

De la entrevista tradicional a la conversación dialógica en la praxis colaborativa del trabajo social

Miren Ariño AltunaUniversidad del País Vasco - Euskal Heriko Unibertsitatea (EHU)  <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.99548>

ES Resumen: Si bien los términos "entrevista" y "diálogo" a veces se usan indistintamente, en el contexto de la Acción Social, es importante distinguir entre ellos. La entrevista, en su acepción tradicional, puede considerarse como una forma más estructurada de recopilar información, aunque, como veremos, no lo sea, mientras que el diálogo representa un enfoque más abierto y colaborativo para la construcción conjunta de significado y la exploración de nuevas posibilidades. La entrevista tradicional puede estar marcada por un desequilibrio de poder, donde la persona entrevistadora asume el rol de experta y las entrevistadas se encuentran en una posición de subordinación.

La entrevista clásica en Trabajo Social, influenciada por el modelo médico-clínico y el *case work*, se centraba, fundamentalmente, en la búsqueda de un cambio de comportamiento y la adaptación del sujeto al medio. Desde una óptica más pragmática, la entrevista tradicional es considerada como una técnica de recogida de información para realizar diagnósticos y elaborar planes de acción.

El diálogo desde una praxis colaborativa se caracteriza por la participación conjunta, de profesionales y ciudadanía, en la construcción de significados. No se trata de una mera transmisión de información, sino de un proceso de co-creación de nuevas perspectivas y posibilidades. En el diálogo se busca una relación horizontal e igualitaria, donde las voces de ambos participantes se confrontan con respeto. Existe un reconocimiento de la experiencia y el saber de cada quien.

Son estas diferencias de contrastes complementarios las que se abordan en este texto para su lectura, análisis, acción y debate abierto.

Palabras clave: Trabajo Social. Praxis colaborativa. Entrevista. Diálogo.

ENG From the traditional interview to dialogical conversation in the collaborative practice of social work

Summary: While the terms "interview" and "dialogue" are sometimes used interchangeably, in the context of Social Action, it is important to distinguish between them. The interview, in its traditional sense, can be considered a more structured way of gathering information, although, as we will see, it is not, while dialogue represents a more open and collaborative approach to the joint construction of meaning and the exploration of new possibilities. The traditional interview may be marked by an imbalance of power, where the interviewer assumes the role of expert and the interviewees are in a subordinate position.

The classic interview in Social Work, influenced by the medical-clinical model and case work, focused primarily on seeking a change in behavior and the adaptation of the subject to the environment. From a more pragmatic perspective, the traditional interview is considered a technique for collecting information to make diagnoses and develop action plans.

Dialogue from a collaborative praxis is characterized by the joint participation of professionals and citizens in the construction of meanings. It is not a mere transmission of information, but a process of co-creation of new perspectives and possibilities. Dialogue seeks a horizontal and egalitarian relationship, where the voices of both participants confront each other with respect. There is a recognition of the experience and knowledge of each person.

It is these differences of complementary contrasts that are addressed in this text for reading, analysis, action, and open debate.

Key words: Social Work. Collaborative praxis. Interview. Dialogue.

Sumario: Introducción. 1. Conversación dialógica y monológica. 1.1. Conversación dialógica: algunas características. 1.2. Conversación monológica. 2. La intervención profesional desde la praxis colaborativa. 2.1. El Pensamiento Complejo en la conversación dialógica. 2.2. El construccionismo social y la conversación dialógica. 3. La praxis colaborativa como eje de la transformación social. 4. Tránsitos en el proceso de entrevistar: de la recogida de datos a la construcción participada de sentido. 5. Concepto de entrevista

desde una praxis colaborativa. 5.1. Características generales. 6. El proceso de entrevistar y dialogar desde la praxis colaborativa. Conclusiones. Referencias bibliográficas.

Como citar: Ariño Altuna, M. (2026). De la entrevista tradicional a la conversación dialógica en la praxis colaborativa del trabajo social. *Cuadernos de Trabajo Social* 39(1), 149-158. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.99548>

Introducción

Quien razona —declara Mairena— afirma la existencia de un prójimo, la necesidad del diálogo, la posible comunión mental entre los hombres... Pero no basta la razón, el invento socrático, para crear la convivencia humana; ésta precisa también de la comunión cordial, una convergencia de corazones (...) Abolir el diálogo es, renunciar, en suma, a la razón humana. (Antonio Machado, 1989, p. 1933).

La entrevista suele seguir, aunque no siempre, una estructura predefinida, mientras que el diálogo es siempre abierto y flexible. La entrevista puede utilizarse como una herramienta inicial para consignar información básica, “además de una relación, de una disposición interna, de una capacidad del trabajador social para establecer contacto con el entrevistado para comprenderlo y ayudarlo, es también una técnica” (Rosell y Rodríguez 2017, p. 32). Técnica que busca explorar básicamente dos ámbitos principales que constituirán las bases para interpretar las necesidades del usuario, estos son: 1) factores materiales y sociales; 2) factores personales. (Rosell y Rodríguez 2017, p. 56). Desde estas premisas, nos preguntamos: ¿quién interpreta las necesidades de las personas usuarias?

La entrevista no es una situación de interrogatorio, *yo te hago la entrevista y tú contestas*, inquiero quién eres, desde la autoridad que se me supone como entrevistadora, *tú me lo cuentas*. El objetivo es otro: crear una relación dinámica en la que vayamos generando información de acuerdo con las personas con las que nos entrevistamos, con quienes dialogamos. La relación social *entrevista*, como dice Pierre Bourdieu trata de “reducir al máximo la violencia simbólica que puede ejercerse a través de ella”. (1993, p. 906)

El diálogo se considera el elemento central del proceso de colaboración, ya que es a través del diálogo como se construyen estrategias abiertas a cambios o transformaciones. La tarea primordial consiste en generar un espacio de diálogo de modo que podamos construir conocimiento a través de la relación y de la conversación. El carácter relacional del trabajo social “sitúa a las personas, a las familias y a los grupos comunitarios en el centro de la relación, abandonando las posiciones del profesional como centro de poder y como experto en las relaciones y en la solución de problemas de los demás”. (Cardona y Campos, 2018 p. 33)

Otro modo de entender las diferencias consiste en decidir si las entrevistas son conversaciones dialógicas o más bien monológicas, dos posturas contradictorias y también complementarias.

