

ENTREVISTAR EN TRABAJO SOCIAL.

Elementos para problematizar la práctica profesional

Resumen:

La práctica profesional del Trabajo Social incluye un conjunto de estrategias y tácticas que adquieren sentido y direccionalidad a partir de las finalidades de los procesos de intervención. Así, el informe social, la entrevista, la visita domiciliaria, entre otras cuestiones, tienen objetivos particulares que se insertan y propenden a objetivos mayores.

Sobre esta base, el presente trabajo, sintetiza reflexiones sobre la entrevista en los procesos de intervención profesional, articulando desarrollos teóricos del Trabajo Social y la filosofía del lenguaje. Para ello, se plantea una aproximación a las tendencias que han guiado el abordaje en la producción teórica sobre la entrevista en la disciplina, para avanzar luego en la definición de los ejes centrales para pensar la práctica de la entrevista en relación a las relaciones sociales y la cuestión social.

Básicamente, el análisis realizado ha permitido comprender las implicancias de la entrevista en el Trabajo Social en relación con las objetivaciones de la “cuestión social” en la vida cotidiana de la población usuaria, donde la articulación de aspectos objetivos y subjetivos se constituyen en el eje central del ejercicio profesional. Por ello, se avanza en analizar la relación entre dos momentos centrales, por un lado, la reconstrucción analítica de la “cuestión social” que se objetiva en la vida cotidiana y, por el otro, las características de la intervención socio-educativa asociada a promover una lectura desnaturalizada de sus relaciones sociales.

Palabras Clave:

Cuestión Social – Trabajo Social – Intervención Profesional – Entrevista – Enunciado

INTERVIEWING IN SOCIAL WORK.

Elements for to problematize professional practice.

Abstract:

Professional social work practice includes a set of strategies and tactics that acquire sense and direction from the purposes of intervention processes. Thus, social reports, interviews, home visits, among other elements, have their own specific objectives, *inserted-in* and related to larger ones.

On this basis, this paper synthesizes a series of reflections about the interview on professional intervention process, articulating theoretical developments in social work and language philosophy. Therefore, we propose an approach to the trends that have guided the theoretical productions about interviewing in the discipline, advancing later in the definition of the main axis of analysis to reflect on interviewing practice in relation to social relations and social question.

Basically, the analysis has allowed us to understand the implications of interviewing in social work in relation to the objectification of the "social question" in daily life of the user population, where the articulation of objective and subjective aspects constitute the axis professional core. Thus, progress in analyzing the relationship between two central moments, first, the analytical reconstruction of the "social question" to be objective in daily life and, on the other, the characteristics of the socio-educational intervention associated with denatured promote reading their social relations.

Key words:

Social question - Social Work - Professional Intervention - Interview - Statement

Presentación

El presente trabajo expone un conjunto de reflexiones acerca de la práctica de la entrevista en la disciplina del Trabajo Social. La revisión del objeto en sus distintas dimensiones lleva a una aproximación que considera los antecedentes teóricos a fin de establecer las principales tendencias que han guiado la discusión, aunque, por otra parte, con el fin de superar una exposición descriptiva, y en procura de avanzar al plano propositivo, se brindan elementos que surgen de la problematización de la práctica profesional a partir de planteos teóricos particulares.

Es importante remarcar la importancia de discutir y problematizar elementos de la práctica profesional en las actuales relaciones sociales en las que se inserta el Trabajo Social, porque tales elementos remiten a su participación en la división social del trabajo, como así también a las respuestas que los profesionales tienen capacidad de elaborar frente a las demandas socio-ocupacionales.

En este marco, el trabajo se estructura a partir de la síntesis de las principales discusiones sobre la entrevista en la profesión, identificando los ejes y aspectos que se han considerado, tanto en lo que se conoce como Trabajo Social tradicional, asociado al caso social individual, como a aportes surgidos en el campo profesional en los últimos años. Posteriormente, se recurre a los aportes de autores del Trabajo Social que estudian la profesión a partir de la división social del trabajo, para reflexionar sobre la entrevista en el marco de las relaciones sociales en las que se desarrolla, exigiendo, consecuentemente, la problematización de los elementos considerados. En este punto adquiere relevancia la inclusión de aportes de la filosofía del lenguaje, siendo el pensamiento de Bajtín¹ el principal referente de esta interlocución disciplinar.

La discusión sobre la entrevista en la producción del Trabajo Social

Distintos autores han abordado como problema de estudio las implicancias, características y finalidades de la entrevista en el Trabajo Social. En este apartado no nos proponemos hacer una síntesis exhaustiva de dichos estudios, sino identificar y visualizar los aspectos centrales que se han considerado en los distintos abordajes.

Adquiere especial relevancia el tratamiento de la entrevista en autores asociados a lo que se denomina Trabajo Social tradicional, particularmente en el denominado de caso individual, como, por ejemplo, en Hamilton (1997), Jacobson (1968) y Salzberger-Wittenberg (1980).

¹ Lamentablemente no existen acuerdos generales acerca de la autoría exclusiva de las principales obras atribuidas a Bajtín. Se plantea que por cuestiones políticas varios de sus textos fueron publicados por compañeros de estudio y trabajo que formaban el denominado “Círculo Bajtín”, principalmente por Voloshinov y Medvedev. Para evitar confusiones sobre los textos citados, al referirnos a la obra en general se hará referencia a Bajtín, mientras que las citas puntuales remitirán a los apellidos de los autores que figuran como autores en la mayoría de las publicaciones disponibles.

