmente *cualquier hecho* (clases de hechos, conjunto de hechos). Reunir todos los hechos no significa aún conocer la realidad, y todos los hechos (juntos) no constituyen aún la totalidad. Los hechos son conocimiento de la realidad si son comprendidos como hechos de un todo dialéctico, (...) sin la comprensión de que la realidad *es* totalidad concreta que *se convierte* en estructura significativa para cada hecho o conjunto de hechos, el conocimiento de la totalidad concreta no pasa de ser algo místico, o la incognoscible cosa en sí.” (1984: 55-56)

então, aquela situação, que se afigurava no plano da singularidade como 'problema individual-familiar', mediatiza-se pelas leis societárias tendenciais e particulariza-se pelas determinações históricas, ganhando, por aproximações sucessivas, *concretude* no entrecruzamento dos complexos sociais (que o compõe, e é por ele composto). (Pontes, R.: 1995)

En el marco de la entrevista, la perspectiva adoptada, le exige al entrevistador tomar un papel activo en el proceso dialógico, en la medida de poder plantearle al entrevistado los interrogantes necesarios a fin de poder superar la inmediatez en el proceso de conocimiento de su situación. Es necesario que constantemente comprenda los enunciados del sujeto entrevistado y pueda profundizar la reflexión conjunta, tendiendo a encontrar los elementos que le permitan reconstruir analíticamente cómo las grandes determinaciones de la sociedad se concretizan en la vida cotidiana del entrevistado. Se procede así, sucesivamente, a superar la inmediatez y la indecibilidad de la situación que se pretende reconstruir, procurando superar, como dice Luckacs, la generalidad alcanzada.

Ante los planteos realizados, surgen los siguientes interrogantes ¿Cómo aproximarnos a la reconstrucción de la manifestación de la cuestión social que se presenta en la vida cotidiana del sujeto entrevistado?, ¿Qué elementos tener en cuenta durante el desarrollo de la entrevista a fin de establecer las mediaciones adecuadas para entender dicha manifestación en la totalidad en la cual se desarrolla?

Como se ha dicho anteriormente, no es el objetivo de este trabajo brindar "recetas" que permitan responder a dichos interrogantes, principalmente porque la imposibilidad de hacerlo radica en que en cada situación es necesario pensar como dicha manifestación se relaciona con la realidad del sujeto entrevistado, siendo a partir de las características que dicha relación adquiera que se deberán construir las estrategias para llevar a cabo el proceso de reconstrucción en la entrevista.⁶

Inicialmente, podemos decir que frente a los enunciados desarrollados por el entrevistado, el trabajador social debe intervenir, en primer lugar, comprendiendo los mismos, y, posteriormente, continuar avanzando en el proceso de reconstrucción de la situación problemática que se manifiesta en la vida cotidiana del sujeto entrevistado. De esta manera, el trabajador social entablará con el usuario un diálogo en el cual se pretenderá superar la inmediatez y reconstruir analíticamente la situación problemática, diálogo que se transformará en una suerte de *lucha de significados*, cuyo resultado será mediatizado por la correlación de las dimensiones mencionadas anteriormente, siendo necesario, consecuentemente, pensar los enunciados en vinculación con las relaciones sociales y el posicionamiento de los sujetos en las mismas. Esto se traduce en superar el mero análisis semántico del enunciado, logrando alcanzar una comprensión ideológica del mismo, sustentada en los planteos bajtínianos.

De lo hasta aquí enunciado se desprende que vincular la entrevista en relación con la reconstrucción de la cuestión social, implica la existencia de dos planos, unidos dialécticamente: En primer lugar, abarca el discurso construido por el usuario en torno a la manifestación de la cuestión social que se objetiva en su vida cotidiana, mientras que, por otro lado, implica la manifestación propiamente dicha. A continuación avanzaremos la reflexión en torno al proceso de comprensión de los enunciados que el entrevistado desarrolla en el proceso de la entrevista, guiados, centralmente, por los aportes de la filosofía de Mijail Bajtín.

La comprensión activa como momento dialógico con el entrevistado.⁷

En la entrevista, el discurso del otro se constituye en la puerta de entrada a su vida cotidiana, y no la *expresión de la misma*. Metodológicamente, siguiendo a Bajtín, consideramos que el trabajador social debe avanzar *comprendiendo activamente* el enunciado en el cual el entrevistado manifiesta su situación. En este sentido, el mencionado autor considera que

toda comprensión real y total tiene un carácter de respuesta activa y no es sino una fase inicial y preparativa de la respuesta (cualquiera que sea su forma). También el hablante mismo cuenta con esta activa comprensión preñada de respuesta: no espera una comprensión pasiva, que tan sólo reproduzca su idea en la cabeza ajena, sino que quiere una contestación, consentimiento, participación, objeción, cumplimiento, etc. (Bajtín, M. M.1997: 258)

⁶ Siguiendo esta línea, Montaña, retoma los planteos marxistas, considerando que "es el objeto, y no la racionalidad y lógica interna de la estructura metodológica, el que nos brinda el material para determinar los fundamentos, las categorías y el método necesario para apropiarnos teóricamente de la realidad." (Montaña, C.: 2000: 21)

⁷ En este punto del trabajo es importante destacar que los planteos desarrollados llevan implícitos una definición del enunciado (o de la palabra) como signo ideológico vinculado a las relaciones sociales en las cuales se produce. Por ser este el núcleo central de la propuesta de Mijail Bajtín se incluirán tanto en el cuerpo del trabajo como en notas al pie aquellas definiciones que ayuden a comprender lo escrito.

En relación con el planteo anterior, el autor diferencia los procesos de *explicación* de los de *comprensión*, en tanto que en la primera actúa una sola conciencia y un solo sujeto y en una *comprensión* actúan dos conciencias y dos sujetos. De este modo, como no puede haber una actitud dialógica hacia un objeto, la explicación carece de momentos dialógicos, mientras que la comprensión es siempre dialógica (Bajtín, M. M. 1997d: 302)

Desde esta perspectiva, analizando la posición que como trabajadores sociales tenemos al momento de dialogar con el usuario, a partir de la formación profesional debemos aproximarnos al discurso del otro con una actitud comprensiva, procurando entender al mismo en relación con las interrelaciones sociales de las cuales los enunciados son la refracción ideológica⁸. En este proceso es oportuno considerar que la

comprensión del signo ideológico tiene que proceder introduciendo el objeto de estudio en totalidades siempre más amplias, a partir de la totalidad de la forma ideológica con la que directamente está vinculado, y sin perder de vista el proceso global de reproducción social (...) al que dicha forma ideológica pertenece, como forma de la comunicación social, como forma de signos. (Ponzio, A.: 1999: 106)

Esto significa que no debemos perder de vista que a partir de nuestros conocimientos teóricos, los cuales fundan nuestra intervención, tenemos la capacidad de comprender el enunciado del usuario en el marco de la totalidad en la cual se inscribe. Esta postura se caracteriza por ser esencialmente dialógica, en la medida que no se trata de la imposición de significados de uno a otro, sino en la posibilidad de construir un espacio en el que los interlocutores, a partir de su historia puedan generar interrogantes en el otro que le permitan reflexionar y problematizar constantemente sobre su situación. En esta línea, al analizar la relación dialógica entre culturas el autor plantea que una cultura se manifiesta más completa y profunda sólo a los ojos de *otra cultura*, en tanto ésta es capaz de plantear nuevas preguntas que ella no se había realizado, buscando respuestas y descubriendo sus nuevos aspectos, sus nuevas posibilidades de sentido. (Bajtín, M. M.: 1997b: 352).

La importancia de incluir la noción de comprensión activa en la entrevista radica en que a partir de dicha perspectiva los profesionales actuantes no deben detenerse en el momento de *ponerse en el lugar del otro, ver el problema como ellos lo ven*, ya que se estarían negando como parte del proceso dialógico, por lo que su posición debe mantenerse en la visión que en tanto profesional posee. De esta manera, a partir de su perspectiva profesional entablará con el usuario un diálogo en el cual se pretenderá definir la situación problemática, diálogo que se convertirá, como se dijo anteriormente, en una *lucha de significados*, entendida como el encuentro de visiones del mundo distintas sobre la misma realidad.