1. Conversación dialógica y monológica

Necesitamos considerar el diálogo y el monólogo para poder comprender, desde la complejidad, tal complementariedad de los opuestos en el seno de las interacciones sociales (Edgar Morin, 1994), pero también para ser capaces de acentuar o rescatar aquellas condiciones a las que damos prioridad en el diálogo.

La conversación dialógica se convierte en el eje de la praxis colaborativa. El diálogo, caracterizado por la escucha atenta, el respeto mutuo y la horizontalidad, permite que emerjan las diferentes voces y perspectivas de los participantes

1.1. Conversación dialógica: algunas características

- **Construcción y reconstrucción de significados:** El significado no reside en una de las partes, sino que se genera en la interacción. Es una producción de la relación dialógica. Diálogo sí, entendiendo la entrevista dentro de un proceso para estructurar la praxis, creando un espacio de reflexión, intercambio, confrontación y construcción colaborativa.
- **Horizontalidad:** Se basa en una relación de igualdad y colaboración, donde quien ejerce el rol profesional no asume una posición de experto o experta. El diálogo sugiere que un significado que surja en el intercambio de ideas y acciones no pertenece a cualquiera de las partes que están en comunicación. Es una producción de la relación dialógica, una praxis colaborativa, no una intervención. Nos acercamos a dialogar desde una postura heterárquica basada en la colaboración y no en la competencia. Se trata de fomentar relaciones interdependientes que redistribuyan el poder hacia un orden no jerárquico mediante diálogos colaborativos. (Amparo Martí, 2023). Por tanto, no se trata tanto de acompañar a, sino más bien de acompasarnos con.
- **Preguntas conversacionales:** Se formulan preguntas que invitan a la reflexión, al diálogo continuo y a la co-creación de nuevas posibilidades. Se evita caer en “generalizaciones o monólogos paralelos”. Son preguntas que animan a continuar dialogando, reflexionando, comprendiendo y comprendiéndose. Se trata de un proceso intersubjetivo, una conversación donde todas las personas participantes pueden apelar a la creatividad y a la conciencia de las otras. Así surge la novedad, co-creada en un diálogo en lugar de ser desarrollada o inducida por la persona profesional. Para Harlene Anderson (2012), las relaciones, conversaciones, creatividad y desarrollo de posibilidades sintetizan el contenido y desarrollo de los encuentros.

- **Apertura y receptividad:** la persona profesional se muestra abierta a una relación y proceso colaborativos. Se trata de una interacción compartida en la que los y las participantes estén abiertos mutuamente a conocerse, comprenderse, encontrar significados por medio de un lenguaje que tenga sentido en sus vidas. (Agudelo y Estrada, 2013). Investigar para construir nuevos sentidos con-sentidos. Una propuesta de investigación-acción-participación como proceso de intercambio y construcción colectiva de conocimientos.
- **Intencionalidad participada:** la conversación tiene un propósito común, que se define y ajusta en conjunto entre profesional y personas implicadas. “Un saber-hacer participativo es aquel que incluye las aportaciones y construcciones de todas las personas participantes; es aquel que invita al descubrimiento, a la curiosidad sincera” (Miren Ariño, 2022). La intencionalidad exige posicionamiento ético e ideológico, como afirma Maribel Martín-Estalayo:

Necesitamos profesionales que entiendan que las prácticas comprometidas, eficaces o adecuadas no son ideológicamente neutras. Sin embargo, a menudo se abandera esa pretendida neutralidad o necesidad de objetivación de todas las acciones profesionales y se elude la toma postura teórica, ética o ideológica. (2023, p. 329)

- **Lenguaje común:** se privilegia el lenguaje cotidiano por encima del técnico-especializado, promoviendo la comprensión mutua. El lenguaje cotidiano, al ser un producto del intercambio social dentro de una cultura, se convierte en la herramienta principal para comprender la realidad y las experiencias de quienes comparten el diálogo. Se trata de evitar traducir las palabras de quien habla a un “lenguaje experto” para tratar de aprehender el sentido que tienen las cosas para quienes las expresan, tal y como las expresan (Miren Ariño, 2013).

O en palabras de Antonio Machado en *Los Complementarios*, “ahondar en las frases hechas antes de pretender hacer otras mejores. (1972, p. 311), antes de inventar un idioma o jerga científica que se erija en más oportuno al contexto de trabajo social porque, quizás la “ciencia moderna cumple su *tarea de producir* los fenómenos y objetos que desea observar” (Hannah Arendt 1974, p. 372)

Es necesario modificar hábitos lingüísticos que señalen y acentúen la distancia entre hablantes (Nogués y García, 2023), o como decía el poeta del pueblo, Antonio Machado en boca de Mairena: “lo que el pueblo sabe tal y como lo sabe” (2006, p. 193)

La conversación dialógica, al basarse en el respeto, la escucha activa y la colaboración, fortalece la relación entre los/as participantes. Esta conexión, a su vez, alienta la capacidad de transformación personal y relacional.