Es así como en los planteos de Hamilton (1997), una de las pioneras en la producción del Trabajo Social en Estados Unidos, encontramos que al momento de definir los métodos de estudios de casos, considera a la entrevista con el *cliente* y con las personas que intervienen de un modo importante en la situación como un medio de exploración utilizado para la comprensión tanto de la persona que tiene el problema, como del problema en sí. Bajo esta perspectiva, la autora enuncia los objetivos que tiene la entrevista en el Trabajo Social, pudiendo apreciarse la existencia de dos grupos homogéneos. En primer lugar, identifica aquellos referidos al conocimiento de la persona entrevistada, mientras que posteriormente podemos encontrar los objetivos vinculados a la acción que el profesional ejerce sobre dicha persona. Es importante mencionar que para la autora estos dos grupos de objetivos forman parte de dos momentos distintos pero insertos dentro del mismo proceso de la entrevista, guardando una estrecha relación entre las características del primero con las del segundo. Es decir, de acuerdo con la información que se quiere obtener en un primer momento, se realizará la intervención posterior. En palabras de la autora, esta relación se expresa de la siguiente manera:

“... al principio del estudio es importante obtener bastantes datos concretos que faciliten la comprensión de la situación presente, así como saber lo que la persona ha hecho y lo que pretende que hagamos para solucionar su asunto. (...) Necesitamos tener detalles específicos sobre la situación presente; conocer el origen inmediato y los factores principales que actuaron en la dificultad expuesta; el modo como el cliente se manejó en el pasado, y algo también acerca de las personas que intervinieron directa o indirectamente en el problema.” (Hamilton, 1997: 187)

En el primer grupo de objetivos, Hamilton se refiere a dos prototipos de estudio psicosocial: el estudio para la elegibilidad en casos de asistencia social, y la historia psicogenética cuando se trata de desórdenes de comportamiento, o de perturbación emocional. Mientras que los primeros se utilizan, según la autora, en agencias en donde la

ayuda o tratamiento están sujetos a ciertas condiciones de vida; la historia psicogenética se utiliza, en cambio, para comprender el desarrollo de la personalidad, siendo necesario indagar acerca de la historia familiar y de las relaciones, actitudes y experiencias con carga emocional.

Por otro lado, en relación con los objetivos que la autora le atribuye a la entrevista vinculados a la acción directa sobre la persona, encontramos 1) la necesidad de ayudar al cliente para que pueda escoger y utilizar un recurso social proporcionado por la comunidad. 2) manipular el medio del cliente realizando sugerencias en torno a *los pasos que pueden ayudar o no al individuo a hacer frente a sus problemas*; y 3) el tratamiento directo sobre el entrevistado, tendiente a *inducir a actitudes favorables o de reforzarlas si existen*.

En este proceso, la autora plantea la necesidad de indagar al sujeto entrevistado en relación con la casta o clase social a la cual pertenece, en tanto forman parte de la construcción de la personalidad del sujeto entrevistado. Durante el proceso de la entrevista, recalca la autora,

“por el hecho de que cada individuo emplea su cultura personal en la medida de sus necesidades psicológicas, es importante tener en cuenta la casta y la clase social para comprender que las defensas, condicionadas como están por las influencias familiares, se ven inevitablemente modificadas o reforzadas por las fuerzas culturales sociales que la persona ha aprendido a utilizar.” (Hamilton, 1997: 213)

De igual manera, Jacobson (1968) analiza los distintos momentos que abarca la realización de la entrevista, efectuando tal estudio a partir de la existencia de distintos ejes: en un primer lugar reflexiona sobre el tipo de relación y la implicancia que se genera entre el profesional y el usuario, para luego avanzar sobre las percepciones que cada uno tiene

del otro. Atravesados estos ejes por la dimensión temporal, termina analizando los temas que se tratan en cada momento.

Al hacer referencia a los tiempos propios de la entrevista, plantea la existencia de tres momentos en los cuales la relación trabajador social-cliente evoluciona positivamente: En un primer momento, se produciría un emparejamiento de los dos sujetos, con sus particularidades, en donde se produce una *huida* hacia la libertad del otro, intentando identificar los puntos comunes existentes entre ambos. En este momento, el cliente llega con una preocupación inicial, que generalmente se trataría, según el autor, de problemas materiales o de petición de informaciones triviales. Acorde, con este primer acercamiento, el trabajador social tiene una visión del cliente como un “caso”, sin conocer sus particularidades.

Posteriormente, la situación evolucionaría hacia una segunda fase en donde las personas empiezan a buscar las diferencias entre ambas. De esta manera, se produce un ambiente de tensión, hasta entonces reprimida. En este momento se comienza a conocer al cliente, en tanto él empieza a hablar sobre temas más personales, situándose alrededor de sus relaciones y el ambiente social. En tercer y último lugar, se produciría la aceptación y reconocimiento del otro. Se aceptan las diferencias con el otro, mientras éste las acepte con respecto a su interlocutor. De esta manera comienza el verdadero diálogo entre el trabajador social y su cliente. En este punto la persona es vista por el profesional actuante como un todo, en donde sus funciones tienen una interrelación imposible de separar. Aquí, la persona expone sus verdaderos problemas, mientras que, paralelamente, se abordarían temas relacionados con el provenir del cliente, en donde éste examinaría las soluciones para las dificultades que ha podido encontrar, además de formar sus proyectos y tomar resoluciones y compromisos.