El otro como realidad a reconstruir a partir del discurso

La noción de comprensión activa, como se dijo, implica la necesidad de pensar los enunciados del entrevistado en el marco de la totalidad en la cual se desarrolla. Es necesario, vincular los enunciados del entrevistado en totalidades más amplias, explicándolos a partir del proceso global de reproducción social. Por otro lado, considerando que la palabra siempre está orientada hacia un interlocutor, siendo ese otro actor protagónico en la definición de la postura de su interlocutor, es preciso explicitar una concepción de sujeto que se corresponda con los planteos desarrollados hasta el momento.

En primer lugar, es oportuno aclarar que intentar precisar *quién es ese otro*, no implica pensarlo de manera aislada del contexto en el cual se desarrolla, ni considerar que *sujeto* y *sociedad* son dos planos aislados de la realidad, sino, como intentaremos demostrar en las páginas siguientes, desde nuestra perspectiva ambos *planos* son parte de una totalidad, no *fragmentada*, sino articulada. Dentro del campo disciplinar, consideramos importante citar el postulado de Marilda Iamamoto en el cual plantea que

los personajes sociales que entran en la relación profesional son considerados, simultáneamente, en cuanto seres sociales y particulares, y en cuyo modo de ser, de actuar y de ver el mundo están contenidas

⁸ Bajtín siguiendo un análisis que concibe al signo como producto material de la experiencia externa de individuos organizados, concibe a la palabra como el fenómeno ideológico por excelencia: “Toda la realidad de la palabra se disuelve por completo en su función de ser signo. En la palabra no hay nada que sea indiferente a tal función y que no fuese generado por ella. La palabra es el medio más puro y genuino de la comunicación social” (Voloshinov, V.: 1992: 37). Iris Zavala, en el prólogo al texto de Voloshinov, plantea que la palabra, desde la perspectiva bajtiniana, debe ser concebida dentro del campo de la heteroglosia, constituyéndose “en la arena de lucha por el significado y la comprensión de los signos” (Zavala, I.: 1992: 14), en donde se hacen evidentes las luchas sociales, ya que la misma palabra podrá tener tantas interpretaciones como intereses contradictorios se hallen en su entorno: “En la palabra se ponen en funcionamiento los innumerables hilos ideológicos que traspasan todas las zonas de la comunicación social. Por eso es lógico que la palabra sea *el indicador* más sensible de *las transformaciones sociales*, inclusive aquellas que apenas van madurando, que aún no se constituyen plenamente ni encuentran acceso todavía a los sistemas ideológicos ya formados y consolidados. La palabra es el medio en que se acumulan lentamente aquellos cambios cuantitativos que aún no logran pasar a una nueva cualidad ideológica, ni dar origen a una nueva y acabada forma ideológica. La palabra es capaz de registrar todas las fases transitorias imperceptibles y fugaces de las transformaciones sociales.” (Voloshinov, V.: 1992: 43 y 44)

las determinaciones sociales derivadas de la posición que ocupan en el proceso de producción y en el juego del poder. No se niega la singularidad de los individuos, en una visión determinista de la historia, pero esa individualidad es vista como expresión y manifestación de su ser social, de su vida en sociedad. (Iamamoto, M. 1997: 90).

A partir de los planteos de Iamamoto se considera oportuno incluir algunos postulados de la teoría materialista, recurriendo a los escritos de Marx y Engels, para luego comenzar la inclusión de las ideas bajtinianas dentro de la misma perspectiva.

La autora brasileña en el párrafo citado arriba se sustenta en la idea de totalidad, en la cual, si bien los sujetos son vistos desde la *singularidad*, se hace necesario establecer las mediaciones a fin de conocerlos y explicarlos en el marco de la totalidad en la cual se desarrollan. En ese sentido, siguiendo a la misma autora y a los precursores de la perspectiva materialista, ubicamos el *ser* de los sujetos en concordancia con la posición que tienen en la relación capital/trabajo. Entonces, podemos analizar, a partir de la ubicación en dicha relación, a los sujetos en correlación con la clase social a la cual pertenecen.⁹

Cabe mencionar que el objetivo de la presente exposición no es brindar un análisis acabado de la teoría marxista en relación con categoría *clase social*, sino recuperar algunos elementos que sirvan para poder aproximarnos a los sujetos entrevistados desde una postura crítica.

Dentro de la ontología marxista, encontramos en Carlos Marx y Federico Engels las primeras y fundamentales aproximaciones a dicha categoría. En tal sentido, en el *Manifiesto Comunista* dichos autores plantean que

la historia de toda sociedad hasta nuestros días no ha sido sino la historia de las luchas de clases,” considerando que el “carácter distintivo de nuestra época, de la época de la burguesía, es haber simplificado los antagonismos de clases. La sociedad se divide cada vez más en dos grandes campos opuestos, en dos clases enemigas: la burguesía y el proletariado. (Marx, C. y Engels, F. 1929:13-14).

Posteriormente realizan un análisis a partir del cual plantean las características históricas de la sociedad burguesa, siendo importante recuperar para nuestro trabajo la tesis del surgimiento del proletariado, tanto es el desenvolvimiento de la burguesía, el que desarrolla el proletariado, obreros que no viven sino a condición de encontrar trabajo.

Podemos apreciar en los párrafos anteriores como, desde esta postura, la sociedad se encuentra formada por dos clases sociales antagónicas, la burguesía, que se define por su propiedad de los medios de producción, y el proletariado, el cual debe vender su fuerza de trabajo para garantizar su reproducción cotidiana¹⁰. Tomar esta relación como algo natural implica en las ciencias sociales, y puntualmente en nuestra profesión, mantener un posicionamiento conservador en el análisis y en la intervención, realizando acciones tendientes a reforzar la misma en la vida cotidiana de los sujetos. Por otro lado, aceptar la problematización que los autores del marxismo proponen, ya sean sus propulsores como aquellos que en la profesión han logrado una apropiación coherente, implica pensar la profesión desde una posición crítica en constante búsqueda de ruptura con el orden conservador propio del capital.

En términos generales hemos expuesto la visión de la sociedad a partir de la idea de clases sociales antagónicas, visión que encuentra en el capitalismo vigente su más clara expresión. Sin embargo, si vinculamos estos planteos con la realización de la entrevista como encuentro dialógico, en el cual los enunciados se constituyen en refracción ideológica de las relaciones sociales, es preciso profundizar la cuestión, aproximándonos a la discusión acerca de la cuestión material y espiritual en la sociedad burguesa. Este tema es tratado centralmente en el texto *La ideología alemana*, escrito conjuntamente por Marx y Engels, aunque *Miseria de la Filosofía*, escrito únicamente por el primero, también brinda elementos fundamentales al debate.¹¹ En el primer texto mencionado, los autores analizan el tema de la conciencia en la sociedad burguesa a partir de las relaciones materiales. Para tal análisis, y oponiéndose a las visiones idealistas, parten de *individuos concretos* inmersos en una sociedad particular, en cuyo seno las condiciones materiales de producción y la división del trabajo existente determinan las relaciones que establecen entre sí.

En este marco, los autores consideran que la producción de las ideas y representaciones de los sujetos encuentra su base en las condiciones materiales de existencia, es decir, se encuentran condicionadas por el

⁹ Cabe mencionar que no negamos la posibilidad de incluir en el análisis particularidades propias de la familia del entrevistado, grupo social de pertenencia, etnia o género, ya que los mismos se constituyen en mediaciones, que en la relación con el Trabajador Social se explican, en última instancia, por la ubicación de las mismas en las relaciones sociales contradictorias vigentes.

¹⁰ Las características que adquiere, según esta perspectiva, el proletariado son analizadas en Marx, C. 1973.

