

**UDS**

**ANTOLOGÍA**

## TRABAJO SOCIAL II

### *TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA* *TERCER CUATRIMESTRE*

---

## Marco Estratégico de Referencia

---

### ANTECEDENTES HISTORICOS

Nuestra Universidad tiene sus antecedentes de formación en el año de 1979 con el inicio de actividades de la normal de educadoras “Edgar Robledo Santiago”, que en su momento marcó un nuevo rumbo para la educación de Comitán y del estado de Chiapas. Nuestra escuela fue fundada por el Profesor de Primaria Manuel Albores Salazar con la idea de traer Educación a Comitán, ya que esto representaba una forma de apoyar a muchas familias de la región para que siguieran estudiando.

En el año 1984 inicia actividades el CBTiS Moctezuma Ilhuicamina, que fue el primer bachillerato tecnológico particular del estado de Chiapas, manteniendo con esto la visión en grande de traer Educación a nuestro municipio, esta institución fue creada para que la gente que trabajaba por la mañana tuviera la opción de estudiar por las tarde.

La Maestra Martha Ruth Alcázar Mellanes es la madre de los tres integrantes de la familia Albores Alcázar que se fueron integrando poco a poco a la escuela formada por su padre, el Profesor Manuel Albores Salazar; Víctor Manuel Albores Alcázar en septiembre de 1996 como chofer de transporte escolar, Karla Fabiola Albores Alcázar se integró como Profesora en 1998, Martha Patricia Albores Alcázar en el departamento de finanzas en 1999.

En el año 2002, Víctor Manuel Albores Alcázar formó el Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. para darle un nuevo rumbo y sentido empresarial al negocio familiar y en el año 2004 funda la Universidad Del Sureste.

La formación de nuestra Universidad se da principalmente porque en Comitán y en toda la región no existía una verdadera oferta Educativa, por lo que se veía urgente la creación de una institución de Educación superior, pero que estuviera a la altura de las exigencias de los jóvenes

que tenían intención de seguir estudiando o de los profesionistas para seguir preparándose a través de estudios de posgrado.

Nuestra Universidad inició sus actividades el 18 de agosto del 2004 en las instalaciones de la 4ª avenida oriente sur no. 24, con la licenciatura en Puericultura, contando con dos grupos de cuarenta alumnos cada uno. En el año 2005 nos trasladamos a nuestras propias instalaciones en la carretera Comitán – Tzimol km. 57 donde actualmente se encuentra el campus Comitán y el Corporativo UDS, este último, es el encargado de estandarizar y controlar todos los procesos operativos y Educativos de los diferentes Campus, Sedes y Centros de Enlace Educativo, así como de crear los diferentes planes estratégicos de expansión de la marca a nivel nacional e internacional.

## MISIÓN

Satisfacer la necesidad de Educación que promueva el espíritu emprendedor, aplicando altos estándares de calidad Académica, que propicien el desarrollo de nuestros alumnos, Profesores, colaboradores y la sociedad, a través de la incorporación de tecnologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## VISIÓN

Ser la mejor oferta académica en cada región de influencia, y a través de nuestra Plataforma Virtual tener una cobertura Global, con un crecimiento sostenible y las ofertas académicas innovadoras con pertinencia para la sociedad.

## VALORES

- Disciplina
- Honestidad
- Equidad
- Libertad

## ESCUDO



El escudo de la UDS, está constituido por tres líneas curvas que nacen de izquierda a derecha formando los escalones al éxito. En la parte superior está situado un cuadro motivo de la abstracción de la forma de un libro abierto.

## ESLOGAN

“Mi Universidad”

## ALBORES



Es nuestra mascota, un Jaguar. Su piel es negra y se distingue por ser líder, trabaja en equipo y obtiene lo que desea. El ímpetu, extremo valor y fortaleza son los rasgos que distinguen.

---

## TRABAJO SOCIAL II

---

### **Objetivo de la materia:**

Identificar los diferentes niveles de intervención y comprensión de las cualidades y condiciones que deben consolidarse para el Trabajador Social, así mismo conocer las diferentes características históricas del Trabajo Social.

---

## CONTENIDO

---

### UNIDAD I

#### LA CONSTRUCCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

- I.1 Los reformadores sociales.
- I.2 La primera propuesta científica.
- I.3 Una metodología como medio y fin.
- I.4 El Trabajo Social en América Latina. La reconceptualización.
- I.5 Distinguiendo Asistencia Social, Servicio Social y Trabajo Social.
- I.6 Una reflexión epistemológica acerca de los paradigmas.
- I.7 El Neopositivismo.
- I.8 El Materialismo Dialectico.
- I.9 La crisis de los paradigmas y de las disciplinas.
- I.10 Aproximándonos al construccionismo.
- I.11 Lo social y las representaciones sociales.
- I.12 La cuestión social.

### UNIDAD II

#### EL TRABAJO SOCIAL

- 2.1 Acerca del concepto del Trabajo Social.
- 2.2 ¿Qué es el Trabajo Social?
- 2.3 Objetivos generales del Trabajo Social.



- 2.4 Funciones genéricas del Trabajo Social.
- 2.5 La especificidad profesional: una aproximación epistemológica.
- 2.6 Los elementos constitutivos de la especificidad profesional.
- 2.7 Las dimensiones de la especificidad.
- 2.8 El objeto y la unidad de trabajo.
- 2.9 El rol y las funciones.
- 2.10 La cuestión ética.
- 2.11 Identidad profesional.

## **UNIDAD III**

### **EL TRABAJO SOCIAL Y SUS ESPACIOS DE INTERVENCIÓN**

- 3.1 El trabajo social en la Educación. 3.2 El trabajo social en Empresas.
- 3.3 El trabajo social en Salud.
- 3.4 El trabajo social en Guarderías.
- 3.5 Trabajo Social y gestión local.
- 3.6 Trabajo Social y gestión ambiental.
- 3.7 Trabajo Social con niños, adolescentes y jóvenes.
- 3.8 Trabajo Social con la tercera edad.
- 3.9 Trabajo Social con mujeres.
- 3.10 Trabajo Social con inmigrantes y la interculturalidad.
- 3.11 Trabajo Social en derechos humanos.
- 3.12 Trabajo Social en el ámbito laboral y de seguridad social.

- 3.13 Trabajo Social en vivienda.
- 3.14 Trabajo Social en organismos judiciales y penales.
- 3.15 Trabajo Social en la formación profesional.

## **UNIDAD IV**

### **ÁMBITOS Y FUNDAMENTOS DE INTERVENCIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL**

- 4.1 La naturaleza del Trabajo Social.
- 4.2 El objeto, las competencias, los principios y valores del Trabajo Social.
- 4.3 La relación objeto- sujeto en Trabajo Social.
- 4.4 Principios y valores de la práctica profesional.
- 4.5 Fines del Trabajo Social.
- 4.6 Funciones del trabajador social.
- 4.7 Práctica profesional y niveles de intervención.
- 4.8 Principales ámbitos profesionales del Trabajo Social.
- 4.9 El tercer sector como espacio de actuación del Trabajo Social.
- 4.10 Trabajo Social y colectivos vulnerables o en exclusión social.
- 4.11 Otros espacios de actuación emergentes en el Trabajo Social.

---

## INDICE

---

Unidad I.....	12
Capítulo 2.....	91
Capítulo 3.....	133
Capítulo 4.....	170
Bibliografía.....	196
Sugerencias de videos académicos.....	196

## Unidad I

### Capítulo I

## La construcción del Trabajo Social

### I.1 Los reformadores sociales

Desde que el hombre existe, se ha interesado por sus semejantes en mayor o menor grado. Pero, sin dudas, fue a partir del cristianismo, cuando la caridad, con su sentido de amor al prójimo, cobró significación. La idea de salvación por las obras que los hombres realizan durante su vida, es básica para entender los comienzos de lo que llamaremos asistencia social, y cuya acción fue, en gran medida, ayudar a los carenciados con bienes concretos (dinero, alimentos, vestimentas, alojamiento). La limosna, la exhortación y la persuasión, como medios elementales, caracterizan este largo período en el que la fe, el sentimiento y la intuición, reemplazan al conocimiento científico frente a las situaciones que genera tal estado de carencia.