Este proceso se realiza en estrecha relación con el marco institucional en la cual se desarrolla, relación que califica de esencial, hasta el punto de escribir que aquella entrevista que se realiza sin tener en cuenta dicho marco resultaría artificial. En este sentido considera que:

“El primer paso del cliente va dirigido hacia la institución y no hacia la persona del trabajador social. La necesidad que presenta es social. El cliente se dirige a una institución prevista por la sociedad para exponer lo que siente, lo que necesita para reclamar, quejarse, obtener una ayuda.” (Jacobson, 1968: 102)

Consecuentemente considera que la entrevista pone en contacto a personas, no aisladas, sino representantes de distintos grupos e intereses. En palabras del autor se plantea que

“El cliente que recurre al trabajador social no está solo, tiene su familia, sus allegados, sus compañeros. Lo que manifiesta al trabajador social no es más que la expresión de diálogos anteriores, reales o interiores, que ha tenido con los miembros del grupo que representa en el momento de la entrevista. El trabajador social es también el representante de una institución, de una estructura; tiene relaciones con sus compañeros, con su familia y con su ambiente en general. El diálogo de estas dos personas no es sino el diálogo de dos grupos.” (Jacobson, 1968: 109)².

Por su parte, Salzberger-Wittenberg (1980), a partir del psicoanálisis desarrollado por Freud y Klein, analiza la relación entre el trabajador social y el cliente en el marco del Caso Social Individual, en donde se produce entre ambos lo que denomina *interacción terapéutica*. Bajo esta perspectiva, la relación que encuentra entre el contexto social y la entrevista se vincula con las experiencias vividas tanto por el profesional como por el

² Este planteo, válido en sus propósitos de realizar un análisis del desarrollo de la entrevista en el contexto institucional y social en el cual se produce, se reduce posteriormente a pensar la posición del trabajador social según su historia personal, en donde a partir de la misma aceptará trabajar o no ciertos temas con los clientes. Así, si tuvo una mala relación padre-hijo, le será difícil trabajar en casos en donde esa sea la problemática a resolver.

cliente, ya que considera que las mismas son transferidas al presente. Considera a la entrevista desde el punto de vista de *ofrecerle al entrevistado la posibilidad de desahogarse, y actuar como receptáculo del exceso de ansiedad que aquel no puede enfrentar en ese momento*. De esta manera, dicha intervención sería similar a la de una *buena madre con respecto a su hijo*, permitiendo que el entrevistado encuentre a alguien que acepte y contenga su agresión y desesperación y le permita ver, desde un plano afectivo, que más allá de los temores es posible encontrar la esperanza.

En términos generales, estas posturas consideran la utilización de la entrevista como una técnica destinada a conocer la personalidad e influir sobre la misma, a fin de lograr el tan mentado ajuste social del individuo. En este sentido, los trabajadores sociales utilizarían la entrevista con el objeto de conocer a partir de las palabras del *cliente* aquellas situaciones de su vida que influenciaron para que en el momento de la entrevista presente cierto problema. A partir de dicha entrevista, y en el marco de la misma, el profesional debe intervenir *ayudando* al cliente a que descargue sus emociones y pueda encontrar una salida al problema, residiendo la misma, según esta perspectiva, en algún cambio de su actitud personal.

Encontramos en las posturas de este grupo de autores, la existencia de distintos momentos, los cuales pueden agruparse en dos fundamentales. Por un lado, en un primer momento la entrevista es pensada como una instancia en la cual el profesional conoce al sujeto entrevistado, ya sea para determinar la situación socioeconómica del *cliente* a fin de considerar si puede acceder a un bien o un servicio, o para conocer el desarrollo de la personalidad, sus creencias, opiniones, como así también las pautas de la conducta que presenta el *cliente*. En estrecha relación con este proceso de conocimiento de la realidad del otro, a continuación se pasa al segundo momento, en el cual se ejerce la intervención

directa sobre el entrevistado, mediante la acción del consejo, en tanto se procuraría mediante el mismo estimular la independencia, la autoayuda, el conocimiento de sí mismo, y el desarrollo de su responsabilidad, con el fin de que el entrevistado pueda desarrollar actividades favorables o reforzarlas si existiesen. Dicha intervención perseguiría el objetivo final del fortalecimiento del ego del entrevistado, en tanto la causa del problema que presenta es encontrada en la debilidad del mismo.

Todo el proceso se encuentra permeado por un clima terapéutico pensado desde una visión lineal del desarrollo de la entrevista, en donde existen etapas que van de lo superficial a lo profundo, en donde lo primero se manifiesta en una carencia material o el pedido de información (Jacobson), o la manifestación de una situación de stress o crisis aguda (Salzberger-Wittenberg), para culminar en el conocimiento del verdadero problema, el cual generalmente se limita a dificultades vinculares con su entorno.

En estos planteos de estos autores, el conocimiento del medio es pensado principalmente a partir de la necesidad de comprender la personalidad del sujeto entrevistado, aunque se destaca el aporte de Jacobson (1968) al incluir el contexto como un elemento a la hora de analizar el proceso de la entrevista.

Posterior a estos planteos, asociados a lo que se denomina Trabajo Social tradicional, la discusión sobre la entrevista en la profesión ha seguido teniendo una importancia relativa. Así, por ejemplo, nos encontramos con los textos de Cáceres, *et. al.* (2000), Vélez Restrepo (2003), y Aguilera (2005), trabajos en los cuales, desde distintas perspectivas teóricas, sea en menor o mayor medida, se sigue la reflexión acerca de las características que adquiere la entrevista en el Trabajo Social.

Mientras que Aguilera (2005) sostiene que la entrevista consiste en un encuentro singular entre el entrevistador y el entrevistado, donde el primero hace operativa una

técnica con una finalidad y objetivos determinados, muchas veces no definidos por él, en el caso del texto de Cáceres *et. al.* (2000), se considera a la entrevista como una interacción a partir de una conversación entre dos o más personas con un propósito deliberado y mutuamente aceptado por los participantes en donde se encuentran la figura del **entrevistador**, quien es el que dirige y conduce la entrevista, y el **Entrevistado**, quien es la persona que proporciona y/o demanda información, solicita ayuda o consejo.