1.2. Conversación monológica

Los monólogos subrayan otras características que tendremos en cuenta, como son las siguientes:

- **Se centran en la transmisión de información** de profesionales hacia las personas con quienes colaboramos, asumiendo que los y las profesionales poseen el conocimiento experto. Desde una óptica más pragmática, la entrevista es considerada como la técnica más importante para los y las profesionales del trabajo social, por medio de la cual se entabla comunicación con otras personas con la finalidad de recoger información dirigida a realizar diagnósticos y elaborar planes de acción. (López Estrada y Deslauriers, 2011)
- **La relación es vertical, asimétrica, jerárquica**, con el rol profesional en una posición de poder y las personas implicadas en una posición de receptoras pasivas (usuarias).
- **La práctica profesional se revela como experta** en diagnosticar y formular preguntas para obtener información específica, confirmar hipótesis o guiar, habitualmente, hacia una solución preestablecida.
- **La práctica profesional define el propósito de la conversación o entrevista**, basado en su propio conocimiento y objetivos.
- **Se utiliza un lenguaje técnico-especializado** que puede generar distancia y dificultar la comprensión entre las personas participantes.

Palabras, posición ante la vida y el mundo, creencias, argumentos, explicaciones, etc., que atienden a modelos de corte positivista, interpretativista o de corte crítico teniendo o no en cuenta contextos histórico-políticos, culturales o personales. Pero tenerlos en cuenta puede no significar reconocer las palabras de todas las personas, tal y como ellas las nombren. El trampantojo está en tomar palabras ajenas como contenido propio para desdecirlas y remendarlas hasta hacerlas coincidir con lo nuestro. (Miren Ariño, 2017, p. 69)

2. La intervención profesional desde la praxis colaborativa

La pregunta sobre si se debe utilizar la “intervención”, el “intervencionismo” o la “praxis colaborativa” en el trabajo social es fundamental para comprender los enfoques contemporáneos de la disciplina. El cambio de paradigma del intervencionismo tradicional hacia una praxis más colaborativa está influenciado, fundamentalmente, por el construccionismo social y el pensamiento complejo. Además, la intervención social profesional concebida como intervencionismo nos lleva a examinar el concepto de poder, asumiendo de forma crítica los efectos de posibles abusos que, desde unas relaciones inevitablemente asimétricas, comporten,

desde el control, sanciones normalizadoras (Xavier Pelegrí, 2004). Nos exige, por tanto, la consideración de relaciones contrarias-complementarias para ser coherentes con lo visto hasta el momento.

El pensamiento complejo desafía la visión reduccionista y lineal del mundo que caracteriza al pensamiento simplificador (Edgar Morin, 1994). El pensamiento complejo nos invita a considerar los fenómenos sociales en su contexto, a reconocer las interconexiones e inter-retroacciones entre las partes y el todo, y a aceptar la incertidumbre y la ambigüedad como elementos inherentes a la realidad.

Asimismo, una praxis colaborativa se desarrolla bajo el paraguas del construccionismo social como enfoque transdisciplinario. El diálogo transformativo facilita la construcción colaborativa de nuevas realidades, promoviendo la responsabilidad relacional, la autoexpresión, la afirmación, la coordinación, la reflexividad y la co-creación, tal y como veremos más adelante.

2.1. El Pensamiento Complejo en la conversación dialógica

El pensamiento complejo enriquece la conversación dialógica al aportar un contexto para comprender la multidimensionalidad de la realidad y de las relaciones humanas. Permite integrar diversas perspectivas y niveles de análisis, reconociendo la complejidad del entramado social, político y personal. El diálogo es una forma de comunicación que tiene lugar entre personas en un intercambio de supuestos. A través de estos intercambios las personas participantes tratan de entenderse mutuamente y de entender la singularidad del lenguaje de otras personas y su significado desde diversas ópticas.

El pensamiento complejo invita a aceptar la incertidumbre como parte inherente a la realidad, abandonando la búsqueda de verdades absolutas o respuestas únicas. Promueve la búsqueda de la articulación entre los diferentes elementos que componen una situación, superando la fragmentación y la simplificación.

El diálogo, en su naturaleza transformadora, impacta a todos los participantes. La interacción dialógica genera un espacio donde se pueden cuestionar las propias preconcepciones, abrirse a nuevas perspectivas y crear narrativas más flexibles y abiertas al cambio. (Harlen Anderson, 2012).

El diálogo, a través de la exploración conjunta y la co-creación de significados, abre nuevas posibilidades de acción y transformación. Al desafiar las narrativas dominantes y las estructuras de poder, se crean espacios para la emergencia de nuevas soluciones y alternativas. (Berasaluze, Ariño y Ovejas, 2024)

En resumen, la conversación dialógica, enriquecida por el pensamiento complejo, se presenta como una herramienta poderosa para la construcción de relaciones colaborativas, la co-creación de conocimiento y la transformación personal y social.

El pensamiento complejo y la praxis colaborativa están estrechamente relacionados en el contexto del trabajo social contemporáneo. El pensamiento complejo proporciona el marco epistemológico para comprender la realidad social en toda su multidimensionalidad e incertidumbre, y la praxis colaborativa ofrece la metodología para abordar esa realidad de manera ética y efectiva.

La praxis colaborativa, enraizada en el pensamiento complejo, busca superar las limitaciones del intervencionismo tradicional que, a menudo, se basa en una visión simplificada de los problemas sociales y en una relación jerárquica entre el profesional y las personas usuarias. En contraste, su complementario-contradictorio, la praxis colaborativa propone una relación horizontal, basada en el diálogo y la construcción participada del conocimiento. (Miren Ariño, 2017).

El construccionismo social, como mencionamos más adelante, proporciona un marco epistemológico para comprender la complejidad de la realidad social y para desarrollar una praxis construida a través del diálogo de manera colaborativa, buscando generar alternativas más contextualizadas y respetuosas de la diversidad.