De ese período, rescataremos sólo aquellos nombres que marcaron un hito, un camino que, con el tiempo conduciría a nuestra profesión.

La obra de Juan Luis Vives (1492-1540), compuesta por más de sesenta libros, con la calidad, el valor de la innovación y la variedad de su creación intelectual que abarcó, como humanista, la filosofía, la filología, la antropología, la pedagogía y la reforma social, acreditan que sea señalado como el primer precursor del Trabajo Social, ya que en toda ella aparece como una constante su preocupación por lo humano.

Nacido en Valencia, España, e hijo de judíos conversos, en 1511 se alejó de su patria, a la que no volvería más, rumbo a París, atraído por el prestigio de su universidad a la que, sin embargo, encontró escolástica y formal, por lo que se trasladó a Brujas (Bélgica), y luego a Lovaina y Oxford, donde se desempeñó como profesor, aunque luego regresó a Brujas, ciudad en la que permaneció hasta su muerte. Destacado pedagogo y humanista, influido por Tomás Moro (1480-1535) y por Erasmo (1467-1536), fue construyendo un pensamiento profundamente cristiano, a la vez que crítico, de una cultura que consideraba exclusiva de una minoría, y de

una sociedad que no satisfacía las necesidades de una mayoría y que, además, desde lo religioso, limitaba la expresión de ideas. "Estamos pasando por tiempos difíciles, en que no se puede ni hablar ni callarse sin peligro", escribió en carta a Erasmo el 10 de mayo de 1534.

En sus libros *De disciplinis* e *Introducción a la Verdadera Sabiduría*, sostuvo que los sentidos abren el rumbo hacia el conocimiento, anticipándose a los empiristas John Locke (1632-1704) y David Hume (1711-1776). En el primero, planteó una reforma de la pedagogía, propugnando una democratización de la cultura y de la enseñanza, introduciendo la necesidad de un planteamiento más científico de la educación, que debería realizarse de acuerdo con la naturaleza y personalidad de los alumnos. Dictó reglas para el funcionamiento de las escuelas: ambiente sano pero austero, buena alimentación, profesores cultivados y bien remunerados, pedagogía experimental partiendo del análisis de las cosas, introducción de juegos y un importante esfuerzo para el aprendizaje de lenguas vernáculas; además insistió en la educación intelectual y moral de las mujeres. Valioso aporte sin cabida en su época, al que debemos sumar el que haya abierto el camino para un tratamiento personalizado y racional de las discapacidades de cada individuo, eliminando el sentido de castigo divino con que estaban consideradas hasta ese momento.

En 1526 publicó *Del socorro a los pobres*, verdadero tratado de política social dedicado a las autoridades de Brujas, en tanto que señaló que es una obligación del municipio y del Estado llevarla a cabo, sustituyendo el derecho tradicional del mendigo a la limosna por el derecho del pobre al trabajo, desvinculando, en gran medida, los problemas sociales del ámbito sacralizante de la Iglesia, con una concepción más laica y racional y de aspiración a un modelo humano de perfección dentro del ámbito terrenal.

Escrito luego de investigar casa por casa las necesidades de sus habitantes y las posibles causas de la miseria, este libro está dividido en dos partes. La primera fundamenta teológica y filosóficamente el origen de la miseria, no como una bendición de Dios, sino como resultado de los errores y ambiciones de los hombres y su injusticia, o de un accidente, o de la precariedad de condiciones de nacimiento. En la segunda se refiere al modo en que la sociedad y sus gobernantes deben ocuparse de los necesitados.

Para Vives, el pecado es causa de todos los males, incluida la pobreza, y "es de buen cristiano socorrer al hermano indigente en la medida de nuestras posibilidades. "Todo indigente tiene

derecho a una asistencia efectiva y organizada, basada en el conocimiento de las causas de miseria, por medio de una encuesta que tome en cuenta las circunstancias y particularidades de cada asistido." "La acción debe prolongarse tanto como sea preciso, para que el pobre pueda valerse por sí mismo y ganar el propio sustento trabajando." Vives resaltó que ningún pobre debe estar ocioso, si su salud y su edad le permiten trabajar. La mejor manera de ayudar a los pobres es capacitarlos en un oficio. Por lo tanto, la ayuda no debe limitarse al dinero, sino que debe incluir consejos, trabajo y el intento de fortalecer su capacidad intelectual, social y física.

Asentó, así, las bases de la Asistencia Social, en los siguientes principios:

- El derecho del individuo a obtenerla.
- La individualización de cada situación a través de un diagnóstico, de una clasificación, de un análisis de soluciones posibles y la aplicación de medidas racionales.
- La aceptación de quien pide ayuda.
- La rehabilitación y prevención a través del trabajo.
- La acción prolongada hasta resolver definitivamente la situación.

Finalmente, destaquemos que propugnó que el gobierno de las ciudades asumiera la administración de la asistencia a los pobres, lo que logró concretar en el municipio de Brujas, con la creación de la primera dependencia abocada a tal tarea. Esta concepción organizada de la asistencia le atrajo duras críticas de parte del clero, que defendía ese campo como propio.

En el seno de la Iglesia católica, debemos destacar a Vicente de Paúl (1576-1660). Fundó la Congregación de los Sacerdotes de la Misión, o padres paúles, también llamados lazaristas, en 1625.

También organizó, en 1633, junto a una distinguida señora, Luisa de Marillac, las Damas de la Caridad, entidad integrada por mujeres pertenecientes a familias aristocráticas, dedicadas a visitar a los enfermos en los hospitales y a los pobres en sus domicilios, para llevarles la ayuda necesaria, encargándose cada una de un cierto número de familias. Pero la organización no prosperó, debido a los prejuicios imperantes en la época con respecto a las mujeres, las que debían ocuparse sólo de la casa y de sus hijos. De ahí que Vicente de Paúl decidiera reclutar jóvenes campesinas, a las que llamó primero Siervas de los Pobres, pasando luego a ser las

Hijas de la Caridad y, finalmente, Hermanas de la Caridad, lo que fue cuestionado en su momento, ya que no se concebía una congregación religiosa femenina que no fuese de clausura.

La acción de Vicente de Paúl y de Luisa de Marillac se concretó también en la creación de instituciones para niños abandonados, casas de tránsito para familias sin hogar, talleres de capacitación en oficios, y por medio de asistencia material y espiritual en hospitales y cárceles, procurando en todos los casos educar a las personas, para que mejoraran sus condiciones de vida. Preocupado por las condiciones laborales de los niños y los galeotes, de cuya situación hizo denuncia, logró en Francia las primeras leyes en beneficio de ambos. Ellos serían posteriormente canonizados.

Federico Ozanam (1813-1853) continuó la obra de Vicente de Paúl, organizando en París, en 1833, las Conferencias de San Vicente de Paúl. El concepto de conferencias equivale a conversaciones, que sus integrantes realizaban haciendo rondas de visitas a los indigentes para proveerles de ayuda material y efectuar una acción moralizadora mediante una relación amistosa y frecuente. También en el seno de la Iglesia católica debe destacarse a Bartolomé de las Casas (1474-1566). Se graduó como bachiller en artes; ya clérigo obtuvo una plaza de doctrinero de los predicadores. En enero de 1502 embarcó en la expedición de Nicolás de Ovando, enviado por la Corte para poner orden en la colonia, y sobre todo liberar a los indios de la esclavitud a la que habían sido sometidos por los Colón. El 15 de abril de 1502 llegó a La Española (la isla caribeña de la que hoy forman parte la república Dominicana y Haití). En 1510 ofició de traductor de los sermones del dominico fray Pedro de Córdoba. Por aquella época decidió su incorporación a esa orden. En 1511 pasó a Cuba, donde se le adjudicó una encomienda de indios a la que poco después renunció, y dedicó su vida a luchar contra esa institución y a defender los derechos de los indios, hasta lograr, en 1542, las llamadas Leyes de Indias, que suprimían las encomiendas. Consagrado obispo en Sevilla en 1544 se lo designó a su pedido en Chiapas, desde donde impone una serie de medidas disciplinarias contra los abusos del sistema colonial vigente, incluso la negación de la confesión contra todo colono que tuviera indios a su servicio". Merecen destacarse sus trabajos Memoriales sobre la reformulación de las Indias (1513), De único vocationis modo (1531) en el cual demanda por una justicia social y la Historia general de las Indias 1492-1550, publicado en 1875. Bartolomé de las Casas también merece ser recordado por ser el primero en oponerse: y denunciar la invasión, conquista y ocupación del territorio americano y en reivindicarlo para sus auténticos

dueños: los pueblos indígenas, así como el primero en defender la identidad cultural de todo pueblo.