En cuanto a los propósitos básicos de entrevistas, las autoras consideran que en nuestra profesión la entrevista se utiliza tanto para **investigar** como para **orientar**. En cuanto al primer propósito, la entrevista se orienta a *obtener información*, es decir, conocer opiniones, comportamientos, sentimientos frente a determinadas situaciones, mientras que las entrevistas de orientación pueden tener como finalidad tanto *facilitar información*, orientando a las personas acerca del procedimiento de un servicio, los alcances de un programa, como *influir sobre ciertos aspectos del comportamiento o ejercer cierto efecto terapéutico*, sea motivando, por ejemplo, la participación, estimulando la responsabilidad personal, la autodependencia, en el primer caso, o ayudando a adquirir confianza, a resolver una crisis, en el segundo.

Una mayor problematización y visualización de aspectos singulares, particulares y generales permite considerar a la entrevista como un espacio donde se encuentran subjetividades que remiten a discursos y sentimientos colectivos. Al respecto se plantea que la entrevista constituye

“un evento dialógico, propiciador de encuentros entre subjetividades que se conectan o vinculan a través de la palabra permitiendo que afloren representaciones, recuerdos, emociones y racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad socioeconómica de cada uno de los sujetos implicados. (...) En ella no se interpela al entrevistado desde la postura preelaborada del entrevistador, éste tiene que colocarse en el lugar del otro para comprender el sentido de lo que está

expresando en los planos analógico (no verbal) y dialógico (verbal).” (Vélez Restrepo, 2003: 104)

Para la autora, la entrevista permite al profesional la reconstrucción de prácticas sociales, vivencias, experiencias, como así también de representaciones que dan cuenta del mundo de la vida. Realizando una vinculación entre la historia personal del sujeto entrevistado con la memoria colectiva, se considera que la entrevista permite aproximarnos al discurso de individuos concretos en relación con metalenguajes que hablan de colectivos sociales específicos.

En términos generales se aprecia que en los trabajos de Cáceres, *et. al.* (2000) y Aguilera (2005) existe una abstracción ingenua de la situación de la entrevista del contexto en la cual la misma se desarrolla. Así, en dicha postura el éxito o fracaso de una entrevista depende de la vestimenta, *clima*, ubicación espacial de los interlocutores, y no de tendencias socio-históricas en el marco de las políticas sociales en las cuales interviene el profesional, o de los lineamientos institucionales o perspectiva teórico-metodológico del trabajador social actuante, o, finalmente, de la capacidad de presión de los sujetos usuarios, que, como se intentará demostrar, desde nuestra postura, constituyen dimensiones intrínsecas de la realización de una entrevista.

Esta aproximación lleva necesariamente a desarrollar un número importante de *consejos*, en los cuales se evidencia la mencionada visión aislada del contexto social. Entre estos consejos ubican la necesidad de establecer desde el inicio de la entrevista un ambiente de cordialidad y confianza; el tono de voz debe ser el de una conversación, evitar el tono inquisidor al formular preguntas; escuchar más que hablar; tener presente que toda persona es única y singular; no mirar de frente al entrevistado; no mirar constantemente el reloj, entre otros.

A partir de la síntesis y de la apreciación realizada de las distintas posturas incluidas en este apartado, surge un conjunto de interrogantes que se constituyen en ejes directrices para la elaboración de una visión crítica de la entrevista. En este sentido, nos preguntamos ¿cómo elaborar una concepción de la entrevista que permita contemplar las complejidades sociales en las cuales se inserta?, ¿qué elementos deben considerarse al momento de pensar la entrevista en el marco de los procesos de intervención profesional?, y en relación con éste interrogante ¿tiene la entrevista objetivos propios o éstos se inscriben dentro del proceso de intervención en los cuales la misma se desarrolla?, ¿es posible identificar dos tipos de entrevista en nuestra profesión, ligadas al objetivo de conocer la realidad del entrevistado, por un lado, o a la intervención directa sobre el mismo, por el otro, o se trata de dos momentos distintos inscriptos bajo la lógica de un mismo proceso?, y finalmente nos preguntamos, ¿toda intervención desarrollada en el marco de la entrevista destinada a orientar, influir, etc., lleva implícito un sesgo conservador o es posible pensar una intervención de tipo socioeducativa tendiente al fortalecimiento del entrevistado como sujeto de derechos? A continuación no pretendemos responder a todos los interrogantes aquí planteados, sino aproximarnos a una reconstrucción de la entrevista en nuestra profesión que contemple la complejidad social en la cual se desarrolla.

Aportes para problematizar el significado y la finalidad de la entrevista en el Trabajo Social

A partir de los interrogantes mencionados, 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

particulares del ejercicio profesional. 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. Por otro lado, considerando el carácter dialógico que tiene la entrevista, se requiere profundizar la articulación con planteos vinculados a la filosofía del lenguaje, priorizando los abordajes que recuperan las dimensiones sociales en la comunicación.