Como bien dice nuestra compañera María Adela Padrón:

(...) asumir la complejidad y la incertidumbre como forma de comprensión de la realidad, en un sentido amplio, me ayuda a liberar el exceso de responsabilidad ... Entender que no hay respuestas únicas; tener presente la multicausalidad, las interrelaciones y la construcción continua de la realidad, que es siempre cambiante... (2024, p. 48)

2.2. El construccionismo social y la conversación dialógica

Podemos afirmar que el construccionismo proporciona la base epistemológica y metodológica para la praxis colaborativa. Es un enfoque epistemológico transdisciplinario que se enmarca en el paradigma interpretativo pues, siguiendo a Kisnerman (1998), “supera algunas de las bases de los paradigmas tradicionales, en especial la ciencia como dominio absoluto de la razón, la objetividad ontológica y el conocimiento como representación de algo externo a nosotros”. (citado en Fustier, 2023, p. 27)

Construimos la realidad desde adentro, no desde afuera en un contexto de acontecimientos precedentes y consecuentes, que se expresa a través de ideas conceptos, recuerdos, sentimientos, que surgen en el intercambio social, en el diálogo y a través del lenguaje (Kisnerman, 1998 p. 78)

El construccionismo social, que subyace a la praxis colaborativa, enfatiza el papel del lenguaje en la construcción de la realidad. (Harlene Anderson, 2012) El lenguaje no es simplemente un medio de comunicación, sino un proceso social creativo que da forma a nuestra comprensión del mundo. En este sentido, la conversación dialógica se vuelve crucial para generar información y construir otros sentidos favorables al cambio. Los y las profesionales no buscan imponer su visión del problema, sino que facilitan un espacio de diálogo donde emergen nuevas narrativas y posibilidades de acción, (Agudelo y Estrada, 2013). Señala Gergen (1985)

que las descripciones y explicaciones son el resultado de una construcción colaborativa. Añadimos que es a través de la conversación dialógica que se genera la construcción y reconstrucción del conocimiento.

Otra compañera, Neus Buendía, reflexiona sobre el construccionismo social y afirma: “rescato de Kisneramn (1998) *el no saber del profesional para saber con otros*, así como que no hay verdades ni certezas, sino multiplicidad de voces dónde la pieza central son las relaciones. (2024, p. 139)

A través del diálogo, caracterizado por la escucha atenta, el respeto mutuo y la horizontalidad, se generan nuevas interpretaciones, se amplían versiones y se construyen otros sentidos favorables al cambio. (Berasaluze y Ariño, 2023).

Definimos a continuación algunas de las diferencias entre intervención-intervencionismo y praxis colaborativa.

Intervenir puede sugerir que el sujeto es la profesional, en la praxis colaborativa el sujeto es colectivo e incluye teoría y práctica.

Intervencionismo tradicional: este modelo se caracteriza por una relación jerárquica entre profesional y persona usuaria, donde el primero o primera posee el conocimiento experto y “diagnostica” la situación de las personas usuarias para luego “intervenir” y resolver el problema. Este enfoque puede resultar, por ejemplo, en una “dilución del proceso familiar”, donde las agencias externas sustituyen las funciones de la familia, debilitando sus interacciones y autonomía (Pedro Celiméndiz, 2023).

Praxis colaborativa: se basa en una relación horizontal y dialógica (Martí, 2023). El o la profesional no se presentan como personas expertas que poseen la “verdad”, sino como “co-constructoras” de la realidad junto con las personas implicadas (Cardona y Campos 2018) La comunicación se convierte en la herramienta principal para generar información, redefinir las situaciones y elaborar estrategias de transformación de manera conjunta.(...) ... “porque las razones no se transmiten, se engendran, por cooperación, en el diálogo”. (Antonio Machado 2006, p. 115)

En definitiva, “praxis colaborativa”, en el sentido de facilitar la construcción teórico-práctica participativa”. (Berasaluze y Ariño, 2023, p. 34), desde una posición de horizontalidad.

3. La praxis colaborativa como eje de la transformación social

La praxis colaborativa es praxis porque reúne teoría y práctica, y colaborativa porque conlleva un cambio en la sintaxis, en los sujetos de los verbos y de las acciones. Y, porque redefine la noción de colaborar asumiendo que todas las contribuciones de las personas implicadas son igual de importantes y apreciadas.

Buscamos, por tanto, facilitar la construcción teórico-práctica de manera participativa, desde una posición de horizontalidad y mutualidad. Implica una sinergia entre la teoría y la práctica, entre diferentes experiencias, donde el conocimiento y la acción se generan en un proceso conjunto entre profesionales y personas implicadas.

La praxis colaborativa, sustentada en el pensamiento complejo y el diálogo, se presenta como un enfoque clave para la transformación del Trabajo Social, promoviendo la participación activa de las personas con quienes colaboramos, la construcción conjunta de estrategias y la promoción de un cambio social significativo.

La praxis colaborativa se basa en principios como la aceptación, voluntariedad, la validación, una posición de no saber heterárquica, genuina curiosidad y respeto. Estos principios promueven una comunicación fluida y un ambiente de confianza, esenciales para la colaboración.

El diálogo se convierte en el motor de la praxis colaborativa. Permite la deconstrucción y construcción de narrativas compartidas, llevando a una mejor comprensión de la situación y abriendo posibilidades de acción. Se enfatiza la importancia de no acallar las voces de las personas involucradas, reconociendo su experiencia y conocimiento como tan o más valiosos que el acervo profesional. De nuevo en la voz del poeta del pueblo: “Huid de escenarios, púlpitos, plataformas y pedestales. Nunca perdáis contacto con el suelo; porque sólo así tendréis una idea aproximada de vuestra estatura” (Antonio Machado, 2006, p. 100).

La praxis colaborativa implica un cambio en la sintaxis de la intervención social, transitando del “tú me cuentas” al “nos contamos”. La praxis profesional trasciende el papel de provisión o demanda de información y de experiencia en soluciones, para actuar como un proceso colaborativo de construcción de nuevas realidades junto con las personas con quienes se acompaña. No busca el imposible de “resolver problemas” puntuales, sino colaborar en la promoción de mejoras y transformaciones en los contextos y en la vida de la ciudadanía. Se busca facilitar la “autoritas” de las personas, fomentar su autonomía y promover su participación activa y confrontar ambos saberes y experiencias.