Católica por formación, la española Concepción Arenal (1820-1893) logró, en 1842, convertirse en la primera mujer que, aunque como oyente y vestida de hombre, acudió a las clases de Derecho en la Universidad Central de Madrid. Iniciada en el periodismo, empezó a manifestar y publicar sus preocupaciones sociales, en el ensayo *La beneficencia, la filantropía y la caridad*, el que, premiado por la Academia de Ciencias Morales y Políticas, fue presentado bajo el nombre de su hijo Fernando.

Su aporte al sistema penitenciario de la época, a través de sus cargos de visitadora de prisiones de mujeres en 1864, hizo que fuese designada miembro de la comisión encargada de establecer un régimen penitenciario y una reforma del Código Penal, durante la República de 1873.

Fue una mujer respetada internacionalmente por la presentación de importantes trabajos a los Congresos Penitenciarios de Estocolmo (1878), Roma, San Petersburgo y Amberes (1890).

En 1870 fundó un periódico quincenal llamado *La voz de la caridad* desde donde denunció la pobreza y las condiciones en que se encontraban las prisiones, abogando por su conversión en centros educativos, ya que todos los males que observó los atribuyó, primordialmente, a la ignorancia y, por tanto, su solución era mejorar la instrucción y extenderla, hacerla gratuita y obligatoria, modificar los planes educativos e incentivar a los maestros. También realizó una importante labor en la Cruz Roja como secretaria de la Sección Central de Damas, ocupándose durante los cuatro años que duró la tercera guerra carlista (1872-1876) del Hospital de Sangre de Miranda de Ebro.

Pero no finalizan aquí los campos en los que se ocupó el pensamiento de esta mujer, pues abarcó la cuestión obrera y la situación de la mujer española. Sus trabajos más importantes son: *La mujer del porvenir* (1861), *Cartas a un obrero* (1871) y *El Pauperismo* (1885).

La acción de la Iglesia católica, centrada en la caridad y orientada hacia acciones individuales, contrastó con la del protestantismo, basada en la filantropía, es decir, en la buena voluntad hacia los semejantes, en la fraternidad entre los hombres, y expresada en acciones tendientes a mejorar la situación de los indigentes, mediante medidas de alcance general, a través de instituciones benéficas que atendieran mayor número de personas.



Mostró también una mayor organización en el suministro de la asistencia. Tal vez el primer antecedente de este tipo de organización fue el llamado Sistema de Hamburgo, establecido en 1765. Prohibido el ejercicio de la mendicidad, y el dar limosna a los mendigos, se creó una oficina central de asistencia al indigente, y se dividió la ciudad en distritos vigilados por personas designadas para la atención y ayuda de los pobres. Se creó una escuela para capacitación laboral de los desocupados, y se proporcionaron subsidios hasta que pudieran encontrarse nuevos trabajos. El régimen duró trece años, y cayó en crisis al no poder cumplir los jefes de distrito sus funciones con eficiencia, frente al exceso de trabajo.

En 1805 el pastor presbiteriano, economista y escritor Tomás Chalmers (1780-1847), comenzó a organizar la acción asistencial en el ámbito de su parroquia (San Juan de Glasgow). La dividió en 25 vecindarios, cada uno de los cuales comprendía de 70 a 100 familias. Cada vecindario estaba al cuidado de un responsable encargado de distribuir la ayuda material a los necesitados, velar por la instrucción de los niños y fomentar la ayuda mutua entre los pobres. Asimismo, motivaban a los ricos para que asumieran la protección de las familias necesitadas de cada sector. Chalmers fue el primero en señalar que la ayuda a los indigentes debía convertirse en una ciencia basada en la observación, y sin olvidar que el objetivo debía ser el mejoramiento social.

Lo que Chalmers realizó en su parroquia, Daniel von der Heydt lo desarrolló en la ciudad alemana de Elberfeld, en 1825. La dividió en 564 sectores, integrado cada uno por alrededor de 300 personas, atendidas por un "limosnero visitador", cargo que se ejercía gratuitamente durante tres años y recaía sobre quienes tenían bienes, siendo ellos los encargados de proporcionar ayuda material, derivar a hospitales y otras instituciones, buscar trabajo a los desocupados, orientar a los niños y a los ancianos. El sistema contaba con 40 "supervigilantes" para la supervisión y un consejo de nueve personas que ejercían el control de todos los sectores.

La organización de Elberfeld destacó el estudio de las necesidades de cada sector, y de los pobres en ellos, y puso el énfasis en la prevención y rehabilitación social.

El siglo XVIII sería significativo en la historia de la humanidad, por la irrupción de la Revolución Industrial, ya que quebrantó las formas tradicionales del trabajo artesanal, y dio paso a la empresa regida por la libre competencia, lo que produjo una creciente concentración de

población urbana y la pauperización de un gran sector de ella, que, para subsistir, aceptó trabajar en condiciones infrahumanas. Gran Bretaña se constituyó en la cabeza de ese desarrollo industrial, fortalecida por un imperio que tenía en total 200 millones de habitantes.

En 1869, se fundó en Londres la Charity Organization Society, COS (Sociedad de la Organización de la Caridad), con el propósito de evitar que se continuara prestando ayuda indiscriminada a los indigentes, favoreciendo su permanencia en el estado de miseria.

Continuadora de las ideas de Chalmers y de Heydt, no proporcionaba ayuda directa, sino que coordinaba instituciones y grupos dedicados a la atención de los mismos. Sus ocho principios básicos para el ejercicio de la asistencia fueron:

- Cada caso será objeto de una encuesta escrita.
- Esta encuesta será presentada a una comisión que decidirá las medidas que deban tomarse.
- No se proveerá de auxilios temporales, sino de una ayuda metódica y prolongada, hasta que el individuo o la familia vuelvan a sus condiciones normales.
- El asistido será el agente de su propia readaptación, como también sus parientes, vecinos y amigos.
- Se solicitará ayuda de instituciones adecuadas en favor del asistido.
- Los agentes de estas obras recibirán instrucciones generales escritas y se formarán por medio de lecturas y de estadas prácticas.
- Las instituciones de caridad enviarán la lista de asistidos para formar un fichero central, con el objetivo de evitar abusos y repetición de encuestas.
- Se hará un inventario de obras de beneficencia que permitirá organizarlas convenientemente.

El análisis de estos principios nos permite señalar que, con respecto a las acciones efectuadas por los reformadores sociales anteriores, aparece aquí la necesidad de que el asistido sea sujeto de su propio proceso de cambio, la capacitación teórico-práctica de los agentes de la COS, la creación de registros centralizados de asistidos y de recursos institucionales y la coordinación interinstitucional.

La COS propició el trabajo con individuos para asistirlos en sus necesidades inmediatas, con grupos especialmente formados por niños, para prevenir problemas de comportamiento; y con la comunidad, para organizarla con la finalidad de que ésta atendiera sus propios problemas. Se oponía a la intervención del Estado, argumentando que se perdía la iniciativa de los grupos voluntarios, y que la fuerza moral de los usuarios no sería estimulada.