¹¹ Para ampliar el debate acerca del tema ver: Zeitlin, I.: 1976; Portelli, H.: 1992; Gramsci, A.: 1981; Althusser L.: 1988; van Dijk, T.: 2000.

desarrollo de las fuerzas productivas en un momento histórico determinado. De esta manera, tales ideas y representaciones

no tienen su propia historia ni su propio desarrollo, sino que los hombres que desarrollan su producción material y su intercambio material cambian también, al cambiar esta realidad, su pensamiento y los productos de su pensamiento,” y, agregan “no es la conciencia la que determina la vida, sino la vida la que determina la conciencia. (Marx, C. y Engels, F. 1968: 26)

Surge ahora, a los fines del presente trabajo, pensar los párrafos anteriores en el marco de las relaciones contradictorias vigentes en la sociedad capitalista, en tanto, en el marco de la corriente marxista, se piensa a los sujetos como sujetos sociales inmersos en tales relaciones contradictorias. Los mismos autores realizan un planteo que nos sirve de punto de análisis para el objetivo mencionado:

Las ideas de la clase dominante son las ideas dominantes en cada época; o, dicho en otros términos, la clase que ejerce el poder *material* dominante en la sociedad es, al mismo tiempo, su poder *espiritual* dominante. La clase que tiene a su disposición los medios para la producción material dispone con ello, al mismo tiempo, de los medios para la producción espiritual, o que hace que se le sometan, al propio tiempo, por término medio, las ideas de quienes carecen de los medios necesarios para producir espiritualmente. Las ideas dominantes no son otra cosa que la expresión ideal de las relaciones materiales dominantes, las mismas relaciones materiales dominantes concebidas como ideas; por tanto, las relaciones que hacen de una determinada clase la clase dominante son también las que confieren el papel dominante a sus ideas. (Marx, C. y Engels, F. 1968: 50-51)

Esta visión lleva a pensar a la ideología como *falsa conciencia* existente en la clase trabajadora, en tanto la clase dominante le imprime a las relaciones sociales vigentes un conjunto de ideas que les permita continuar con su dominación. Sin embargo, si bien es cierto que la sola existencia de la clase trabajadora no garantiza que actué procurando romper con la dominación existente, en los procesos de lucha que genere a fin de mejorar sus condiciones de trabajo y de vida se aproxima a una visión del mundo opuesta a la hegemónica en ese momento histórico determinado, lo cual la lleva a tener un papel activo en la construcción de una sociedad en la cual dejen de estar subyugados por la clase burguesa. En palabras de Marx, esto se expresa de la siguiente manera:

las condiciones económicas transformaron primero a la masa de la población del país en trabajadores: La dominación del capital ha creado a esta masa una situación común, intereses comunes. Así, pues, esta masa es ya una clase con respecto al capital, pero aún no es una clase para sí. En la lucha (...) esta masa se une, se constituye como clase para sí. Los intereses que defiende se convierten en intereses de clase. (Marx, C. 1970: 158)

Regresando a Bajtín, podemos decir que esta preocupación es retomada a partir de la categoría de *ideología cotidiana*, la cual constituye aquel conjunto de experiencias vivenciales y de las expresiones relacionadas directamente con éstas, caracterizándose por ser un mundo caótico del discurso interior y exterior desordenado y no asentado que da sentido a las acciones realizadas. (Voloshinov, V.: 1992)¹².

A partir de las reflexiones desarrolladas anteriormente vinculadas a pensar al sujeto en relación con una clase social determinada e inmersa en un contexto social contradictorio, en donde entran en juego cuestiones materiales e ideológicas, surge un conjunto de interrogantes que se constituyen en puntos de partidas para su incorporación al análisis en los procesos de intervención en el Trabajo social, y, más específicamente, en los procesos de la entrevista: ¿Cómo es posible pensar al *otro* en relación con la clase social a la que pertenece en cada intervención profesional?, ¿Qué elementos hay que tener en cuenta para fundar la intervención tanto en la manifestación de la cuestión social en la vida cotidiana de ese sujeto como en la totalidad en la cual se desarrolla dicho proceso?, ¿Qué acción socioeducativa debe realizar la profesión cuando la conciencia de *clase para sí* no se encuentra desarrollada en el sujeto entrevistado?. A fin de reflexionar sobre estos interrogantes y otros que pudiesen surgir, consideramos que el pensamiento bajtiniano es de gran utilidad, ya que permite articular la visión del sujeto en relación con la clase social a la que pertenece con la producción de enunciados por parte de los mismos.

Es central para este objetivo la idea bajtiniana de *discurso ajeno*, el cual es entendido como “*discurso en el discurso, enunciado dentro de otro enunciado, pero al mismo tiempo es discurso sobre otro discurso, enunciado acerca de otro enunciado.*” (1992: 155, cursivas del autor). Esta definición implica, por un lado, que todo discurso surge en una relación dialógica con otros enunciados, a los cuales refuta, acepta, completa, etc., y en cuya producción se manifiesta la relación del sujeto hablante con la del sujeto del discurso referido, mientras que, por el otro, establece una visión polilógica del discurso de un sujeto, en el

¹² Si bien no se profundiza, consideramos importante mencionar la similitud de los planteos bajtinianos en este punto en comparación con la propuesta de Antonio Gramsci. Véase Portelli, H. 1992.

cual se manifiesta la historia singular de ese sujeto en relación con los sujetos con los cuales dialoga. Sin entrar en detalles sintácticos ni morfológicos, ya que no corresponde al presente trabajo, la importancia de utilizar esta idea con el fin de conceptualizar la entrevista en los procesos de intervención profesional se encuentra en comenzar a entender que los enunciados producidos por los usuarios tienen carácter dialógico, es decir son históricos y socialmente relacionados. El autor ruso plantea que

al elegir palabra en el proceso de estructuración de un enunciado, muy pocas veces las tomamos del sistema de la lengua en su forma neutra, *de diccionario*. Las solemos tomar de *otros enunciados*, y ante todo de los enunciados afines genéricamente al nuestro, es decir, parecidos por su tema, estructura, estilo; por consiguiente, escogemos palabras según su especificación genérica. (Bajtín, M. 1997: 277).

Esta postura se corresponde con el carácter puramente social del enunciado, ya que el mismo se produce en el marco de un contexto histórico determinado, en donde el enunciador, a partir de su relación particular con los otros sujetos y los medios de producción, retoma las palabras con un significado determinado por su posicionamiento en la heteroglosia social pues el uso de las palabras en la comunicación discursiva siempre depende de un contexto particular en donde se tensionan la palabra *ajena*, llena de ecos, de los enunciados de otros, y la propia palabra, porque en una situación determinada y con una intención discursiva particular la palabra está compenetrada de la expresividad del sujeto. (Bajtín, M. M. 1997: 278)

Dicha palabra ajena que el hablante toma de su contexto más inmediato, se encuentra cargada de valoraciones acerca de dicho mundo, expresan ideológicamente una visión del mismo, por lo que al tomar palabras de otros tomamos también ideologías ajenas. Estas ideas llevan a Bajtín a pensar la construcción de la conciencia individual como un fenómeno enteramente social, pues la subjetividad de las personas se forma y se desarrolla en una constante interacción con los enunciados individuales ajenos. Esta experiencia puede ser caracterizada, en cierta medida, como proceso de *asimilación* (más o menos creativa) de palabras *ajenas* (y no de palabras de la lengua). Nuestro discurso, o sea todos nuestros enunciados (incluyendo obras literarias), están llenos de palabras ajenas de diferente grado de "alteridad" o de asimilación, de diferente grado de concientización y de manifestación. Las palabras ajenas aportan su propia expresividad, su tono apreciativo que se asimila, se elabora, se reacentúa por nosotros." (1997: 279), y, de esta manera, podemos considerar que "un enunciado está lleno de *matices dialógicos*, y sin tomarlos en cuenta es imposible comprender hasta el final el estilo del enunciado. Porque nuestro mismo pensamiento (filosófico, científico, artístico) se origina y se forma en el proceso de interacción y lucha con pensamientos ajenos, lo cual no puede dejar de reflejarse en la forma de la expresión verbal del nuestro." (1997: 282)