Entendemos que el conocimiento no es universal ni absoluto, sino que se construye en la interacción en contextos singulares. La praxis colaborativa se centra en la generación de conocimiento local, relevante para las personas involucradas en la situación particular.

La acción relacional en el trabajo social, especialmente a través de la lente de la praxis colaborativa enfatiza la importancia de las relaciones, el diálogo y la construcción participada en la acción social.

El trabajo social, desde sus inicios, se ha centrado en la interrelación entre los sistemas individuales y sociales, buscando promover el intercambio entre las personas y su entorno. La acción relacional (Fantova, 2018; Celiméndiz 2023) se convierte en el núcleo de la praxis profesional, reconociendo que las situaciones sociales son complejas y que es necesario abordarlas en el contexto de las relaciones humanas y sociales. Porque, además “Hoy se hace urgente la comprensión del multiverso, para poder analizar los problemas sociales de una manera más acorde con una realidad social plural, múltiple y compleja.” (Teresa Zamanillo, 2019, p. 154).

La praxis colaborativa se inscribe como modalidad de la acción relacional en donde el diálogo se convierte en el motor de la acción relacional, permitiendo la deconstrucción y reconstrucción de narrativas compartidas, donde surge la novedad co-creada; reconoce que las dificultades y las oportunidades no son solo individuales, sino que están enmarcadas en un contexto social y político. De este modo, es importante impulsar "la participación de las poblaciones en la defensa de sus derechos sociales inalienables," (Zamanillo. 2019 p. 148)

En resumen, presentamos la praxis colaborativa como un enfoque que afianza la acción social, promoviendo relaciones horizontales, diálogos significativos y la construcción participada de estrategias de acción individuales y colectivas.

4. Tránsitos en el proceso de entrevistar: de la recogida de datos a la construcción participada de sentido

El concepto de "tránsito" en el proceso de entrevistar se refiere a un cambio profundo en la forma de concebir y llevar a cabo las entrevistas, diálogos, mediante un alejamiento de los modelos tradicionales y un avance hacia prácticas más colaborativas y transformadoras. Este cambio implica una serie de transiciones que modifican las dinámicas de poder, el rol del profesional y los objetivos de la entrevista.

Tránsito uno

De la recogida de datos a la generación de información y estrategias de cambio dialogadas: se trata de un cambio fundamental en la finalidad de la entrevista. En lugar de limitarse a la recogida de datos, se busca generar información a través del diálogo, de la indagación compartida. Este proceso implica la participación activa de todas las partes, quienes construyen el significado de la situación y exploran conjuntamente posibles caminos de cambio.

Tránsito dos

Del "preséntate" al presentarnos: este tránsito implica un cambio en la forma de iniciar la entrevista, donde la presentación deja de ser un acto unidireccional para convertirse en un encuentro recíproco. El rol profesional se presenta no solo desde lo técnico, sino también desde la disposición a colaborar en un proceso conjunto.

Tránsito tres

Del saber de experto al "no saber": este tránsito implica un cambio radical en la postura profesional, abandonando la "actitud experta" para adoptar una actitud de "no saber". Esto no implica que la persona profesional carezca de conocimientos, sino que se posiciona como co-investigadora junto con la persona entrevistada, reconociendo que su experiencia y saberes son fundamentales para la comprensión de la situación. Se busca evitar la violencia simbólica que puede ejercerse desde una posición de autoridad profesional. Una vez más, es Antonio Machado quien aclara esta cuestión:

"Cuando el saber se especializa, crece el volumen total de la cultura. Esta es la ilusión y el consuelo de los especialistas. ¡Lo que sabemos entre todos! ¡Oh, eso es lo que no sabe nadie!" (2006, p. 79).

Tránsito cuatro

Del dirigismo a la autonomía o de las relaciones de poder al poder de las relaciones: este tránsito implica un cambio en la dinámica de poder, en el que la práctica profesional deja de lado el dirigismo y promueve la autonomía de la persona entrevistada. Se busca reconocer y compartir la voz con las personas, favoreciendo que asuman un rol protagónico en la definición de sus necesidades, objetivos y estrategias de cambio. En este marco, la persona profesional actúa como facilitadora del proceso, creando un espacio de diálogo seguro y respetuoso en el que cada persona puede explorar sus propias posibilidades.

Tránsito cinco

Del intervencionismo a la praxis colaborativa: se trata de un cambio en el enfoque del trabajo. En lugar de imponer soluciones preestablecidas, se busca la construcción participada de estrategias o respuestas a través del diálogo y la cooperación entre todas las partes. Se reconoce que las soluciones más efectivas son aquellas que emergen desde la propia experiencia y el conocimiento de las personas entrevistadas a través del diálogo colaborativo.

En resumen, los tránsitos en el proceso de entrevistar implican un cambio profundo en la forma de entender las relaciones entre profesionales y personas entrevistadas. Se busca una relación más horizontal, dialógica y participativa, donde se reconoce la dignidad y la autonomía de las personas implicadas. La entrevista se convierte en un espacio de diálogo para la de-construcción y reconstrucción de sentido y posibilidades, donde las personas profesionales actúan como colaboradoras de un proceso de mejora o transformación.

5. Concepto de entrevista desde una praxis colaborativa

Desde estas premisas, la entrevista en trabajo social se concibe como una conversación: un diálogo constructivo y colaborativo que trasciende la mera recolección de datos. No se trata únicamente de intercambiar información, sino de co-construirla a través del diálogo. En este sentido, la entrevista se configura como un

proceso dialógico en el que la conversación se convierte en una herramienta central para la construcción conjunta de significados y la transformación de las realidades de las personas involucradas.