Octavia Hill (1883-1912), una de sus creadoras, utilizaba la divisa "Limosna no, sino un amigo". De ahí que los voluntarios encargados de atender las necesidades de los pobres y de visitarlos comenzaran a llamarse "visitadores amigables". A Octavia Hill también se le deben las primeras acciones tendientes a capacitar personal, iniciadas en 1873, a través de conferencias. Moberly Bell señaló que consistían en aprender a tratar a la gente, a comprender las condiciones en que ésta vivía y los medios que podían emplearse para mejorarlas y en estar familiarizados con los diversos organismos existentes dedicados a la asistencia". Al crearse la Women's University Settlement en 1890, Octavia Hill ingresó a su cuerpo docente.

Otro miembro destacado de la COS fue el pastor Samuel Barnett, creador en 1883, del primer centro comunitario, conocido luego en Londres como el Toynbee Hall, en reconocimiento a la labor de Arnold Toynbee, de Oxford, por su colaboración en el centro, junto con otros profesores, en la capacitación de las personas del barrio, ya fuera para la atención de sus necesidades como para la reivindicación de sus derechos.

El éxito y la expansión de la COS en Inglaterra generó su creación en los Estados Unidos de Norteamérica. La primera filial se fundó en Buffalo en 1870. Entre los iniciadores del movimiento en ese país figuraron Julia Lathrop, Graham Taylor, Jane Addams y Mary Ellen Richmond.

Jane Addams (1860-1935) comenzó, ya de niña, a criticar las desigualdades sociales, y dedicó su vida a la acción de mejorar las condiciones de vida y de trabajo de los carenciados. Su obra fue polifacética. En 1889 fundó el centro de asistencia social Hull House, en un barrio industrial de Chicago, en el que funcionó primero una casa cuna y guardería, y luego un club para jóvenes, después un taller de capacitación laboral, una escuela de música y otra de teatro.

En 1895, con Edith Aboutt (1876-1957), dictaron un curso sobre Economía Social en el Hull House, para capacitar voluntarios. Propició la construcción de parques y campos de recreo

público, para que los niños de la ciudad hallasen esparcimiento en completa seguridad. Logró medidas que protegieran a los inmigrantes. Luchó contra la explotación de los niños en el trabajo, hasta lograr, en 1903, las primeras leyes que los protegieran. Con Julia Lathrop, que fue presidente de la primera Oficina de Ayuda a la Infancia, en Washington, se ocupó de los jóvenes delincuentes, producto de la pobreza y de la ignorancia, hasta lograr la creación del primer tribunal de menores en los Estados Unidos y de la Asociación Protectora de Menores. Durante tres años formó parte del Consejo de Instrucción Pública de Chicago, tratando de que las escuelas "den a los niños normas mejores y más exactas para la vida".

Desde 1904 fue una verdadera misionera de la paz internacional, asumiendo, en 1914, la presidencia del Partido Femenino Pro Paz, que luego se convirtió en la Liga Internacional de Mujeres Pro Paz y Libertad, tratando de unir a todas las mujeres del mundo contra la guerra, la explotación y la opresión, y en favor del desarme universal, la solidaridad humana, la cooperación mundial y el establecimiento de una justicia social para todos, sin distinción de sexo, raza, clase o creencia. En 1915 presidió el Primer Congreso Femenino en La Haya. Su oposición a la guerra y su absoluta tolerancia racial, religiosa y política, hicieron caer sobre ella buena dosis de invectivas, perdiendo hasta el apoyo para la Hull House.

Fiel a sus convicciones, Jane Addams siguió luchando, recorriendo, después de la Primera Guerra Mundial, Europa y gran parte del orbe, propiciando la paz, defendiendo a los inmigrantes perseguidos, solicitando ayuda para los mismos y los pueblos hambrientos de todo el mundo. Hasta 1929 presidió todas las asambleas de la Liga Internacional de Mujeres, sumando a sus desvelos el problema de los negros en su país. En 1931, ya enferma y hospitalizada en Baltimore, recibió el Premio Nobel de la Paz como "portavoz de todas las mujeres que aman la paz en el mundo entero". Su importe fue donado a la Liga Internacional de Mujeres. "En este desordenado y tenebroso mundo nuestro, debo vivir como una desterrada, decía, haciendo lo poco que puedo para llegar al mundo de mis sueños."

Jane Addams escribió nueve libros que reflejan su ideario de paz, feminismo y asistencia social. Sobre ésta decía que "descubrir el talento personal de un individuo y ayudarlo a ejercitarlo y desarrollarlo es uno de los principales objetivos". También decía "que las reformas prematuras fracasan; las reformas doctrinarias sufren la misma suerte. Para ser eficaces, las reformas deben estar arraigadas en la conciencia social, que las canaliza. Si se quiere hacer el bien, hay que

hacerlo con los demás y no a ellos".

En Toronto en 1897, Mary Ellen Richmond propuso la creación de una institución para capacitar a voluntarios, lo que se concretó en 1898 con la Escuela de Filantropía de Nueva York, primer antecedente de formación en Trabajo Social, con cursos de seis semanas, que luego pasaron a ser semestrales en 1903 y anuales en 1904, período que se fue incrementando con el correr de los años, hasta que en 1918 se convirtió en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Columbia en Nueva York.

Sin embargo, la primera escuela en formación teórico-práctica sistemática en Trabajo Social fue la de Amsterdam, creada en 1899, por reformadores sociales, mujeres que luchaban por su emancipación y socialistas liberales, con cursos que duraban inicialmente dos años. Ese mismo año, Graham Taylor creó en Chicago, la Escuela de Civismo y Filantropía, convertida luego en Escuela de Administración Social de la Universidad de dicha ciudad. Fue la primera escuela integrada a un sistema universitario. Aquí enseñaron, entre otros, destacadas figuras del Trabajo Social, como las hermanas Edith Abbott y Grace Abbott (1878-1939) y Grace Longwell Coyle (1892-1962), a quien debemos los primeros trabajos sobre grupos.

También vinculados a la COS, cabe mencionar a Charles Loring Brace (1826-1890), quien dirigió sus esfuerzos en Nueva York hacia la atención de los niños abandonados, fundando en 1850 la Children Aid Society, Josephine Shaw Lowell (1843-1905) quien junto a Dorothea Lynde Dix (1802-1887) trabajaron para mejorar las condiciones de las cárceles y los hospitales de enfermos mentales. Especialmente esta última, maestra, enfermera y escritora, realizó una titánica labor, creando treinta y dos instituciones públicas y privadas, para la atención de los mencionados, así como de menores y pobres.

Mientras tanto, y siempre en los Estados Unidos de Norteamérica, se fueron creando numerosas escuelas de Trabajo Social, en las universidades de Ohio (1906), de Pensilvania (1908), Western Reserve en Cleveland (1916), Minneapolis (1917), Atlanta (1920), Wisconsin (1920), Washington (1921), Berkeley en California (1927), así como el Smith College of Social Work en Massachusetts (1918), sin lugar a dudas una de las más prestigiosas de ese país.

A la vez, en Europa, en 1899 Alice Salomón dio un primer curso sobre Trabajo Social en Alemania; en 1903 se creó la Escuela de Sociología de Londres, en la que se incluía la formación en Trabajo Social; en 1911 la Escuela Normal Social en París y en 1920 la Escuela Católica en

Bélgica.

Finalmente, en 1928, durante la realización de la Primera Conferencia Internacional de Trabajo Social, en París, motivada por el Dr. René Sand, de Bélgica, se creó la Secretaría Internacional Permanente de Trabajadores Sociales, la que en 1956 pasó a denominarse Federación Internacional de Trabajadores Sociales. El mismo Dr. Sand, creó luego la Comisión Internacional de Escuela de Trabajo Social, y con las egresadas de la Escuela de Bruselas, muchas escuelas de Trabajo Social por el mundo, especialmente en América latina.