En relación con el primer aspecto, es importante mencionar que se considera a la entrevista como una táctica operativa que se inscribe dentro de estrategias profesionales particulares, definidas a partir de las finalidades de los profesionales en el marco de las relaciones que caracterizan el espacio de inserción socio-ocupacional. Trabajos anteriores permitieron apreciar que

“en la tarea de captar mediaciones y determinaciones (...) la intervención no puede ser considerada unidireccional entre el profesional y los usuarios. Se hace indispensable, por ejemplo, el análisis de las dinámicas organizacionales, los distintos tipos de recursos, los posicionamientos y condiciones materiales de existencia de los sujetos que presentan derechos vulnerados en su vida cotidiana. Asimismo, entre esas determinaciones se encuentra el propio profesional que nunca es aséptico, ni neutral y que la mediación de su práctica profesional depende de otros actores, de la institución empleadora, de los usuarios, en un contexto socio-político ubicado en un momento histórico.” (Oliva, *et. al.* 2010a)

Es esta perspectiva, se considera necesaria la resignificación de elementos operativos como la observación, entrevista, visita domiciliaria, entre otras, definiendo estrategias de intervención que superen la inmediaticidad, la superficialidad cotidiana y el espontaneismo, asumiendo como necesaria la articulación de la reflexión de las dimensiones objetivas y subjetivas de los procesos sociales y las finalidades ético-políticas (Oliva, *et. al.* 2010b).

Consecuentemente, adquiere relevancia la problematización de las relaciones sociales en las cuales se inserta la práctica profesional, y especialmente en el caso de la entrevista, las particularidades que ésta adquiere en su desarrollo. Qué elementos caracterizan la entrevista en la práctica del Trabajo Social? Considerando que se trata de una instancia dialógica, qué diferencia el diálogo entre trabajador social y usuarios de encuentros entre otros profesionales y la población usuaria?

Para avanzar en esta reflexión, es que se considera necesaria la interlocución con la filosofía del lenguaje, principalmente los planteos teóricos desarrollados por el pensador ruso Bajtín a lo largo de su trayectoria intelectual. Al respecto, una de las primeras cuestiones que se consideran pertinentes retomar del autor es la noción de género discursivo, pues plantea que

“el uso de la lengua se lleva a cabo en forma de enunciados (orales y escritos) concretos y singulares que pertenecen a los participantes de una u otra esfera de la praxis humana. Estos enunciados reflejan las condiciones específicas y el objeto de cada una de las esferas no sólo por su contenido (temático) y por su estilo verbal, o sea por la selección de los recursos léxicos, fraseológicos y gramaticales de la lengua, sino, ante todo, por su composición o estructuración. Los tres momentos mencionados –el contenido temático, el estilo y la composición- están vinculados indisolublemente en la *totalidad* del enunciado y se determinan, de un modo semejante, por la especificidad de una esfera dada de la comunicación. Cada enunciado separado es, por supuesto, individual, pero cada esfera del uso de la lengua elabora sus tipos relativamente estables de enunciados a los que denominamos *géneros discursivos*.” (Bajtín, 1997: 248)

Dentro de esta clasificación, prácticas que van desde el saludo, pasando por las cartas, los cuentos son considerados géneros discursivos. Analizando la particularidad del Trabajo Social podemos, entonces afirmar que, por ejemplo, el informe social, los registros o fichas sociales y la entrevista constituyen géneros discursivos, donde las características que los definen en cuanto totalidades distintas de otras deben analizarse en vinculación con

los procesos de intervención y las relaciones sociales que le dan significado social e histórico.

Este proceso dialógico entre el Trabajo Social y el usuario es distinto tanto a las charlas de la vida cotidiana, como así también a las entrevistas que profesionales como médicos, abogados, psicólogos, entre otros, tienen con sus usuarios. Aspectos como las finalidades, las temáticas que se abordan, los procesos que le dan origen y sentido, como los lineamientos teóricos, políticos e institucionales, le otorgan una particularidad que es necesario profundizar en su análisis.

Es necesario identificar las peculiaridades que la intervención institucional sobre la “cuestión social” adquiere en la institución en donde se desempeña el profesional del Trabajo Social, las políticas y servicios sociales, los recursos humanos, como así también es preciso reconocer la dimensión ético-política profesional, no sólo en relación con la opción ética propiamente dicha adoptada por el profesional actuante, sino también, estrechamente relacionada, la esfera teórica, que incluye las orientaciones teórico-metodológicas que dan sustento a la práctica profesional (Barroco, 2003).

Finalmente, en la realización de la entrevista es preciso aproximarnos al sujeto entrevistado superando su individualidad, ya que los distintos momentos de la intervención profesional adquirirán la particularidad propia de la situación concreta de cada entrevista a partir de identificar cómo el sujeto entrevistado se inscribe en las relaciones sociales contradictorias.

Guiados por los planteos arriba enunciados consideramos necesario profundizar la definición que dimos anteriormente sobre la entrevista en los procesos de intervención en nuestra profesión. En este sentido, ubicamos en la entrevista dos momentos distintos regidos por la lógica de estar insertos en un mismo proceso:

- 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 de la dimensión anterior, implica el ejercicio de una *acción socioeducativa vinculada a los derechos sociales históricamente adquiridos*.

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.

La reconstrucción de las manifestaciones de la cuestión social que se objetivan en la vida cotidiana de los sujetos usuarios:

Es importante comenzar este apartado planteando que en el proceso de la entrevista, el usuario verbaliza enunciados, visiones, apreciaciones de una determinada situación de la vida cotidiana considerada problemática, siendo necesario desde la práctica profesional trascender dichos enunciados, pues los mismos presentan una relación refractaria con la manifestación de la cuestión social sobre la cual se desarrolla la intervención profesional.³ Esta discusión remite a la necesaria diferenciación de los aspectos subjetivos y objetivos de los procesos sociales y a la interrelación dialéctica entre ambos.