5.1. Características generales

Algunas de las características que permiten identificar la entrevista como un diálogo colaborativo son las siguientes:

- **Énfasis en la construcción colaborativa:** se promueve una relación dinámica en la que la información se produce de manera conjunta a través del diálogo. Dialogar y colaborar resulta fundamental para evitar el riesgo de reducir a las personas a un rol pasivo de simple auditorio. El objetivo es redefinir y resignificar las realidades narradas en un proceso de construcción compartida con las personas entrevistadas.
- **Rechazo del interrogatorio:** frente a la concepción tradicional de la entrevista como un proceso en el que quien entrevista ocupa una posición de autoridad y extrae información de la persona entrevistada, el diálogo colaborativo propone un intercambio horizontal en el que la información se construye de manera compartida. En este marco, no se trata de obtener información de las otras personas, sino de generar conocimiento conjuntamente.
- **El "No Saber":** como postura fundamental (Harlen Anderson 2012), la idea de "no saber" considera que la persona profesional se aproxima al encuentro con una actitud abierta, sin suposiciones previas ni soluciones predeterminadas. En lugar de imponer interpretaciones propias, se centra, desde una relación más horizontal, en comprender la perspectiva de la otra persona, sus experiencias y significados, e indagar de manera conjunta para generar nuevas posibilidades y estrategias de acción. Se trata, así, de un conocimiento de carácter relacional.
- **Preguntas que abren posibilidades:** las preguntas se formulan de modo que inviten a la reflexión, a la exploración de nuevas perspectivas y a la apertura de nuevas posibilidades. Se plantean desde una incertidumbre honesta, que reconoce que no se sabe ni se comprende plenamente de antemano, lo que hace especialmente valioso no dar nada por supuesto ni por sabido.

Bajo la premisa de informarnos para que se informen y desde la posición del no saber, exploramos mediante preguntas derivadas de nuestras suposiciones o hipótesis, no para su confirmación o refutación, sino como tentativas para ampliar la comprensión de los hechos (Berasaluze y Ariño, 2023, p. 37).

- **Diálogo apreciativo y generativo:** no se trata solo de recopilar información, sino de generarla. Se debe buscar lo que no se ve, la novedad y agudizar el sentido ético de la praxis colaborativa. La conversación se desarrolla en un ambiente de igualdad y respeto mutuo, donde cada participante se sienta libre de expresar sus puntos de vista.
- **Relaciones dialógicas:** la actividad dialógica, supone referencias mutuas. Acción entendida como "un complejo conglomerado de interinfluencias procurado en el discurso" (Shotter y Billig, 1998, p. 22). Supone la imposibilidad de acallar las voces de las personas con quienes colaboramos o dialogamos, ya que sus pensamientos y experiencias enriquecen el repertorio profesional. La persona profesional no debe pretender controlar el proceso o prever los resultados, sino colaborar en la construcción de la realidad.
- **Importancia del lenguaje:** el lenguaje, tanto verbal como no verbal o paraverbal, es esencial en la construcción de las interacciones entre las personas y en la configuración de sus realidades.
- **Conversación constante:** Se destaca la conversación como un flujo continuo a través del cual se construyen y reforman las experiencias vitales. En este sentido, la entrevista se constituye como un espacio privilegiado de interinfluencias mutuas, donde la realidad se construye y reconstruye mediante el diálogo entre quienes participan, asegurando que ninguna voz sea acallada.

6. El proceso de entrevistar y dialogar desde la praxis colaborativa

Aunque no es la intención de este texto detallar y desgranar la estructura y momento del proceso de entrevistar desde la praxis colaborativa, si podemos resumir los siguientes momentos:

1. **Presentación:** Un momento crucial para establecer una relación de confianza y colaboración. Se delimita el contexto de trabajo, se clarifican expectativas y se establecen los límites del trabajo. Los marcadores de contexto, la imagen y representación social, tanto de la profesión, como de la entidad en la que se desarrolla la acción social, actúan como marcadores de contexto y por lo tanto es necesario trabajar en su clarificación desde el principio. Es importante que la presentación sea mutua, es decir que "nos presentemos", que nosotras como profesionales presentemos quienes somos, nuestro contexto y contenido de trabajo, es decir lo que sí y lo que no hacemos. Se trata de clarificar cuál es nuestra opción y forma de trabajar y colaborar con la ciudadanía.
2. **Estudio-análisis de la demanda:** se explora la demanda que presentan las personas o grupos desde una perspectiva histórica, contextualizada y crítica. Se busca comprender cómo ha sido construida la demanda, qué significados les atribuyen las personas y cómo se relaciona con su contexto político-social. Analizar cómo "nos concierne" a profesionales, ciudadanía, instituciones y otras entidades implicadas. Se trata de contemplar todas las responsabilidades, de "saltar" de lo individual a lo colectivo, en definitiva, de contemplar la cuestión social.

La conversación, guiada por preguntas circulares-reflexivas que invitan a la reflexión y a la exploración de nuevas perspectivas, se convierte en el eje central de este proceso, permitiendo la generación de nuevas narrativas y la apertura de posibilidades de cambio.

La demanda es una versión y hemos de trabajar en cómo ha sido construida, contextualizada: dónde, desde cuándo, con qué y con quiénes, y para qué. Se trata de un proceso de deconstrucción para poder iniciar una *reconstrucción favorable al cambio*. "(...) es importante la construcción de un diagnóstico compartido entre la persona profesional y las personas protagonistas de la intervención" (Ovejas y Berasaluze, 2019, p. 13).