Se estaban ya dando los primeros pasos para un cambio radical en la atención de los indigentes. Mientras en los Estados Unidos ésta quedaba en gran medida a cargo de organizaciones privadas, en Europa la seguridad social fundada en una vasta y completa legislación social en el Estado social de derecho, cubriría las necesidades de toda la población. En cambio, en América latina, España y Portugal, sería el Estado intervencionista, con la colaboración de instituciones religiosas católicas, el que pasaría a sostenerlas a través de las llamadas instituciones de bienestar social.

La asistencia se seculariza y profesionaliza. El liberalismo con su política de intervención estatal (Estado de bienestar) para atender a los más necesitados, y de seguridad social para salvaguardar a los hombres de contingencias económicas, facilitó ese proceso. El Trabajo Social aparece así como una respuesta a una situación de la sociedad en un momento histórico determinado en el que convergen dos procesos: la Revolución Industrial y el Movimiento Feminista.

Si los reformadores sociales fueron esencialmente pragmáticos, la nueva época inaugurada por la COS, y en especial Mary Ellen Richmond, marcaría la aparición del positivismo, en el desarrollo de nuestra profesión.

Negando todo conocimiento mágico y metafísico, Augusto Comte (1798-1857), creador del positivismo, se atiene sólo al conocimiento científico o positivo, es decir, al conocimiento de todo lo real, concreto, útil, cierto, preciso. Positivo es todo lo que es evidente. Positiva es la estructura social, ya que existe en sí, con caracteres u órganos permanentes; positiva es la estática social que determina esos órganos y que es independiente de la dinámica social que encierra las leyes del progreso.(1) Positivo es el "progreso que como fuerza continua impulsa directamente a los hombres a mejorar su condición sin cesar y en todos sus aspectos".(2)

Positiva es "la moral fundada en el altruismo, y que se concreta en la filantropía, que es amor al prójimo más que a sí mismo".

Comte desprendió de la filosofía una ciencia, que es la sociología, con una concepción individualista de la sociedad. Antes de Charles Darwin (1809-1882) y su Origen de las especies (1859), planteó la evolución del género humano como continua y natural. La sociedad y los fenómenos sociales son hechos naturales. Siendo evidentes, no le interesaron las causas, sino el estudio de las relaciones invariables, que constituyen las leyes efectivas de todos los acontecimientos observados.

Semejante posición adoptó Herbert Spencer (1820-1903), a partir de su Estática social (1850), quien en lo epistemológico terminó en lo metafísico al señalar, como Kant, a lo incognoscible como absoluto último, creador de todos los aspectos de la realidad, los que se suceden como algo natural. Lo dado es positivo por su evidencia. La filosofía como conocimiento total y la ciencia como conocimiento parcial de los fenómenos, están sometidas a una ley universal: la evolución, en cuyo proceso el hombre debe adaptarse al medio con la consiguiente diferenciación de funciones y capacidades, con miras a una mejor adecuación de la sociedad.

Esa sociedad, concebida como biología social, presenta un conjunto de funciones que están cada vez más especializadas en órganos distintos, y un ordenamiento en escalones culturales de la población, en cuya cumbre están los más aptos y en cuya base los menos aptos. Esto determinó que el autor enuncie el principio de la persistencia de la fuerza o de la supervivencia de los más aptos sobre los menos aptos, así como Darwin lo había señalado con respecto a los animales.

Coincidente opinión manifestó John Stuart Mill (1806-1873), un riguroso empirista, inductivista y determinista en materia social y política y un resuelto liberal en moral y economía, quien afirmó que "los pertenecientes a las clases inferiores son tratados como niños que necesitan ser dirigidos porque no están en condiciones de pensar y obrar por sí mismos. Por consiguiente, tienen que contentarse con ejecutar dócilmente el trabajo que se les encarga y comportarse atenta y respetuosamente con los miembros del rango superior.

Luego, a condición de que se comporten así, como es de esperar, pueden contar con que sus superiores les presten asistencia cuando se vean duramente afectados por los riesgos de la

vida". Ése fue evidentemente el concepto de asistencia social imperante en los liberales de aquel entonces.

Spencer señaló que el hombre tiene un instinto de libertad y que toda intervención en ella es perjudicial; que los hombres no deben intervenir en el proceso natural que se opera en una sociedad, ni ésta interferir en la vida de los hombres. Y que éstos no deben opinar frente a las cuestiones fundamentales de la vida y la cosa pública, lo que enuncia en dos principios: el de no intervención y autodeterminación y el de neutralidad valorativa. Para el mantenimiento de esos principios en la sociedad, Spencer señaló que el fin justifica los medios. Su pretensión científica termina así en lo puramente ideológico, a pesar de la pretendida asepsia.

Spencer visitó los Estados Unidos en 1882 y, entre 1860 y 1903, vendió en ese país 368.000 ejemplares de sus libros, verdadero récord en la época, según afirma Ralf Dahrendorf. Sus principios y la comparación entre el cuerpo humano y la sociedad, se convertirían en el soporte de la sociología norteamericana, siendo adoptadas por William Graham Sumner (1840-1910), Edward A. Ross (1866-1951), Charles A. Ellwood (1873- 1946), Albion W. Small (1854-1926), Franklin H. Gidding (1855-1931), Lester Ward (1847-1913), persistiendo hasta el funcionalista Talcott Parsons (1902-1979).

Continuador del positivismo fue el francés Emilio Durkheim (1858-1917). También él consideró que las ciencias humanas debían constituirse a imitación de las ciencias naturales, ya que el hombre, decía, era parte de la naturaleza. Pero superó el modelo de sus predecesores, al elaborar un esquema conceptual con mayor rigor científico, a tal punto que su estudio sobre El suicidio todavía es considerado un clásico en la investigación social.

Durkheim señaló en Las reglas del método sociológico que los hechos sociales son como cosas que se imponen a la observación. "Tratarlos como cosas es tratarlos como datos que constituyen el punto de partida de la ciencia." Se los conoce separando sus partes, tanto como sea necesario y analizando cada una aislada de la otra, ya que cada una tiene su causa. Mientras Eacon decía "que las praenotaciones sustituyen a los hechos", Durkheim afirmó que es "preciso evitar sistemáticamente las praenotaciones, ya que las ideas se obtienen de la realidad fenoménica que las expresan". "Sólo se ha de tomar como objeto de investigación un grupo de fenómenos anteriormente definidos por ciertos caracteres que puedan percibirse, que le son comunes y comprender en la misma investigación a cuantos respondan a esa definición." "Los únicos



caracteres que pueden percibirse son los que aparecen bastante exteriores. Los que están situados más profundamente son más esenciales."

"La objetividad de la ciencia es depositada en el análisis cuantitativo de la realidad, a partir de la investigación, y en la exigencia de explicar la causa eficiente que produce el hecho y la función que cumple", siendo "normales los hechos que presentan las formas más generales y los que no lo asumen son morbosos o patológicos". La normalidad aparece así sustentada en base a regularidades. La variación es lo patológico. Semejante criterio será también adoptado por la sociología norteamericana posteriormente.

En síntesis, el positivismo comenzó intentando una teoría acerca de la ciencia social como Comte, pero posteriormente puso el énfasis en lo metodológico, en el cómo, eludiendo prácticamente responder al porqué y al qué, dada su neutralidad valorativa supuesta y su despreocupación por los fines. Rechazó el conocimiento a priori y la intuición directa de lo inteligible, atendiendo a lo dado, a lo evidente, a través de un análisis multivariable. Atomizó el conocimiento y llegó a la generalización, especialmente con Durkheim, por la inducción.

Si bien los pragmáticos norteamericanos sufrieron su influencia, encararon una crítica a Spencer especialmente y pregonaron una epistemología empirista y una ética utilitarista. John Dewey (1859-1952) advirtió la necesidad de superar el atomismo, señalando que los hechos sociales se dan en conexión en un contexto total. Indicó que el positivismo "supone corrientemente que los problemas que existen se hallan ya definidos en sus rasgos capitales". Luego "la preocupación es asegurar el mejor método para resolver estos problemas... sin que se tenga ninguna idea clara del material sobre el que tienen que aplicarse y cobrar efectividad los proyectos y planes...". "Existe la suposición de que basta con la observación de primera instancia para darse cuenta de la índole de la perturbación.