Luego de la referencia realizada sobre los procesos de construcción del discurso de un sujeto a partir de un proceso permanente de asimilación creativa de discursos ajenos, podemos entender que dentro de los enunciados producidos encontramos los matices dialógicos que nos permiten comprenderlo en relación con la clase social a la cual pertenece; situación de pertenencia que permeará todos los enunciados que el sujeto realice. De esta manera en el momento del contacto propio de la entrevista, debemos establecer las mediaciones necesarias para aproximarnos al conocimiento del sujeto entrevistado como sujeto social. Así, durante el proceso de comprensión de los enunciados del entrevistado, es necesario identificar en diálogo con que otros enunciados surge el discurso del entrevistado (ya sean de aceptación, oposición, complementación, etc.). No perdiendo el sentido de totalidad debemos comprender que los enunciados que circulan en un momento socio-histórico determinado se explican a partir de la correlación de fuerzas vigente entre las dos clases sociales antagónicas, lo cual implica que en cada uno se crucen las distintas orientaciones ideológicas vigentes, en donde la clase dominante buscará "adjudicar al signo ideológico un carácter eterno por encima de las clases sociales, (ya que) pretende apagar y reducir al interior la lucha de valoraciones sociales que se verifica en él, trata de convertirlo en signo monoacentual" (Voloshinov, V.: 1992: 49-50), mientras que la orientación que la clase trabajadora le adjudique a los signos podrá presentar las características de *falsa conciencia* o de expresión de la realidad objetiva de la situación en la cual se encuentran, dependiendo, como se ha intentado demostrar, de la conciencia de clase para si desarrollada por la clase en cuestión.

En este sentido, considerando que la expresión ideológica de las manifestaciones de la cuestión social dependerá de la correlación de fuerzas vigentes en un momento histórico dado en el marco de la lucha de clases, en el proceso de la entrevista es preciso partir de un análisis de cómo es *vivida* esa situación por los sujetos, es decir, habrá que analizar la orientación ideológica de los mismos. En esta dirección, Bajtín, propone analizar las vivencias en los sujetos a partir de la existencia de dos polos, entre los "cuales la vivencia puede tomar forma y ser objeto de una toma de conciencia, tendiendo a uno u otro límite. Los llamaremos convencionalmente: *vivencia-yo* y *vivencia-nosotros*." La primera "tiende hacia la aniquilación; en cuanto se aproxima al límite, pierde su articulación ideológica y por tanto deja de ser objeto de una toma de conciencia, acercándose a la reacción fisiológica de un animal. Al tender hacia este límite, la vivencia va perdiendo todas las potencialidades, todos los brotes de una orientación social, y por tanto se despoja de su formulación verbal..." mientras que la *vivencia-nosotros* es "la diferenciación ideológica, (en donde) el

crecimiento de la conciencia es directamente proporcional a la firmeza y la solidez de una orientación social.” (Voloshinov, v.: 1992: 123-124) En esta última es posible encontrar, según el autor, diferentes grados de vivencia nosotros, dependiendo del desarrollo de la conciencia de la clase de los sujetos en cuestión.¹³

A partir de lo expuesto, y como síntesis final al presente apartado, podemos decir que en el marco de la entrevista, guiarnos procurando comprender activamente el discurso del otro implica conocer la *ideología cotidiana* que tenga el sujeto entrevistado en relación con la situación que está atravesando, estableciendo las relaciones existentes entre las mismas y aquellas de las clases sociales fundamentales.

La Intervención Socio-educativa en el Trabajo Social

A partir de considerar la comprensión activa como un momento central en la realización de la entrevista, esta última no se puede reducir a la sola escucha de lo que el usuario tiene para decir. Desde una postura de la entrevista meramente instrumental, la información obtenida puede utilizarse únicamente para determinar si se asigna un recurso específico o no al entrevistado, o si se lo incluye dentro de un determinado programa específico o no. Sin embargo, la inclusión de los planteos bajtinianos en relación con los desarrollados por los distintos autores ubicados dentro de la corriente marxista, nos han permitido visualizar como el encuentro dialógico de la entrevista se constituye en un espacio complejo, en donde se produce una lucha de significados entre la ideología cotidiana del usuario y la reconstrucción analítica que el profesional realiza de la situación que le presenta el entrevistado. Guiados por la perspectiva dialógica sintetizada anteriormente, en la cual se debe producir un enriquecimiento mutuo a partir de las preguntas de uno que le permiten al otro descubrir nuevos aspectos de sí, consideramos que la intervención socio-educativa debe implicar la búsqueda de una síntesis entre la reconstrucción analítica que el profesional realiza de la situación con la ideología cotidiana del sujeto entrevistado.

Desde nuestra postura, y, coincidiendo con algunos planteos analizados, consideramos que en el momento que se pretende analizar tiene fundamental relevancia la intervención socioeducativa profesional. En este punto, es importante recalcar que ubicar la dimensión socioeducativa en los procesos de intervención profesional es un tema que ha sido tratado por distintos autores, considerando oportuno incluir aquí aquellos que se vinculan a la perspectiva adoptada. En este sentido, analizando los procesos de intervención, Netto (1998) plantea que la misma abarca dos niveles de legitimación profesional. Por un lado, ubica la intervención material, mientras que, por el otro, menciona la dimensión educativa o socioeducativa. Por su parte, Marilda lamamoto plantea que si bien los servicios sociales son la base material de la intervención profesional, el trabajador social conjuntamente realiza una intervención de *cuño educativo*, ya que “el Servicio Social, como una de las formas institucionalizadas de actuación de las relaciones entre los hombres en el cotidiano de la vida social, tiene como instrumento privilegiado de acción el *lenguaje*,” lo que le permite realizar “una acción global de cuño socioeducativo o socializadora, volcada para cambios en la manera de ser, de sentir, de ver y actuar de los individuos, que busca la adhesión de los sujetos. Incide tanto sobre las cuestiones inmediatas, como sobre la visión global del mundo de los “clientes”. (lamamoto, M. 1997: 131 y 132). En la misma línea de análisis, M. Carmelita Yazbek considera que “las acciones profesionales de los asistentes sociales presentan dos dimensiones: la prestación de servicios asistenciales y el trabajo socioeducativo, a pesar de existir una tendencia histórica a jerarquizar la acción educativa en relación al servicio concreto. En realidad, por la mediación de la prestación de servicios sociales el asistente social interfiere en las relaciones sociales que forman parte del cotidiano de su “clientela”. Esta interferencia se da particularmente por el ejercicio de la dimensión socioeducativa (y político/ideológica) de la profesión que puede asumir un carácter de encuadramiento disciplinador destinado a moldear al “cliente” en relación a su forma de inserción institucional y en la vida social, o puede dirigirse para fortalecer los proyectos y las luchas de las clases subalternas.” (1999: 142) En Argentina, Andrea Oliva analiza las funciones del Trabajo

¹³ Si bien es extenso, el siguiente ejemplo propuesto por el autor servirá para comprender las ideas planteadas: “supongamos que una persona que esté pasando hambre toma conciencia de ella dentro de una multitud de gente que sufren hambre individualmente (un infortunado, un mendigo, etc.). La vivencia de este individuo desclasado adquirirá un matiz específico y tenderá hacia formas ideológicas determinadas cuya envergadura puede ser bastante amplia: resignación, vergüenza, envidia y otros tonos axiológicos matizarán la vivencia. Las formas ideológicas correspondientes hacia las cuales va a desarrollarse esta vivencia son la protesta individualista de un marginado o la resignación mística llena de arrepentimiento.