La consideración que se realice de los enunciados es trascendental, pues remiten a la visión que se tiene de la subjetividad de los sujetos, pudiendo explicar el discurso desde el

³ Las características e implicancias de la “cuestión social” en la sociedad capitalista son analizadas en Netto, 2003a, 2003b; Grassi, 2003.

mismo discurso, lo cual implica una semiologización de lo real (Netto, 2004), o desde las relaciones sociales en las cuales se inserta. Al respecto, desde una postura claramente identificable con la segunda perspectiva se plantea que “no importa qué aspecto de una expresión-enunciado tomáramos, este aspecto siempre se determina por las condiciones reales del enunciado en cuestión, y ante todo por la *situación social inmediata*”. (Voloshinov, 1992: 120)

Al analizar el enunciado, Bajtín lo considera como producto ideológico, pues posee una *significación* que representa, reproduce, sustituye algo que se encuentra fuera de él, siendo el medio más puro y genuino de la comunicación social. Reflexionando sobre la obra bajtiniana, Ponzio (1999) plantea que para Bajtín dos características están presentes en el signo: que forma parte de un proceso de interacción social, y que refleja la realidad desde un punto de vista ideológico. En sus propias palabras, el pensador ruso afirma

“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”. (...) “las relaciones de producción y la formación político-social condicionada directamente por aquéllas determinan todos los posibles contactos entre los hombres, todas las formas y modos de su comunicación verbal: en el trabajo, en la política, en la creación ideológica. A su vez, tanto las formas como los temas de las manifestaciones discursivas están determinados por las formas y tipos de la comunicación discursiva.” (Voloshinov, 1992: 43-44)

En definitiva, considerando que toda manifestación verbal expresa la interrelación entre los sujetos y las relaciones sociales afirma que para comprender a los enunciados es esencial reconstruir todas las complejas interrelaciones sociales de las cuales la manifestación verbal de la que se trata es una refracción ideológica.

Como consecuencia, la comprensión que se realiza de los enunciados debe vincularse con el análisis de las relaciones sociales en las cual participa el entrevistado, sean aquellas en las que lo haga de manera directa o indirecta. Qué lugar ocupa en la división social y técnica del trabajo? Con qué sectores o fracciones se vincula en su vida cotidiana? Qué actores, organizaciones, o instituciones son relevantes para garantizar su reproducción social?, Qué visiones intentan transmitir sobre las características de la vida cotidiana esas organizaciones? son algunos de los interrogantes que se deben procurar responder al respecto.

Es a partir de la interrelación de estos factores que los sujetos construyen visiones, valoraciones, significados acerca de su vida cotidiana, sus problemas y sus relaciones, pudiendo identificarse, aunque no en términos dicotómicos, visiones problematizadas o naturalizadas de la realidad social (Cf. Mallardi, 2010). Al respecto, considerando que la vida cotidiana es el espacio donde el individuo y la sociedad mantienen una relación espontánea y pragmática, Barroco (2004) manifiesta que el ‘nosotros’ es aquél por el cual el ‘yo’ existe, siendo la cotidianidad el campo privilegiado de la reproducción acrítica de los valores, pues el pensamiento cotidiano se fundamenta en juicios provisionales, por la unidad inmediata entre el pensamiento y la acción.

Es por estos aspectos que el proceso de la entrevista debe perseguir la finalidad de superar los primeros enunciados elaborados por el entrevistado, pudiendo diferenciar las cuestiones subjetivas de las objetivas, es decir, lo que dice el sujeto de los procesos sociales particulares que interpelan la vida cotidiana de éste, y los procesos propiamente dichos.

Se trata de un proceso, que articulando aspectos o dimensiones singulares y generales permitan la construcción de la particularidad, es decir como un problema general, social, que afecta a distintos sectores de la ciudadanía (como, por ejemplo, la violencia

doméstica, las adicciones, el déficit habitacional, entre otros), se concretiza en la vida cotidiana de una persona o un grupo de personas singular, con características, trayectorias, visiones propias, construidas social e históricamente. Es necesario, entonces, establecer las mediaciones adecuadas a fin de determinar cómo, en nuestro caso en la vida cotidiana de cada sujeto entrevistado, la manifestación que reconstruimos se vincula con la totalidad en la cual se desarrolla. Se trata de un proceso de

“desentrañamiento de las manifestaciones de dicha cuestión social y (de) reconstrucción analítica de esas manifestaciones en la particularidad que adquiere en la relación contradictoria entre los sujetos y sus necesidades.”
(Rozas, 2001: 225)

En el marco de esta 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.

En el marco de la entrevista, la propuesta 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 y resignifican en la vida cotidiana del entrevistado.

Recordando que en el proceso de la entrevista, el discurso del otro se constituye en la puerta de entrada a su vida cotidiana, y no, como se aclaró precedentemente, la *expresión de la misma*, es central para el objetivo de este apartado 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*.” (Bajtín, 1992: 155, cursivas del autor). Esta definición implica que todo discurso surge en una relación dialógica con otros enunciados, a los cuales refuta, acepta, completa, etc. Es decir, los enunciados producidos por los usuarios tienen carácter dialógico, o sea son históricos y socialmente relacionados, pues las palabras que los sujetos usan para la construcción de sus enunciados son tomas de *otros enunciados*, que tienen tema, estructura, estilo, ideología propia. Dice el pensador ruso al respecto

“los significados neutros (de diccionario) de las palabras de la lengua aseguran su carácter y la intercomprensión de todos los que la hablan, pero el uso de las palabras en la comunicación discursiva siempre depende de un contexto particular. Por eso se puede decir que cualquier palabra existe para el hablante en sus tres aspectos: como palabra neutra de la lengua, que no pertenece a nadie; como palabra *ajena*, llena de ecos, de los enunciados de otros, que pertenece a otras personas; y, finalmente, como *mi* palabra, porque, puesto que yo la uso en una situación determinada y con una intención discursiva determinada, la palabra está compenetrada de mi expresividad. (...) La palabra en este caso aparece como la expresión de cierta posición valorativa del individuo (de un personaje prominente, un escritor, un científico, del padre, de la madre, de un amigo, del maestro, etc.), como una suerte de abreviatura del enunciado.” (Bajtín, 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. Por ello, 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.).