Dewey vio también la necesidad de una integración del pensar que permita comprender los problemas desarrollados por las ciencias sociales y que logre al mismo tiempo resolver las situaciones derivadas de dichos problemas. Conocer es para él aprehender al objeto en su relación con el sujeto y con el medio. Señaló también la unidad de la teoría y la práctica. El pensamiento y la teoría son propios de la vida humana, así como programar hacia el futuro. Y en esa orientación hacia el futuro, Dewey centró toda su labor filosófica, científica y educativa.

Positivismo y pragmatismo tuvieron una influencia decisiva en Mary E. Richmond, inaugurando una nueva etapa en el proceso histórico del Trabajo Social.

## 1.2 La primera propuesta científica

A Mary Ellen Richmond debemos la teoría fundacional, del Trabajo Social y la primera propuesta científica centrada en la investigación, apuntando a obtener una amplia información acerca de la persona y su problemática social (diagnóstico), para luego intentar una modificación de comportamientos (tratamiento).

¿Quién fue Mary Ellen Richmond?

La trayectoria de Mary E. Richmond debe ubicarse: en los últimos años del siglo XIX y las dos primeras décadas del XX, caracterizadas por lo que en la sociedad estadounidense se llamó la "Era progresista". Las depresiones de los años 1893 y 1897 forzaron el re-examen de muchas instituciones que habían fracasado en satisfacer las necesidades de la sociedad. A la crítica y el descontento que prevalecía en ella adhirieron también los pensadores y científicos sociales, y el todavía incipiente movimiento laboral. La búsqueda para lograr la reforma no fue un movimiento integrado, sino que incluyó una variada serie de objetivos e intereses de grupos. Pero en lo social, había coincidencia en lo que atañe a mejorar las condiciones de vida de los pobres: disminución de las horas de trabajo diario, abolición del trabajo de menores, reforma penal, pensiones para madres, etc. En esos grupos participaban personas de todas las clases sociales, aunque predominaban empleados de oficinas y profesionales. Muchos de sus líderes tenían educación superior y eran de familias con relativamente buenos recursos. Los líderes religiosos, también involucrados, presionaron en la problemática de la reforma, a través del Movimiento Evangélico Social.

En ese contexto surgió la figura de Mary Ellen Richmond, nacida en Belleville, Illinois, Estados Unidos de Norteamérica, en 1861. Huérfana desde los tres años, formada al amparo de sus tías y abuela en Maryland, estado de Baltimore, al terminar sus estudios secundarios en 1878, fue a vivir a Nueva York a casa de otra tía, la que la colocó en una imprenta como empleada. La rutina, el trabajo de muchas horas con salarios de hambre, llevaron a debilitar su salud, y volvió a Baltimore, en donde a poco comenzó a trabajar como tenedor de libros hasta 1889. Ese año respondió a un aviso para cubrir un cargo de ayudante de tesorero en la Sociedad de

la Organización de la Caridad (COS) en la mencionada ciudad, el que obtuvo, pero antes de comenzar su trabajo fue a la COS de Boston, presidida por Zilpha Smith, para realizar un curso de una semana de capacitación.

Richmond avanzó rápidamente en esa sociedad de Baltimore. En 1891 fue elegida secretaria general, un puesto siempre ocupado por hombres formados en economía política. Consciente de sus deficiencias de formación, comenzó a estudiar la obra de los pragmáticos William James (1842-1910), John Dewey y George Herbert Mead (1863-1931), el creador del interaccionismo simbólico, con quien mantuvo una larga amistad. Poco a poco fue adquiriendo un prestigio nacional en los círculos de la COS, habida cuenta de su eficiencia operativa y por la sobresaliente capacitación que dio a sus agentes.

En 1897, en una disertación pronunciada en la Conferencia Nacional de Trabajadores Sociales, en Toronto, señaló la necesidad de crear una escuela para la formación de los mismos, reconociendo que "las buenas intenciones y el sentido común no eran suficientes". Dicha iniciativa fue concretada por la COS, en 1898, con la Escuela de Filantropía de Nueva York, a la que se incorporó como docente y para la cual escribió una especie de manual, que publicado al año siguiente, denominó Visitas amigables a los pobres, siguiendo la tradición creada por Octavia Hill.

Su prestigio siguió creciendo, ahora más allá de las fronteras de su país. Y en el año 1899 fue designada presidente de la COS de Filadelfia, una ciudad que había experimentado un rápido crecimiento industrial, demográfico y consecuentemente de sus problemas sociales. En sus funciones debía reorganizar una agencia que funcionaba mal y que estaba muy desprestigiada, para que satisficiera los más avanzados niveles del trabajo de la caridad. Richmond, en su manual, había anticipado y conceptualizado las fuerzas con las que el trabajador social debía actuar, representándolas como círculos concéntricos que simbolizaban la familia, el vecindario, lo político y lo privado. La familia era el centro de la matriz. Las otras fuerzas que debían ser empleadas por el trabajador debían ser determinadas por su utilidad para satisfacer las necesidades de la misma.

Comenzó la reorganización con un ataque multifacético sobre distintos frentes concurrentes, logrando el reclutamiento y capacitación del personal para la agencia, y que su trabajo tuviese el reconocimiento a través del apoyo comunitario, así como el desarrollo, entendimiento y la

cooperación de otras organizaciones tanto para la acción como para el mantenimiento financiero.

Con el mismo espíritu de los reformadores sociales que le precedieron, hizo denuncia de la situación de mujeres abandonadas, niños minusválidos, familias carentes de vivienda, motivando la promulgación de leyes y la creación del Comité de Trabajo del Niño, la Asociación de Caridad Pública, el Tribunal del Menor, la Asociación de Vivienda y diversas otras instituciones, sin dejar de lado la preparación de materiales para la enseñanza en la Escuela de Filantropía.

En 1906, inauguró una serie de seis semanas de conferencias en la Universidad de Pensilvania, junto con Francis G. Peabody, Jeffrey Brackett, Homer Folks, Edward Devine y Robert De Forrest, y dio conferencias sobre caridad, en los veranos, en la recientemente fundada Escuela de Filantropía, de Nueva York.

En 1907 publicó *El buen vecino en la ciudad moderna*, en el que destacó la contribución del trabajador social en la atención de los problemas sociales urbanos, y señaló objetivos y algunos lineamientos metodológicos para la acción social. Ese año, y sin dejar el cargo de Filadelfia, ingresó a la Russell Sage Foundation, de Nueva York, como investigadora. En 1909 asumió el Departamento de Caridad de la misma y pasó a integrar el Comité de Instrucción en la Escuela de Filantropía, radicándose otra vez en Nueva York.

Desde 1910 hasta 1922 dirigió un instituto de verano, en el cual durante un mes se proporcionaba capacitación a las secretarias de organizaciones de caridad. En 1914 pronunció una conferencia sobre *Los primeros pasos en el trabajo social de casos*. En base a ésta escribió su libro *Diagnosis social* publicado en 1917 por la Russell Sage Foundation, y en el que por primera vez se formuló una teoría de Trabajo Social apoyada en más de 17 años de investigación y experiencia directa de trabajo. Es éste, pues, el primer libro de nuestra profesión.

En 1918 la Escuela de Filantropía pasó a designarse Escuela de Trabajo Social, al incorporarse a la Universidad de Nueva York. Mary E. Richmond ocupó en ella la primera cátedra de caso social individual.

En 1921 recibió el "Master of Arts", del Smith College of Social Work en Massachusetts, "en reconocimiento por su trabajo en establecer las bases científicas para una nueva profesión".

En 1922 publicó *¿Qué es el trabajo social de casos?*, libro en el que lo define y expone cómo opera. En 1926 *Diagnosis Social* fue traducido al francés por Rene Sand.