Supongamos, continúa planteando el autor, que la persona que sufre el hambre pertenezca a una colectividad en la cual el hambre no es individual y aislada, sino que tiene carácter colectivo, pero que la misma colectividad de las personas hambrientas no esté vinculada por una relación material sólida y sufre su hambre por separado. En la mayoría de los casos el campesino se encuentra en una situación semejante. El hambre se vive por toda la comunidad, pero dentro de una desvinculación material, de la ausencia de una economía unificada cada quien la soporta en el pequeño y cerrado mundillo de su economía privada.” Finalmente, plantea que “el hambre es vivida de una manera muy distinta por un miembro de la colectividad objetivamente unida por circunstancias materiales (un regimiento de soldados; obreros de una fábrica; peones de una gran finca capitalista; finalmente, toda una clase social en el momento de madurar hasta la conciencia de ser [clase para sí]). En este caso, en la vivencia predominarán los tonos de una protesta activa y segura; aquí no existe el terreno para entonaciones resignadas y dóciles.” (1992: 124-125)

Social en el marco de las contradicciones y polarizaciones que caracterizan a la profesión, mencionando la *Asistencia*, la *Gestión* y la *Educación*. En relación con esta última plantea que “las tendencias se polarizan entre una educación de control/reproducción y una tendencia a la lucha/cambio social”, caracterizando a la primera por su intención de adaptar a las personas *al orden establecido*, mientras que en la segunda tendencia el profesional “puede impulsar a los usuarios/pobladores a reclamar, poniendo en conocimiento sus derechos, haciéndolos partícipes e impulsores de procesos que tiendan a luchas reivindicativas.” (2000: 13-14)

Coincidiendo en los análisis precedentes acerca del papel de la dimensión socioeducativa en la profesión, los cuales la incluyen al proceso de intervención en su totalidad, siendo mediatizada por el proyecto ético-político profesional, a continuación pretendemos identificar los elementos que definen dicha intervención, haciendo especial énfasis en la relación es posible establecer con las ideas centrales desarrolladas por Mijail Bajtín.

En este punto, consideramos importante la intervención socioeducativa profesional, la cual no consiste, desde nuestra postura, en la trasmisión de conocimientos que el otro debe adquirir acríticamente, sino en promover en el sujeto entrevistado una actitud crítica frente a su realidad, cuestionándola y repensando sus condiciones materiales de existencia en sí mismas y como se relacionan con la totalidad en la cual se inscriben. Sin embargo, no debemos caer en un mesianismo profesional, por lo que los límites de esta intervención deben estar fundados en el diagnóstico que el profesional realiza a partir de la *comprensión activa* que efectúa de los enunciados del entrevistado.

Al comenzar a aproximarnos a las características que adquiere la intervención socioeducativa en nuestra profesión, consideramos oportuno recurrir a los planteos realizados por distintos pedagogos, algunos de los cuales ya han sido retomados en el Trabajo Social. En este sentido, en primer lugar, siguiendo al pedagogo Manuel Argumedo, definimos a “la acción educativa como un ‘recurso’ al que el trabajador social puede echar mano, si lo considera necesario, durante el desempeño de su profesión.” (2001: 155) Esta definición lleva implícita la distinción, que el autor profundiza en su trabajo, entre cualquier acción que puede provocar en el otro aprendizajes y la acción educativa propiamente dicha. La diferencia fundamental que encuentra Argumedo entre una y otra radica en que la segunda es motivada por una intencionalidad. Así que si bien todas las acciones humanas pueden generar aprendizajes en otras personas, lo que diferencia una acción educativa de otra que no lo es, es su intencionalidad de enseñar, ya que entiende “por educación a la acción intencional de un sujeto social que se propone promover en otros sujetos sociales ciertos y determinados aprendizajes que él considera necesarios para ellos.” (Argumedo, M.: 2001: 2). Retomando esta postura, consideramos que en el marco de la entrevista en Trabajo Social, ejercer una intervención socioeducativa, desde una postura crítica, se constituye en un momento del proceso, que comienza con el desarrollado en el apartado anterior. Antes de continuar creemos pertinente una aclaración a la definición desarrollada por Argumedo. En la misma, encontramos que hace referencia a que es el educador quien se propone promover en los otros sujetos aprendizajes que **él considera necesarios para ellos**. Entra en cuestión, en esta definición, la pregunta de *cómo determina el educador, en nuestro caso el entrevistador, que determinados aprendizajes son necesarios para el entrevistado*. Desde la postura aquí adoptada, y como se intentará demostrar más adelante, consideramos que es a partir de la comprensión de la visión que el sujeto entrevistado tiene de su realidad que el entrevistador debe, a partir de su formación teórica profesional, identificar aquellos elementos que considere necesarios para promover en el entrevistado una actitud crítica sobre la visión de su realidad.

Continuando con la inclusión de planteos de pedagogos, consideramos importante recurrir a los desarrollados por Paulo Freire, para quien la educación puede desarrollarse en dos polos antagónicos, de acuerdo con la elección política que realice el educador. Por un lado, encuentra la *educación bancaria*, que presenta la característica de no considerar al educando como sujeto de conocimiento, sino como alguien en quien el educador deposita los contenidos que considera necesarios. El objetivo de este tipo de educación sería el mantenimiento del status quo. Mientras que, por otro lado, analiza la *educación popular*, la que presenta la característica de ser dialógica, en donde se persigue que el educando alcance un pensar crítico.¹⁴

Acorde a la perspectiva desarrollada hasta el momento, consideramos oportuno profundizar el segundo tipo de educación. En términos generales, coincidimos con los planteos de la educadora popular cubana Esther Pérez en relación con sus intentos de precisar qué es la educación popular. Dicha autora, retomando críticamente las ideas de Paulo Freire, considera que la misma consiste en “el desarrollo de capacidades cada vez mayores entre grupos también cada vez mayores para desnaturalizar las relaciones sociales y la cultura del capitalismo.” (Pérez, E.: 1999: 66).

Precisando esta definición, podemos decir que Freire concibe una educación que superando la contradicción educador-educando, se instaura como *Situación Gnoseológica*, en la que los sujetos

¹⁴ Pensar crítico, entendido como “un pensar que percibe la realidad como un proceso, que la capta en constante devenir y no como algo estático. Una tal forma de pensar no se dicotomiza a sí misma de la acción y se empapa permanentemente de temporalidad, a cuyos riesgos no teme.” (Freire, P.: 1970: 106)

(educadores y educandos) dirigen su conocimiento sobre el objeto cognoscible que los mediatiza. La clave del acto educativo no está en un docente que sabe y les transmite su saber respecto del objeto de conocimiento (los contenidos) a los alumnos, sino en un docente que conduce una acción gnoseológica en la que ambos, docentes y alumnos, dirigen su acción de conocer hacia la realidad que media entre ambos. (Freire, P. 1970)

No se trata de negar al educador, sino de centralizar el acto educativo en el proceso dialógico a fin de construir un nuevo conocimiento de la realidad; nuevo conocimiento que supere el pensar ingenuo y se aproxime al pensamiento crítico, en donde los sujetos puedan conocer las características de las situaciones en las cuales están inmersos.

En este punto tanto Argumedo como Freire coinciden en la necesidad de analizar el sentido común del educando, con el fin de determinar aquellos elementos que acorde con sus objetivos será necesario recuperar para continuar con el proceso dialógico, es decir, para desarrollar las estrategias necesarias a fin de que el educando pueda reflexionar sobre su realidad y sobre las percepciones que de la misma tiene. Considerando que este punto ha sido analizado al momento de reflexionar sobre las características que adquieren los sujetos inmersos en un contexto social contradictorio, aquí solo sostenemos la importancia que adquiere el proceso de reconstrucción analítica de la situación problemática que presenta el usuario, en tanto es la base para la continuidad de la intervención profesional.

La intervención Socioeducativa en el proceso de la entrevista

Luego de haber realizado una síntesis del proceso educativo en general desde una perspectiva problematizadora y crítica, surge la necesidad de establecer las mediaciones necesarias a fin de pensar la acción educativa dentro de los procesos de intervención en Trabajo Social, especialmente en la realización de la entrevista.

Antes de continuar, es importante plantear que los planteos aquí desarrollados surgen en estrecha relación dialógica con los efectuados por los distintos autores que analizando la entrevista en el campo profesional ubican este momento como constitutivo de la misma. Sin embargo, aquí se produce una resignificación de dicha acción, resignificación guiada tanto por el proyecto profesional adoptado como por la perspectiva elegida al momento de definir el proceso educativo. Por esta razón, no coincidimos con ubicar en este momento la intervención denominada *contención* o *acción terapéutica*. Dicha oposición se justifica en que consideramos que las posiciones que plantean esta intervención dentro del Trabajo Social, traspasan los límites de la profesión, acercándose más a la acción de un profesional de la psicología. Así, tanto Hamilton, Salzberger-Wittenberg, como las autoras peruanas Cáceres, Oblitas y Parra, al mencionar este momento durante el proceso de la entrevista, consideramos, sobrepasan los límites de nuestra profesión. Con esto no queremos decir, que durante el desarrollo de una entrevista al presentarse una situación que requiera que el profesional del Trabajo Social actúe conteniendo al entrevistado, dicha acción no sea desarrollada. Nuestra postura, en contraposición, sostiene que a priori la intervención terapéutica no debe contemplarse como un momento del proceso de la entrevista en Trabajo Social.