La interrelación de los aspectos objetivos, es decir prácticas y situaciones que interpelan la vida cotidiana de las personas, y las visiones que éstas han construido históricamente para explicar y comprender dichos aspectos, constituyen los aspectos particulares de la “cuestión social” que se objetivan en trayectorias concretas. De este modo, la intervención profesional se funda y fundamenta en el reconocimiento de expresiones de tendencias históricas de la desigualdad social, que adquieren objetividad y significado en la vida cotidiana de personas particulares. Por ello, las acciones que dan continuidad a este momento tendrán mayor coherencia y pertinencia a partir de una reconstrucción que se aproxime a los aspectos reales que dan sentido a la intervención profesional de Trabajo Social.

La intervención socioeducativa en el proceso de la entrevista

Considerar que la entrevista es parte de un proceso mayor que le otorga direccionalidad y significado, implica pensar, en términos operativos, que los objetivos y resultados planteados en su desarrollo tienen una finalidad que la supera, que la trasciende. En la práctica profesional, la información obtenida en las entrevista es insumo para la elaboración de informes sociales o socio ambientales, pericias disciplinarias, como así también sustento para otorgar recursos, sea porque la institución en la que se desempeña el trabajador social cuenta con esas prestaciones particulares o porque se inicia un proceso de gestión con esa finalidad.

Sin embargo, como se ha visto en el primer apartado del presente artículo, la entrevista históricamente ha sido considerada en el Trabajo Social como un espacio de diálogo donde no sólo se obtiene información, sino donde también se brinda una respuesta profesional mediante el discurso.

En dichos planteos, la intervención que nosotros denominamos socioeducativa, conlleva implícito un sesgo conservador y se encuentra fuertemente influenciada por visiones psicologistas de la profesión, según las cuales, por ejemplo, el momento aquí analizado debe procurar el fortalecimiento del ego del entrevistado, inducir en el entrevistado actitudes favorables para que pueda mantener el equilibrio emocional, etc.

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 posiciones como las de Hamilton, Salzberger-Wittenberg (1980) y Cáceres, *et. al.*, (2000) traspasan los límites de la profesión, acercándose más a la acción de un profesional de la psicología. Nuestra postura sostiene que a priori la intervención terapéutica no debe contemplarse como un momento del proceso de la entrevista en Trabajo Social, sino considerarse dentro de procesos interdisciplinarios.

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, pues no requiere formación profesional, sustento teórico ni competencia particular.

La poca problematización de esta situación en la práctica profesional lleva a la repetición acrítica de discursos del sentido común o valoraciones con claros sesgos conservadores que intentan disciplinar al sujeto en su vida cotidiana. Por otro lado, el mesianismo profesional (Iamamoto, 1997) se traduce en posiciones donde el profesional

considera que problemas sociales que se objetivan en la vida cotidiana del entrevistado con historicidad y complejidad serán modificados sólo a partir de aquello que el profesional le pueda plantear o *aconsejar*. Asistimos aquí a un fuerte proceso de abstracción ingenua de los procesos sociales, con preeminencia de los aspectos subjetivos de la realidad.

A fin de superar estas posturas, en la continuidad del trabajo se plantean distintas reflexiones para el debate, articulando la intervención profesional a la defensa y promoción de derechos sociales.

Al comenzar a aproximarnos a las características que adquiere la intervención socioeducativa en nuestra profesión, consideramos oportuno iniciar los planteos explicitando las características que adquiere la acción educativa. En este sentido, definimos a la acción educativa como un 'recurso' que el trabajador social puede utilizar durante el desempeño de su profesión (Argumedo, 2001). 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 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.

De acuerdo con esta posición, consideramos que en el proceso de la entrevista los límites y posibilidades de la intervención educativa 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 particularidad del sujeto entrevistado, sino de aproximarnos a los ejes que forman parte de dicho momento.

En primer lugar, es necesario reforzar el rol activo del entrevistador, en la medida que desde su posición puede construir interrogantes al interlocutor a fin de que éste busque nuevas posibilidades de sentido a su realidad. Esta postura, implica que en el proceso de la entrevista, se supera la sola escucha y se llega al diálogo entre los interlocutores. Concretamente, se encuentran dos valoraciones distintas sobre la misma realidad, produciéndose una lucha de significados entre los interlocutores. En este momento, continuamente nos aproximamos a las valoraciones, sentidos, ideología cotidiana del sujeto entrevistado, aspectos que se vinculan con los distintos discursos e ideologías coexistentes en el contexto social del mismo. A partir de dicha aproximación, es posible comprender cómo el sujeto entrevistado vivencia la situación que es motivo de la entrevista. Posterior a este proceso de identificación consideramos que la práctica educativa implica dialogar para 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 sobre la vinculación de la situación del entrevistado con aspectos que dan el carácter social e histórico a la misma. En este sentido, coincidimos con Gamardo (2003), quien claramente afirma que en

“la dimensión socio – educativa o práctica cultural, cabe resaltar un aspecto que todos ya conocemos, relacionado al esclarecimiento de derechos, a 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.”

Durante este proceso de diálogo, en la entrevista es necesario recuperar aquellas visiones que el entrevistado posee sobre su realidad, donde 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, recalamos 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 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 momento.

En último lugar, 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 de las políticas sociales (Di Cione, 1991).

El último eje mencionado 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 reivindicativo tendientes a fortalecer su posición en el entramado institucional.