Su última actuación fue la organización de los actos en celebración del quincuagésimo aniversario de la COS, en 1927. En uno de ellos, pronunció su última conferencia, dedicada a señalar la necesidad de examinar urgentemente la vida familiar norteamericana. Poco después, en 1928, falleció. Dos años después, la Russell Sage Foundation publicó su último libro: *The Long View* (Mirando hacia lo lejos).

El único libro suyo traducido al castellano es *¿Qué es el trabajo social de casos?*, con el título de *Caso social individual* publicado en Buenos Aires por el entonces Ministerio de Asistencia Social y Salud Pública, en 1962, con prólogo del doctor Ricardo Tarsitano. En 1977, a nuestra instancia y con prólogo nuestro, fue reeditado por la Editorial Hvmánitas.

En 1944 la Russell Sage Foundation publicó la segunda edición de *Diagnosis social* y en 1965 The Free Press, de Nueva York, la tercera. De este libro existe una versión en portugués, publicada en 1950, en Lisboa, por el Instituto Superior de Higiene Doctor Ricardo Jorge, debida al doctor José Alberto de Faria. También en portugués, el Centro Brasileño de Cooperación e Intercambio de Servicios Sociales (CBCISS), de Río de Janeiro, publicó una condensación del libro de 1922, en su cuaderno N.º 85, de 1974, realizada por Leila M. V. de Bugalho.

Pasemos ahora a su teoría. A los fines de este trabajo, identificamos con I a *Diagnosis social* edición 1965; y con II a *Caso social individual* edición 1977. ¿Cómo llegó a construirla? En el prefacio de *Diagnosis social* y en el de *¿Qué es caso social individual?*, la autora señaló el procedimiento seguido. Estudió algo más de cinco mil historias de personas atendidas por distintas instituciones de diferentes ciudades de su país, eliminando aquellas en las cuales la intervención practicada no había sido descrita día a día en forma completa, y dando preferencia a aquéllas que relataban un tratamiento activo perseguido durante un período de dos a seis años. Excluyó también aquéllas instituciones donde la actividad del trabajador social era subsidiaria de otra profesión. Ordenados y clasificados los casos, seleccionó aquellos que consideró tipos, a partir de los cuales comenzó a elaborar generalizaciones. Es decir, de la práctica fue a la teoría (II, págs. 24-25). Entendió, por caso, a "una situación particular en un problema social determinado y no a la o las personas en cuestión, a quienes para distinguirlas del problema se les designa con el término de clientes" (II, págs. 24-25).

Siguiendo el modelo positivista, señaló que los problemas sociales, como hechos, son evidentes, y están compuestos "de todos los hechos, los que tomados en su conjunto, indican la naturaleza de las dificultades de un determinado cliente y los instrumentos para su solución". Va de la inducción a la deducción, ya que "como proceso racional nos permite pasar de una serie de casos particulares a una formulación general, y de una verdad general inferir algunos hechos acerca de un caso particular" (I, cap. I).

Las "evidencias sociales" están presentes ante nuestros sentidos. Pero es necesario recoger datos en forma directa a través de entrevistas y cuestionarios y en forma indirecta a través de informantes. "Es necesario un alto grado de facultad de percepción de la esencia que le es propia a cada ser humano", para captar datos en forma directa y tener cuidado de la subjetividad y lo ideológico en los datos proporcionados por informantes (II, pág. 106).

Señaló que "Como no existe causa simple o sola, sino que son múltiples y complejas, la investigación formal comienza con la formulación de una hipótesis, cuyo ingenio en formularla y la paciencia en comprobarla es la base del éxito del Trabajo Social, siendo peligroso razonar por analogías" (I, cap. IV).

Comparando datos e interpretándolos, se arriba, al diagnóstico, que "no sólo debe definir claramente las dificultades, sino también descubrir aquellos elementos de la situación que pueden llegar a ser obstáculos o ayudar al tratamiento". El diagnóstico debe incluir: a) una definición de las dificultades; b) una lista de los factores causales que tienen que ver con las dificultades; c) una enumeración de los elementos disponibles y riesgos que deben ser reconocidos con el tratamiento (I, cap. XVIII). Indicó asimismo que ningún diagnóstico puede considerarse completo y definitivamente terminado.

La sistematización de diagnósticos permite hacer tipologías, y a ellas dedicó la tercera parte de *Diagnosis social* A Mary E. Richmond se deben, pues, los primeros intentos de hacer tipologías de diagnóstico y de tratamiento en Trabajo Social. En lo que hace a eso último, señaló dos: acción directa sobre el cliente y acción indirecta ejercida sobre el medio social (II, pág. 69).

Dotada del espíritu crítico propio del quehacer científico, Mary E. Richmond se interrogó acerca de por qué razones existe el Trabajo Social, si tiene un lugar en el orden del mundo, si tiene que desempeñar un papel permanente en la lucha por el mejoramiento de las condiciones

de existencia del género humano. Partiendo de la teoría del "yo generalizado" de George H. Mead(I) y de lo que más tarde se denominaría interaccionismo simbólico, llegó a señalar la necesidad de "abordar al individuo por medio de sus relaciones sociales" (II, pág. 89). "El Trabajo Social apoyado en las relaciones sociales de un grupo entero, posee una permanencia y una significación que justifican plenamente el esfuerzo cumplido" (II, pág. 92). El hombre es, para ella, el resultado de sus relaciones sociales.

El grupo básico para el hombre es la familia. Ésta es una constante en el pensamiento de nuestra autora. Como grupo, es un todo que tiene una historia, "aparte de la historia de aquellos que la componen", debiendo el diagnóstico y tratamiento involucrar a todos sus miembros. No existe para ella el individuo aislado. "El Trabajo Social de caso individual será fragmentario si se lo separa del conjunto del Trabajo Social del que forma parte" (II, pág. 77). La unidad del Trabajo Social lo integran acciones con el individuo, con un colectivo (grupo), de reformas sociales (comunidad) y de investigación social (II, cap. X).

Llegamos así a su conceptualización del Trabajo Social, como "un conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social". Reajuste equivale aquí a modificación de las actitudes, a desarrollo de la personalidad a través de relaciones sociales reafirmadas y mejor adaptadas (II, pág. 67). Si bien centró sus trabajos en la atención individualizada, no perdió la visión del todo social en el cual está inserto el individuo, que implica una articulación de relaciones, en cuya trama deben situarse los problemas sociales.

Militante en el Partido Municipal, como encargada de la comisión de difusión, no dejó de cuestionar el sistema social en él que vivió. Así, al referirse a la democracia, señaló "que no es una forma de organización, es un hábito cotidiano" (II, pág. 66); que "la igualdad está en compartir cosas en común, en igualar las posibilidades de éxito de todos" y no en la tendencia a "americanizar y masificar amplios sectores humanos" (II, págs. 103-104). Aludió a las deficiencias de la legislación social, a la acción negativa de la propaganda, y para completar su definición del caso social individual, agregó que "no es siempre suficiente intentar adaptar al cliente a su ambiente actual, siendo necesario un trabajo social en reformas sociales que eleve las condiciones en las cuales viven las masas" (II, pág. 78).

Indicó finalmente que la función del Trabajo Social es la prevención (II, pág. 141) y que el rol o papel es el de "educador social" (II, pág. 105).

Siguiendo a Pittman-Munke, "para evaluar la contribución de Mary E. Richmond a la base de conocimiento de la profesión del trabajador social, es necesario observar sus acciones de manera desmitologizada. Richmond no fue ni el más original pensador en la formación de la profesión ni estaba ella convencida de que el trabajo básico social fuese la única forma de ayudar al infortunado. Era una creadora sintetizadora, un genio administrativo, y una organizadora de la acción cívica por excelencia. A las minucias de la práctica diaria institucional, trajo ella un aporte de alto sentido analítico y crítico muy desarrollado. Fue la que propuso tempranamente la estandarización y registro de antecedentes, y poseía el talento para transmitir estas habilidades a otros. En su trabajo social era intuitiva en sus soluciones, pero era una intuición fundada en estudios serios. Su percepción del rol del trabajador social, era revisada y enmendada constantemente para fortificar su habilidad sobre la tarea específica de casos. Finalmente, apoyaba las reformas legislativas para los infortunados, siempre que ellas fueran muy bien basadas en la investigación, reuniendo estadísticas e infiriendo a partir de casos reales".