Se enfatiza la importancia del uso de preguntas circulares-reflexivas, que siempre han de surgir desde dentro de la conversación y que se caracterizan por:

- **Invitar a la reflexión y al diálogo:** se trata de fomentar la exploración de diferentes perspectivas y la generación de nuevas comprensiones. Una forma de invitar a la reflexión es tratar las preguntas no como guía para el diálogo sino como una manera de participar en la conversación y no de guiarla.
- **Evitar generalizaciones y monólogos paralelos:** deberemos estar atentas a la inclusión de verdades generalizables o discursos dominantes, tales "universales" pueden conducirnos a la búsqueda de similitudes o categorías que inhiban "la singularidad y novedad de cada persona o grupo de personas y su situación, y existe el riesgo de suponer que una similitud percibida es real o válida, despersonalizando al otro, perdiendo de vista su carácter especial, y limitando así nuestras posibilidades y las suyas." (H. Anderson, 2009, p. 36) Buscamos un diálogo intersubjetivo que promueva la creatividad y la conciencia de todas las personas participantes.
- **Clarificar creencias y supuestos:** este proceso permite identificar patrones de pensamiento y estrategias de afrontamiento que pueden estar contribuyendo a cosificar los problemas.
- **Introducir hipótesis:** se formulan hipótesis tentativas como puntos de partida para la exploración conjunta. Las conversaciones no son guiadas por mapas estructurados en cuanto a cómo se debe mirar o desplegar la conversación; no se marca el ritmo o la secuencia de lo que se habla, ni se guían por preguntas pre-estructuradas u otras estrategias. (H. Anderson, 2012)

3. Redefiniendo la demanda:

¿Cómo pasar de la demanda a su redefinición? La creencia de que tenemos claro lo que le pasa a alguien, incluso que *le pasa* a ese alguien no deja de ser una creencia, pero ¿comporta tener la razón?

Qué importa que nosotras lo tengamos claro si las otras personas no lo tienen, ni siquiera es lo más importante. No hacer nada sin antes haber comprendido, era una premisa básica en la atención social, pero en ese "haber comprendido" ¿quién es el sujeto de la comprensión? ¿Quién de la decisión? (Ariño y Velasco 2017 p. 71)

La exploración de la demanda supone observar y ampliar versiones, esclarecer aspectos significativos para intentar redefinir el análisis y elaborar una re-construcción de la situación con nuevas versiones, más ricas, complejas y amplias que provoquen cambios.

Se trata de mantener y defender una postura democrática (Miren Ariño, 2017) ante interpretaciones o diagnósticos, lo que respaldaría una praxis colaborativa, una participación desde una horizontalidad compartida y dialogada.

Es importante continuar con la conversación y las preguntas circulares-reflexivas (Berasaluze y Ariño 2023) que permitan explorar la diversidad y la novedad. Se trabaja en la construcción participada de nuevas interpretaciones de la situación objeto de análisis, deconstrucción y reconstrucción, generando nuevas versiones y comprensiones que abran posibilidades de cambio.

4. **Plan de acción:** se definen objetivos y estrategias de manera conjunta, estableciendo un contrato explícito sobre las responsabilidades de cada participante. Para observar una posible estructura de la planificación, puede consultarse en Ovejas y Berasaluze, 2019: *Supuestos prácticos en trabajo social: diseño para su resolución*.
5. **Devolución, cierre y despedida:** se trata de revisar los posibles cambios y reconstrucciones realizadas, se sintetizan los acuerdos y se connota positivamente la participación de las personas implicadas. Se evalúa el proceso, se acuerda y distribuye acciones y se concierta la fecha del siguiente encuentro.

Conclusiones

Interesa resaltar la importancia de la conversación dialógica y la praxis colaborativa en el trabajo social contemporáneo, contrastándolas con los enfoques más tradicionales de la entrevista y la intervención. Este cambio de paradigma propone que quien ejerce la profesión no asuma un rol de control sobre los resultados, sino que actúe en la co-construcción de la realidad, donde las voces y experiencias de todas las personas involucradas enriquecen el proceso de transformación social.

Se propone una praxis colaborativa donde profesionales y ciudadanía participan en la construcción conjunta de significados, con relaciones horizontales y respeto mutuo. La tarea principal es generar espacios de diálogo para construir conocimiento a través de la relación y la conversación.

La conversación dialógica se caracteriza por la construcción y reconstrucción de significados, la horizontalidad en la relación, el uso de preguntas conversacionales, la apertura y receptividad, la intencionalidad participada y el uso de un lenguaje común. Se busca un proceso intersubjetivo donde todas las personas participantes puedan aportar creatividad y conciencia. Mientras que la conversación dialógica busca

el intercambio y la construcción participada de significado, la monológica se centra en la transmisión de información del profesional a las personas usuarias, con una relación vertical y jerárquica.

El pensamiento complejo se presenta como un marco epistemológico que permite comprender la multidimensionalidad de la realidad y las relaciones humanas. Este pensamiento invita a aceptar la incertidumbre y a buscar la articulación entre los diferentes elementos de una situación. El construccionismo social enfatiza el papel del lenguaje en la construcción de la realidad, donde las descripciones y explicaciones son el resultado de una construcción colaborativa.

En el proceso de entrevistar, de dialogar, se destacan los momentos de presentación mutua, estudio y análisis de la demanda, redefinición de la demanda, planificación y devolución y cierre, con énfasis en preguntas circulares-reflexivas y en la construcción participada de nuevos sentidos.

En resumen, el texto aboga por un cambio en la práctica del trabajo social, transitando hacia un enfoque colaborativo donde el diálogo y la construcción conjunta de conocimiento son fundamentales para la transformación personal y social.