Por otro lado, consideramos limitado pensar la intervención profesional en la entrevista destinada a **facilitar información**, en la cual se orienta a las personas, según las citadas autoras peruanas, acerca del procedimiento de un servicio, el flujograma de atención dentro de una institución, ya que se estaría pensando al profesional con un rol similar a una guía de recursos. Con esto, vale aclarar, no negamos que en la intervención se realice tal acción, sino, simplemente, pretendemos cuestionar su incorporación a la práctica profesional, como en el punto anterior, como un elemento que caracteriza dicha práctica.

Siguiendo el eje de los planteos de las páginas anteriores, consideramos que en el proceso de la entrevista los límites y posibilidades de la intervención socioeducativa deben encontrarse en la comprensión que el entrevistador realiza de la visión que el sujeto entrevistado tiene de su realidad. Con esta afirmación queremos decir que no se trata de establecer un modelo de intervención socioeducativa aplicable a todas las entrevistas, ya que se estaría negando la individualidad del sujeto entrevistado, sino de aproximarnos a los ejes que forman parte de dicho momento.

En primer lugar consideramos oportuno retomar el concepto bajtiniano de *comprensión activa* vinculado al de *valoración*, en la medida en que aquel que comprende una realidad valora la misma a partir de una visión del mundo propia. En primer lugar, cuando retomamos la definición bajtiniana de comprensión activa, decíamos que la misma se caracterizaba porque el que comprende ejerce un rol activo, creativo, en la medida de que desde su posicionamiento construye interrogantes al interlocutor a fin de que éste busque nuevas posibilidades de sentido a su realidad. Este concepto, implica, que en el proceso de la entrevista, se supera la sola escucha y se llega al diálogo entre los interlocutores. Paralelamente, se encuentran dos valoraciones distintas sobre la misma realidad, produciéndose, como dijimos, una lucha de significados entre los interlocutores. En este momento, continuamente nos aproximamos a la ideología cotidiana del sujeto entrevistado, la cual se vincula con las distintas ideologías coexistentes en el contexto social del mismo. A partir de dicha aproximación, llegamos a comprender cómo el sujeto entrevistado vivencia la

situación que es motivo de la entrevista, debiendo identificar, siguiendo a Bajtín, el grado de conciencia, teniendo como polos la *vivencia-yo* y la *vivencia-nosotros*. Posterior a este proceso de identificación consideramos que la práctica educativa implica dialogar procurando alcanzar un grado mayor de esa conciencia crítica en torno a la vivencia en cuestión. En este sentido, en el marco de las posibilidades de la entrevista, desde la perspectiva aquí adoptada, este momento comprende dialogar procurando “develar que aquello que las instituciones otorgan a partir de una selección y fiscalización de la miseria es un derecho negado y no una carencia.” M. Gamardo (2003). Ello implica, consecuentemente, la vinculación de la situación del entrevistado con aquella vivida por la clase trabajadora, en donde se explicita la relación existente entre la situación que el entrevistado está atravesando con los derechos históricamente conquistados por la clase mencionada.

Durante este proceso de diálogo, en la entrevista es necesario recuperar aquellas visiones que el entrevistado posee sobre su realidad, que será necesario reflexionar conjuntamente entre el mismo y el profesional. Durante este momento, como se dijo anteriormente, el profesional puede incluir elementos que considere oportunos para motivar la reflexión, procurando que el sujeto entrevistado se aproxime a comprender y desnaturalizar la situación que atraviesa, dilucidando las coordenadas que la constituyen en una expresión de la cuestión social en su vida, lo que implica entender su *problema* en relación con las causas estructurales que lo generan. En este punto consideramos que la intervención socioeducativa debe tener la intención de que el sujeto reflexione sobre la problemática que lo afecta en ese momento, y a través del proceso dialógico, pueda aproximarse a la comprensión de las causas que generan dicho problema, lo que implica no pensarlo como *algo* estático, rígido y natural, sino como el producto de relaciones sociales concretas, en las cuales él juega un papel activo. De esta manera, volvemos a recalcar que la acción educativa no debe ser una exposición teórica sobre la reconstrucción analítica de la manifestación de la cuestión social que el profesional realiza, sino un proceso que ubique en el centro de la reflexión conjunta la situación problemática que atraviesa el entrevistado, procurando, por parte del entrevistador, generar las preguntas y enunciados que sobre la base del discurso del otro introduzcan elementos problematizadores que redunden, no en la incorporación de nuevos contenidos por parte del entrevistado, sino, siguiendo tanto a Gramsci como a Freire, en una aproximación continua a una visión crítica tanto de la realidad, como de las visiones de la misma construida por parte del entrevistado hasta el momento¹⁵.

Por otro lado, bajo la lógica de la reivindicación de derechos, es necesario dialogar con el entrevistado acerca de las características de la relación existente entre él con el trabajador social y con la institución. En este sentido, en oposición a prácticas institucionales en las cuales los servicios sociales son pensados desde la carencia, consideramos que la intervención socio-educativa debe procurar fortalecer el conocimiento de los mecanismos institucionales y extra-institucionales por los cuales el sujeto entrevistado puede actuar en post de que se garantice la satisfacción de sus derechos, es decir, se debe incentivar el fortalecimiento de los procesos de subdeterminación popular: Este último eje no implica el asesoramiento de los canales burocráticos a través de los cuales el usuario alcance la obtención de un determinado recurso, sino, la intervención tendiente a lograr una síntesis en el sujeto de una visión más crítica sobre su realidad con un posicionamiento más activo, en donde se tornen sujetos protagónicos en la resolución de los problemas que los afectan. De esta manera, se considera que acorde a la lectura que el profesional efectúe de la lógica institucional y del resto de las instituciones que se pueden vincular, puede dialogar con el entrevistado acerca de los límites y posibilidades de acciones de tipo reivindicativas tendientes a fortalecer en el espacio institucional la dimensión subdeterminante popular.

¹⁵ Sobre este tema, Gramsci sostiene que debido a que en cualquier actividad intelectual “está contenida una determinada concepción del mundo” es necesario pasar “al segundo momento, al momento de la crítica y de la conciencia, o sea, a la cuestión ¿es preferible ‘pensar’ sin tener conciencia crítica de ello, de un modo disgregado y ocasional, o sea, ‘participar’ de una concepción del mundo ‘impuesta’ mecánicamente por el ambiente externo, esto es, por uno de los tantos grupos sociales en los que cada cual se encuentra inserto automáticamente desde que entra en el mundo consciente (...), o es preferible elaborar uno su propia concepción del mundo consciente y críticamente, y, por tanto, escoger la propia esfera de actividad en conexión con ese esfuerzo del cerebro propio, participar activamente en la producción de la historia del mundo, ser guía de sí mismo en vez de aceptar pasivamente y supinamente la impronta puesta desde fuera a la personalidad?” (Gramsci, A.: 1992: 364-365)

En igual perspectiva, Paulo Freire plantea que “cuantas más razones seamos capaces de descubrir para explicar por qué somos como somos, en mayor medida podremos captar la razón que se oculta tras nuestra realidad y superar de este modo nuestra comprensión ingenua.” (1990: 114) En la relación educador-educando Freire ubica la concreción del proceso de concientización. Del mismo, el autor plantea que “es más que una *simple toma de conciencia*. En la medida que implica superar ‘falsas conciencias’, es decir, superar una conciencia semi-intransitiva o una conciencia transitiva ingenua, implica una inserción crítica de la persona concientizada en una realidad desmitificada. Por esa razón la concientización es un proyecto irrealizable para la derecha, que por su naturaleza es incapaz de ser utópica, y que por lo tanto no podrá desarrollar una forma de acción cultural que lleve a la concientización. No puede haber concientización popular sin una radical denuncia de las estructuras deshumanizadoras, acompañada por la proclamación de una nueva realidad creada por el hombre...” (1975: 89)

Consideraciones Finales

Durante el desarrollo del presente trabajo se ha procurado establecer un diálogo entre distintos autores de las ciencias sociales con el fin de aproximarnos a una visión crítica de las implicancias que tiene la entrevista en el Trabajo Social.