Consideraciones finales

Las implicancias del ejercicio profesional en el Trabajo Social adquiere particularidad a partir de la división social del trabajo en un contexto de relaciones sociales concretas, donde compete al profesional desarrollar sus estrategias de intervención ante la objetivación de la “cuestión social” en la vida cotidiana de la población usuaria. En este marco, desarrolla competencias o tácticas operativas como la visita domiciliaria, la elaboración de informes sociales, o la realización de entrevistas. En el desarrollo del presente trabajo, se procuro desentrañar las principales características que adquiere la entrevista en los procesos de intervención, siendo necesario recurrir a las tendencias históricas dentro del campo profesional que han definido teóricamente las implicancias de la entrevista, como así también a la identificación de las mediaciones que permitan sostener una postura crítica y superadora.

En esta línea de trabajo, la articulación de los aspectos objetivos y subjetivos de la vida cotidiana de las personas se constituyeron en los ejes centrales que transversalmente se encuentran en el texto. En un primer momento, al considerar la reconstrucción analítica de la “cuestión social” que se objetiva en la vida cotidiana, se plantearon los argumentos que dan sustento a la postura de considerar, además de las prácticas y dimensiones objetivas, las visiones, valoraciones, significados que los usuarios han construido social e históricamente. Por su parte, al considerar la intervención socio-educativa, se parte de la necesidad de plantear interrogantes y elementos que permitan que los entrevistados adquieran una postura crítica sobre su realidad, la cual debe indefectiblemente comenzar por una lectura desnaturalizada de su cotidianidad.

Finalmente, es oportuno mencionar que la necesaria articulación entre elementos teórico-metodológicos del Trabajo Social con postulados de la filosofía del lenguaje, particularmente la obra de Bajtín, debe ser profundizada en la continuidad de los trabajos, pues se considera que la propuesta del pensador ruso es un aporte valioso, preciso y oportuno para desentrañar tanto los procesos dialógicos de la intervención profesional como los enunciados de los actores sociales involucrados, sea el trabajador social, el usuario u otros referentes disciplinares o políticos que comparten las situaciones en las cuales se interviene.

Bibliografía

- Aguilera, M. de los A. (2005). “La entrevista”. En: Tonon, G. (Compiladora). *Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Argumedo, M. A. (2001). *El Trabajador social como educador. Formación Profesional y Educación*. Sao Paulo: PUC/SP.

- Bajtín, M. M. (1997). “El problema de los géneros discursivos”. En: *Estética de la Creación Verbal*. Buenos Aires: Siglo XXI editores.
- Cáceres C, L., Oblitas B., Parra P., L. (2000). *La entrevista en Trabajo social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Di Cione, V. (1991). *Formulación y evaluación de proyectos de acción social*. “CUADERNOS”, Tandil, Argentina: Serie Aportes, Departamento de Trabajo social, FCH-UNICEN.
- Gamardo, M. A. (2003). *Crisis de la Materialidad y redefinición profesional*. Tandil, Argentina: 1° Congreso Nacional de Trabajo Social del Centro de la Pcia. de Bs. As.
- Grassi, E. (2003). *Políticas y problemas sociales en la sociedad neoliberal. La otra década infame*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Hamilton, G. (1997). *Teoría y práctica del Trabajo Social de casos*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- Iamamoto, M. V. (1997). *Servicio Social y División del Trabajo*, San Pablo: Cortez Editora.
- Jacobson, V. (1968). *El diálogo y la entrevista*. Madrid: Euramerica S.A.
- Mallardi, M. W. (2010) “Conocimiento Situacional y práctica del Trabajo Social. Aportes desde la planificación situacional”, En: Oliva, A. A. y Mallardi M. W. (Comp.) *Aportes tácticos operativos a los procesos de intervención en Trabajo Social*. Tandil, Argentina: UNCPBA (En Prensa).
- Netto, J. P. (1997). *Capitalismo Monopolista y Servicio Social*. San Pablo: Cortez Editora.
- Netto, J. P. (2003a). “El Servicio Social y la tradición marxista”. En: Borgianni, Guerra y Montaña (orgs.): *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. San Pablo: Cortez Editora.
- Netto, J. P. (2003b). “Cinco notas a propósito de la “Cuestión Social”. En: Borgianni, Guerra y Montaña (orgs.): *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*. San Pablo: Cortez Editora.
- Netto, J. P. *Marxismo impenitente. Contribución a la historia de las ideas marxistas*. San Pablo: Cortez Editora, 2004. San Pablo: Cortez Editora.
- Oliva, A., Mallardi, M. W. y Pérez, M. C. (2010a). *Problematizando los procesos de intervención y las tácticas operativas en la práctica profesional del Trabajo Social*. Córdoba, Argentina: 3° Encuentro Argentino y Latinoamericano de Trabajo Social.

- Oliva, A., Pérez, M. C. y Mallardi, M. W. (2010b). "Capítulo introductorio: procesos de intervención y tácticas operativas en trabajo social". En: Oliva, A. A. y Mallardi M. W. (Comp.) *Aportes tácticos operativos a los procesos de intervención en Trabajo Social*. Tandil, Argentina: UNCPBA (En Prensa).
- Ponzio, A. (1999). *La Revolución Bajtiniana. El pensamiento de Bajtín y la ideología contemporánea*. Madrid: Editorial Cátedra.
- Rozas, M. (2001). *La Intervención Profesional en relación con la Cuestión Social. El caso del Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Salzberger-Wittenberg, I. (1980). *La relación asistencial, Aportes del psicoanálisis kleiniano*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Vélez Restrepo, O. L. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social, Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Voloshinov, V. N. (1992). *EL Marxismo y la filosofía del lenguaje*. España: Alianza Universidad.
- Voloshinov, V. N. (1999) *Freudismo, Un bosquejo crítico*. Buenos Aires: Paidós.