Referencias bibliográficas

- Agudelo, M. E., y Estrada, P. (2013). Terapias narrativa y colaborativa: una mirada con el lente del construccionismo social. *Revista Facultad de Trabajo Social*, (29), 15-48.
- Anderson, H. (2009). Collaborative practice: Relationships and conversations that make a difference. In J. Bray y M. Stanton (Eds.), *The Wiley handbook of family psychology* (pp. 300-313). Blackwell Publishing Ltd.
- Anderson, H. (2012). *Conversación, lenguaje y posibilidades: un enfoque posmoderno de la terapia*. Amorrortu.
- Arendt, H. (1974). *La condición humana*. Seix Barral.
- Ariño-Altuna, M. (2013). Gerundio o la impertinencia en las construcciones del trabajo social. En A. J. Olalde y I. López (Coords.), *VI Jornada de Trabajo Social. Investigación y Trabajo Social: Dialogando desde la intervención* (pp. 93-105). Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.
- Ariño-Altuna, M. (2017). Contra el diagnóstico. A propósito de las enseñanzas de Paul Feyerabend. *Revista de Treball Social*, (211), 66-77.
- Ariño-Altuna, M. (2022). Todo pasa y todo queda, pero lo nuestro es... *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (156), 41-49.
- Ariño-Altuna, M., y Velasco Vázquez, K. (2017). Diálogos: encuentros y desencuentros en los caminos plurales del Trabajo Social. En C. Guinot y A. Ferran (Eds.), *Trabajo Social: arte para generar vínculos* (pp. 55-78). Universidad de Deusto.
- Berasaluze, A., y Ariño, M. (2023). La supervisión desde el modelo IAPS: Investigación-acción-participación-supervisión. En A. Berasaluze, M. Ariño, C. Ovejas y M. Epelde (Coords.), *Supervisión en Trabajo Social: una metodología para el cambio* (pp. 31-48). Thomson Reuters Aranzadi.
- Berasaluze, A., Ariño-Altuna, M., Ovejas-Lara, C., y Epelde-Juaristi, M. (2023). *Supervisión: hacia un modelo colaborativo y transdisciplinar*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Berasaluze Correa, A., Ariño-Altuna, M. E., y Ovejas Lara, R. (2024). Comunicación dialógica en supervisión desde el modelo IAPS. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 132, 11-26.
- Bourdieu, P. (1993). *La misère du monde*. Seuil.
- Buendía García, N. (2024). ¿Qué me pasa con las urgencias? En A. Berasaluze y J. Fombuena (Coords.), *Supervisión: voces que colaboran para super(ar)visione* (pp. 138-144). Nau Llibres.
- Cardona Cardona, J., y Campos Vidal, J. F. (2018). La dimensión relacional del trabajo social: una perspectiva colaborativa. *Revista de Treball Social*, (214), 29-43.
- Celiméndiz, P. (2023). *Construyendo conocimiento desde la práctica. Una ponencia-comedia en siete capítulos y diez consejos para resituar el Trabajo Social en el Sistema de Servicios Sociales*. Consejo General del Trabajo Social. https://www.cgtrabajosocial.es/files/63b2bf3765fe7/libro_ponencias_final.pdf.
- Chaveste Gutiérrez, R., y Molina, P. (Eds.). (2019). *Harlen, conversaciones interrumpidas* [E-book]. Taos Institute. <https://www.taosinstitute.net/>.
- Fantova, F. (2018). Construyendo la intervención social. *Papeles del Psicólogo*, 39(2), 81-88.
- Fustier, N. (2023). *Diagnóstico social, una brújula para la acción del trabajo social*. Nau Llibres.
- Gergen, K. J. (1985). The social constructionist movement in modern psychology. *American Psychologist*, 40(3), 266-275.
- Guinot, C. (2023). El arte de manejar la comunicación en la supervisión. En A. Berasaluze, M. Ariño-Altuna, C. Ovejas-Lara y M. Epelde-Juaristi (Coords.), *Supervisión: hacia un modelo colaborativo y transdisciplinar* (pp. 207-216). Aranzadi.
- López Estrada, R., y Deslauriers, J. P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en trabajo social. *Margen: Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, (61), 1-19.
- Machado, A. (1972). *Los complementarios* (D. Ynduráin, Ed.; 2 vols.). Taurus.
- Machado, A. (1989). *Prosas completas*. Espasa-Calpe y Fundación Antonio Machado.
- Machado, A. (2006). *Juan de Mairena I* (A. Fernández Ferrer, Ed.; 6.ª ed., Vol. 1). Cátedra. (Obra original publicada en 1986).
- Martí Trotonda, A. (2023). La posición narrativa: proceso conversacional y exploración conjunta. En A. Berasaluze, M. Ariño-Altuna, C. Ovejas-Lara y M. Epelde-Juaristi (Coords.), *Supervisión: hacia un modelo colaborativo y transdisciplinar* (pp. 197-205). Aranzadi.
- Martín-Estalayo, M. (2023). La identidad de la trabajadora social al calor de la vida cotidiana. En A. Berasaluze, M. Ariño-Altuna, C. Ovejas-Lara y M. Epelde-Juaristi (Coords.), *Supervisión: hacia un modelo colaborativo y transdisciplinar* (pp. 323-333). Aranzadi.

- Morin, E. (1994). *Introducción al pensamiento complejo*. Gedisa.
- Nogués, L., y García, T. (2023). Metamorfosis de los servicios sociales en España. En A. Berasaluze, M. Ariño-Altuna, C. Ovejas-Lara y M. Epelde-Juaristi (Coords.), *Supervisión: hacia un modelo colaborativo y transdisciplinar* (pp. 233-245). Aranzadi.
- Ovejas, C., y Berasaluze, A. (2019). Supuestos prácticos en trabajo social: diseño para su resolución. *Zerbitzuan*, (68), 5-24.
- Padrón Armas, M. A. (2024). Entre el mandato institucional y el rol profesional. En A. Berasaluze y J. Fombuena (Coords.), *Supervisión: Voces que colaboran para super(ar)visiones* (pp. 45-51). Nau Llibres.
- Pelegri Viaña, X. (2004). El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17(1), 21-43.
- Rossell Poch, T., y Rodríguez Molinte, P. (2017). *La entrevista en el Trabajo Social*. Herder.
- Shotter, J., y Billig, M. A. (1998). Bakhtinian psychology: From out of the heads of individuals and into the dialogues between them. In M. M. Bell y M. Gardiner (Eds.), *Bakhtin and the human sciences: No last words*. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781446278949.n2>.
- Zamanillo Peral, T. (2019). El Trabajo Social y el neoliberalismo. Aproximaciones a una definición abierta a la complejidad social. *Trabajo Social UNAM*, (18), 139-157. <https://doi.org/10.22201/ents.20075987p.2018.18.69821>.