Reflexionamos, entonces, sobre una visión del sujeto entrevistado en estrecha vinculación con la clase social a la cual pertenece, inserta ésta en una sociedad dividida de manera contradictoria. En el marco de este contexto, el aporte de los distintos autores nos permitió comprender que el discurso producido por el entrevistado es una construcción socio-histórica, y que el diálogo es la relación social que nos permite acceder a la ideología cotidiana del otro, en tanto, sus enunciados tienen un carácter eminentemente ideológico.

En este punto, y como palabras finales del presente trabajo, se considera pertinente mencionar como la categoría **contradicción** atraviesa transversalmente el desarrollo de todo el trabajo. Con esta base, analizamos la relación entre el trabajador social y el usuario en el marco del proceso de la entrevista, en donde ambos, miembros de un mismo colectivo semiótico, son portadores de las distintas valoraciones sociales existentes en relación con la manifestación sobre la cual se desarrolla el diálogo. Entre quien pregunta y quien responde, sin importar quien ejerza cualquiera de ambos actos, se produce una lucha de significados, una constante confrontación en donde no se procura resolver un problema concreto y aislado, sino establecer una significación más crítica y problematizadora sobre las manifestaciones de la cuestión social en la vida cotidiana del sujeto entrevistado, con el fin de pensarla en relación con la totalidad en la cual se producen, y de esta manera perseguir soluciones que superen las intervenciones inmediatistas y, por ende, superficiales.

Pensar dicha lucha en el marco de la institución y todo dentro de la sociedad en la cual vivimos, nos exige contemplar la existencia de distintas lógicas en las visiones y en las acciones en torno a una misma situación. En ese contexto es que pensamos que la entrevista se constituye en un instrumental técnico operativo que nos puede permitir aproximarnos a la realidad de los sujetos miembros de la clase trabajadora dialógicamente, es decir preguntando desde nuestra lógica y escuchando las repuestas producidas desde una lógica distinta, y, cuando los papeles se invierten, respondiendo desde nuestra lógica a respuestas enunciadas desde otra, pensando siempre en el objeto de la discusión, el cual se reconstruye constantemente y adquiere particularidades en cada entrevista.

Finalmente, creemos convenientes mencionar que guiados por la necesidad de profundizar las reflexiones aquí desarrolladas en la continuidad del proceso de investigación, encontramos distintos temas, que por cuestiones de objetivos y límites propios de la tarea investigativa, deben ser profundizados. Centralmente, en relación con la apropiación de las ideas bajtinianas en el Trabajo Social, consideramos, por un lado, que el estudio de la noción de *comprensión activa*, debe ahondarse, principalmente en relación con los planteos comprensivistas surgidos en el Trabajo Social. Por otro lado, la mediación desarrollada por Bajtín con las categorías *vivencia-yo* y *vivencia-nosotros*, entre la ideología cotidiana y las ideologías de las clases fundamentales, también constituye un tema que debe profundizarse, en este caso, tanto en las ciencias sociales en general, como en el Trabajo Social en particular.

Consideramos importante remarcar la necesidad de continuar la reflexión en torno a la presencia del otro en los procesos de intervención profesional, es decir, en tanto los enunciados son condicionados por la existencia del interlocutor, la importancia de la alteridad como proceso de construcción del sujeto, es un tema que la filosofía bajtiniana nos permite problematizar, y que aquí no hemos profundizado.

Bibliografía

Abreu, M. M.: ***A questao pedagógica e a hegemonia das classes subalternas, aportes da análise gramsciana.*** En: **Servicio Social & Sociedade** N° 51. Cortez Editora, Brasil, Agosto de 1996

Antunes, R.: ***¿Adiós al Trabajo?, Ensayo sobre las metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo.*** Cortez Editora, San Pablo, 1995.

Antunes, R.: ***Dimensões da crise e metamorfoses do mundo do trabalho.*** En **Revista Servicio Social & Sociedade** N° 50, Cortez Editora, San Pablo, abril de 1996.

Antunes, R.: ***Los nuevos proletarios del mundo en el viraje del Siglo.*** En: **Revista Marxismo Vivo** N° 1, PSTU, Sao Paulo, 2000. Traducción Lic. Andrea Oliva.

Arfuch, L.: ***El Espacio Biográfico. Dilemas de la Subjetividad Contemporánea.*** Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2002.

Argumedo, M. A.: ***El Trabajador social como educador. Formación Profesional y Educación.*** Disertación de Doctorado, Programa de Estudios Pós-graduados em Servicio Social. PUC/SP, Sao Paulo, 2001.

- Bajtín, M. M.: **La Cultura Popular en la Edad Media y en el renacimiento. El Contexto de Francois Rabelais.** Alianza Universidad, Madrid, 1988.
- Bajtín, M. M.: “El problema de los géneros discursivos”. En: *Estética de la Creación Verbal.* Siglo XXI editores, Buenos Aires, 1997.
- Bajtín, M. M.: “Respuesta a la Revista “Novy Mir”. En: *Estética de la Creación Verbal.* Siglo XXI editores. Barcelona, 1997b.
- Bajtín, M. M.: “De los Apuntes de 1970-1971”. En: *Estética de la Creación Verbal.* Siglo XXI editores. Barcelona, 1997c.
- Bajtín, M. M.: “El problema del texto en la lingüística, la filología y otras ciencias humanas”. En: *Estética de la Creación Verbal.* Siglo XXI editores, Buenos Aires, 1997d.
- Bajtín, M. M.: “Hacia una metodología en las ciencias humanas”. En *Estética de la Creación Verbal.* Siglo XXI editores. Barcelona, 1997e.
- Bourdieu, P. y Wacquant, L. J. D.: **Respuestas por una antropología reflexiva.** Grijalbo, México, 1995.
- Bubnova, T.: “Bajtín en la encrucijada dialógica (Datos y Comentarios para contribuir a la confusión general)”. En: Zavala I. M. (coord.): **Bajtín y sus apócrifos.** Anthropos. México, 1996.
- Caballero, A. y otros: **Aproximación al Movimiento de Reconceptualización del Trabajo social.** Ponencia presentada al **Congreso Latinoamericano Actualidad y Prospectiva del Pensamiento Pedagógico de Paulo Freire,** FCH-UNICEN, Tandil 2001.
- Cáceres C, L., Oblitas B., Parra P., L.: **La entrevista en Trabajo social.** Espacio Editorial, Buenos Aires, 2000.
- Coutinho, C. N.: “Representación de intereses, formulación de políticas y hegemonía”. En: Borgianni E. y Montañó, C.: **La Política Social Hoy.** Cortez, San Pablo, 1999.
- De La Linde, C.: **Algunas Reflexiones sobre el Lenguaje,** Pro-Ciencia Conicet, Ministerio de Cultura y Educación de la Nación - Programa de Perfeccionamiento Docente- Buenos Aires, 1997
- Di Cione, V.: **Formulación y evaluación de proyectos de acción social.** “CUADERNOS”, Serie Aportes, Departamento de Trabajo social, FCH-UNICEN, Tandil, 1991.
- Freire, P.: **Acción Cultural para la libertad.** Tierra Nueva, Buenos Aires, 1975.
- Freire, P.: **Educación y Participación Comunitaria.** En: Castells, M., y otros: **Nuevas perspectivas críticas en educación.** Paidós Educador. Barcelona, 1994.
- Freire, P.: **La Naturaleza política de la educación. Cultura, poder y liberación.** Ediciones Paidós, Buenos Aires, 1990.
- Freire, P.: **Pedagogía del Oprimido.** Siglo veintiuno editores, México, 1970.
- Gamardo, M. A.: **Crisis de la Materialidad y redefinición profesional.** Ponencia presentada al 1° Congreso Nacional de Trabajo Social del Centro de la Pcia. de Bs. As., **El Trabajo Social y la Cuestión Social, Crisis, Movimientos Sociales y Ciudadanía.** Tandil, Abril de 2003.
- Gramsci, A.: **Antología,** Selección, Traducción y Notas de Sacristán, M. Siglo Veintiuno editores, México, 1992.
- Gramsci, A.: **Cuadernos de la Cárcel –tomo 2-,** Ediciones Era, México, 1981.
- Grassi, E.: **Políticas y problemas sociales en la sociedad neoliberal. La otra década infame.** Espacio Editorial, Bs. As., 2003.
- Hamilton, G.: **Teoría y práctica del Trabajo Social de casos,** Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1997.
- Iamamoto, M. V.: “Conferencia”. En: Severini, S. (Coord.). **Trabajo social y Mundialización: Etiquetar desechables o promover inclusión (VIII Jornadas de Servicio Social)** Asociación de Profesionales de Servicio Social del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Espacio Editorial, 2002.
- Iamamoto, M. V.: **Servicio Social y División del Trabajo,** Cortez Editora, San Pablo, 1997.
- Iamamoto, M. Y Carvalho, R.: **Relaciones Sociales y Trabajo Social.** Editorial CELATS, Lima, 1984.
- Iparraguirre, Sylvia: **Una aproximación a Mijail Bajtín.** S/d.
- Jacobson, V.: **El diálogo y la entrevista.** Euramerica S.A., Madrid, 1968
- Kosik, K.: **Dialéctica de lo Concreto.** Editorial Grijalbo, México, 1984.
- Luckacs, G.: **La Categoría de la Particularidad,** en Estética, Barcelona, Grijabo, 1966.

- Martinelli, M. L. y Koumrouyan, E.: "Un nuevo mirar para la cuestión de los instrumentales técnicos operativos en Trabajo Social". En: Escalada, M. y otras: **El Diagnóstico Social, Proceso de Conocimiento e Intervención Social**, Espacio Editorial, 2001.
- Marx, C.: **Miseria de la Filosofía**. Siglo XXI, Buenos Aires, 1970.
- Marx, C.: **El Capital**. Libro I, Capítulo 23. Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 1973.
- Marx, C.: **El Dieciocho Brumario de Luis Bonaparte**, Editorial Ariel, Barcelona, 1978.
- Marx, C. y Engels, F. (1845): **La ideología Alemana**. Editorial Vida Nueva, Buenos Aires, 1958.
- Montaño, C.: "El debate metodológico de los '80/'90. El enfoque ontológico versus el abordaje epistemológico." En: Montaño, C. y Borgianni (Orgs.), E.: **Metodología y Servicio Social. Hoy en debate**. Cortez Editora, San Pablo, 1997.
- Montaño, C.: **O Servicio Social frente ao neoliberalismo, Mudancas na sua base de sustentacao funcional-ocupacional**. En: Servicio Social & Sociedade N° 53, Cortez Editora, San Pablo, 1997.
- Montaño, C.: **La Naturaleza del Servicio Social: un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción**. Corte Editora, San Pablo, 1998.
- Moura Reis, V. T.: **La enseñanza del instrumental técnico en Trabajo Social**, GlyAS-FCH-UNICEN, Traducción de M. V. Siede y Andrea A. Oliva, Tandil, 2002.
- Netto, J. P. **Capitalismo Monopolista y Servicio Social**. Cortez Editora, San Pablo, 1997.
- Netto, J. P. **Transformacoes societarias e Servicio Social**. En: Revista Servicio Social & Sociedade N° 50, Cortez Editora, San Pablo, abril de 1996.
- Netto, J. P. "El Servicio Social y la tradición marxista". En: Borgianni, Guerra y Montaño (orgs.): **Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional**. Cortez, San Pablo, 2003a.
- Netto, J. P. "Cinco notas a propósito de la "Cuestión Social". En: Borgianni, Guerra y Montaño (orgs.): **Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional**. Cortez, San Pablo, 2003b.
- Oliva, A. A.: **Elementos para el análisis de las contradicciones en la práctica profesional de los Trabajadores sociales**. Facultad de Ciencias Humanas –UNICEN, Tandil.
- Parra, G.: "Los proyectos socioprofesionales en el Trabajo Social argentino. Un recorrido histórico." En: V.V. A.A.: **Nuevos escenarios y práctica profesional. Una mirada crítica desde el Trabajo Social**, Editorial Espacio, Buenos Aires, 2002.
- Pérez, E.: **Educación Popular y Movimientos Sociales**, Intervención en el Seminario Internacional convocado por la **Revista América Libre en Caxias do Sul**, 1999.
- Pereyra, P. A. P.: "Cuestión Social, Servicio Social y Derechos de Ciudadanía". En: Borgianni, Guerra y Montaño (orgs.): **Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional**. Cortez, San Pablo, 2003
- Podgorzec, Z.: **Sobre la polifonía en las novelas de Dostoievski**. En: Zavala I. M. (coord.): **Bajtín y sus apócrifos**. Anthropos. México, 1996.
- Pontes, R.: **A categoria de mediação em face do processo de intervenção do serviço social**. Mimeo, 1995.
- Ponzio, A.: **La Revolución Bajtiniana. El pensamiento de Bajtín y la ideología contemporánea**, Editorial Cátedra, Madrid, 1999.
- Portelli, H.: **Gramsci y el bloque histórico**, Siglo veintiuno editores, México, 1992.
- Richmond, M. E.: **Caso Social Individual**, Editorial Hvmánitas, Buenos Aires, 1966.
- Rodríguez Monroy, A.: "Bajtín y el deseo del otro: lenguaje, cultura y el espacio de la ética". En: Zavala I. M. (coord.): **Bajtín y sus apócrifos**. Anthropos. México, 1996.
- Rozas, M.: **La Intervención Profesional en relación con la Cuestión Social. El caso del Trabajo Social**. Espacio Editorial, Buenos Aires, 2001.
- Salzberger-Wittenberg, I.: **La relación asistencial, Aportes del psicoanálisis kleiniano**. Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1980.
- Sarlo, B. y Altamirano, C.: **Literatura y Sociedad**, Editorial Edicial, Buenos Aires, 1996.
- Van Dijk, T. A.: **Ideología, Un enfoque multidisciplinario**, Editorial Gedisa, España, 2000.
- Vasconcelos, E. M.: "Estado y políticas sociales en el capitalismo: un abordaje marxista". En: Borgianni E. y Montaño, C.: **La Política Social Hoy**. Cortez, San Pablo, 1999.

Vélez Restrepo, O. L.: **Reconfigurando el Trabajo Social, Perspectivas y tendencias contemporáneas**. Espacio Editorial, Buenos Aires, 2003.

Vieira Barbosa, M.: **A Conceção De Palavra Em Bakhtin**. En: **Revista Primera Versión N° 20**, Año 1. Universidade Federal de Rondonia, (Acceso: 2002). En www.unir.br/primeira

Vieira, E.: "Política Social, política económica y método". En: Borgianni E. y Montaña, C.: **La Política Social Hoy**. Cortez, San Pablo, 1999.

Voloshinov, V. N.: **EL Marxismo y la filosofía del lenguaje**, Alianza Universidad, España, 1992.

Voloshinov, V. N.: **Freudismo, Un bosquejo crítico**. Paidós. Buenos Aires, 1999

Williams, R.: **Marxismo y literatura**. Ediciones Península, Barcelona, 1997.

Zavala, I. M.: "Bajtín y sus apócrifos o en El-Nombre-Del-Padre". En: Zavala I. M. (coord.): **Bajtín y sus apócrifos**. Anthropos. México, 1996.

Zavala, I. M.: "Prologo", en Voloshinov, V. N.: **EL Marxismo y la filosofía del lenguaje**, Alianza Universidad, España, 1992.

Zeitlin, I. M.: **Ideología y teoría sociológica**. Amorrorto editores, Bs. As., 1976.