### **I.3 Una metodología como medio y fin**

"Pasé 25 años de mi vida para que el Trabajo Social de casos fuese aceptado como un proceso válido del Trabajo Social. Ahora pasaré el resto de mi vida procurando demostrar que el Trabajo Social no es sólo Trabajo Social de Casos." Así se expresaba Mary E. Richmond poco tiempo antes de morir.

Había señalado la unidad del Trabajo Social, alcanzando sólo a desarrollar la intervención en una unidad de atención profesional: el individuo y su familia. Había dado al Trabajo Social un principio organizador y una coherencia operativa. Había demostrado que la práctica sistematizada produce teoría. Y había advertido la peligrosidad de una tendencia puramente pragmática. "Es fácil —dijo— sentirse satisfecho de los resultados del Trabajo Social si nos conformamos con los primeros síntomas de mejoramiento o si juzgamos estos resultados sólo desde nuestro punto de vista, pero no si nos atrevemos a examinar la vida en conjunto, pensando constantemente en el bienestar permanente del individuo y de la sociedad.



Pero en 1924 había irrumpido en las llamadas ciencias sociales el funcionalismo como modelo interdisciplinario explicativo de la realidad social. Según este modelo, creado por el sociólogo Talcott Parsons y el antropólogo Bronislaw Malinowski (1884-1942), los individuos actúan en la sociedad, compartiendo tipos de valores y modos prácticos y apropiados de conductas, ordenando el sistema normativo sus acciones. Quienes actúan de acuerdo con ellas, tienden a comportarse de un modo análogo y en circunstancias similares, lo que establece regularidades o equilibrios sociales, llamados funcionales, que pueden ser medidos, cuantificados.

Ese equilibrio social se mantiene por medio de:

- La socialización, es decir, actuando como los demás esperan que se actúe en una situación determinada.
- El control social, que permite ajustar comportamientos a las normas socialmente aceptadas.

Cualquier alteración de ese equilibrio es una disfunción, un comportamiento desviado, una patología social. Así se rotula a:

- Todos aquellos que no actúan de acuerdo con el marco normativo de una sociedad (delincuentes, prostitutas, alcoholistas, hippies, etc.).
- Todos los que no se ajustan a los principios de estabilidad y orden, generando conflictos (huelguistas, por ejemplo).
- Los que no están de acuerdo con el modelo cultural progresista y se marginan de él (minorías étnicas, poblaciones marginales).

Este modelo encasilló el objeto dentro del marco de relaciones estructurado por la teoría. Más que explicar las causas, informó el papel que cumple una situación problema, dentro de un marco teórico elaborado previamente a la práctica. Así por ejemplo, el alcoholismo es una conducta desviada, disfuncional, pero como bien señaló Mónica Cásale, "la realidad es mucho más compleja que el modelo".

Y en ese modelo, se le asignó al Trabajo Social, y éste ingenuamente lo aceptó, "la poca gloriosa tarea de arreglar los cortocircuitos que saltan en las complicadas instalaciones de la sociedad moderna", centrándose en la atención de la patología social. Sobre la base de las relaciones

interpersonales constituyó sus métodos de caso, grupo y comunidad, relegando a "auxiliares" los métodos de investigación, planificación, administración y supervisión.

Escindió su unidad y la realidad social en la que operaba, encarando al individuo, al grupo y a la comunidad como abstracciones. Y al dejar de lado la investigación, dejó de lado el quehacer científico. La metodología pasó a ser medio y fin de su acción.

Siendo "evidente" el objeto situación problema, sólo necesita ser descrito para comprenderlo y luego actuar sobre él. Los principios para la acción (metodología), no requieren ser sometidos a pruebas. Se sobrevaloriza una buena relación profesional empática y las potencialidades de los individuos para resolver sus propios problemas. La sociedad que posibilita o no el desarrollo de esas potencialidades no es tenida en cuenta y los fenómenos sociales son reducidos a lo individual (este individuo, este grupo, esta comunidad). La experiencia anterior de situaciones similares (analogía) o el sentido común (intuición), son instrumentos suficientes para comprender el hecho actual.

Teoría y práctica, en esta alternativa comprensiva, son cosas distintas, opuestas. La teoría quedó reservada a los científicos sociales; la práctica, a los técnicos, al trabajador social. Con complejo de inferioridad, éste no se considera científico, no generaliza, no hace predicciones. Y cuando quiere cubrir las apariencias de científicidad, investiga, con diseños elaborados por otros profesionales. Pero esa investigación, sin orientación teórica definida, no comprueba hipótesis preformuladas a la recopilación de datos, lo que no permite elaborar nuevas hipótesis realimentando el trabajo científico. La esperanza de Mary E. Richmond en el sentido de que el Trabajo Social proporcionará material sobre grupos a la psicología social y a la sociología, se frustró rápidamente. Y la acumulación de datos cuánticos, recolectados por el Trabajo Social, sólo sirvió para llenar archivos.

Desarrollados los métodos del caso, grupo y comunidad en los Estados Unidos de Norteamérica con posterioridad a la Primera Guerra Mundial (1914-1918), fueron aceptados acriticamente en todo el universo, proceso favorecido con la expansión económica de ese país. En los tres, las etapas fueron configuradas en torno al estudio, diagnóstico, tratamiento y evaluación.

El enfoque funcionalista en la profesión fue desarrollado desde la década del treinta principalmente por la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Pennsylvania, y tuvo entre

sus figuras destacadas a Virginia Robinson, Jessie Taft (1882-1960), Helen Harris Perlman, sobre quienes ejercieron influencia, el pragmatismo de John Dewey, el psicoanalista Otto Rank, discípulo de Freud, y algunos psicoanalistas culturalistas como Karen Horney en lo que atañe a la psicología del ego-afectividad, conocimiento, el desarrollo del yo social a través de las transacciones de los roles sociales, así como los teóricos de la sociología funcionalista. Surgió, dijo Perlman, ante "la insatisfacción con los modos de práctica producidos por la teoría psicodinámica de la época, la cual parecía tener agotado su poder generativo".

Taft introdujo el concepto de uso de la función de la agencia como básica en la ayuda del trabajador social en un artículo titulado "La relación de la función al proceso de Trabajo Social de caso", produciéndose la ruptura entre los diagnósticos estrictamente funcionalistas. La función del Trabajo Social, al que en Latinoamérica hemos llamado Servicio Social, dado que ponía el énfasis en los servicios que la institución podía prestar, es reducir, atenuar, eliminar las disfuncionalidades de ciertos roles con respecto al sistema social global, a través de un proceso de resolución de problemas.

Virginia Robinson, directora asociada de la Escuela de Pensilvania, señaló que "el descubrimiento del uso de la agencia social como la realidad que introduce un elemento separado y un enfoque objetivo dentro de la relación personal cliente-trabajador social, ha revolucionado nuestro concepto de Trabajo Social de caso y ha hecho posible el desarrollo y entrenamiento de habilidades en el control de la relación profesional. Cuando la agencia sostiene la función de ayuda y establece las condiciones bajo las cuales estará dada esta ayuda, los roles profesionales pueden ser definidos y las relaciones profesionales sustentadas".

Por su parte, Helen H. Perlman señaló que la agencia es una organización creada para expresar las intenciones de la sociedad o de algún grupo en la sociedad con respecto al bienestar social". Con esto queda afirmado que el uso de la función de la agencia, enfoca, contiene y dirige un proceso de ayuda específico y asegura la responsabilidad social. El trabajador social lleva adelante los propósitos de la agencia a través de su conocimiento personal y de su habilidad en el manejo metodológico. Y el cliente (nombre asignado a quien solicita los servicios de la institución), es ayudado a usar los servicios de ésta. En esta orientación el diagnóstico es la comprensión de cómo el cliente aprovecha esos servicios y el tratamiento es procurar que el cliente logre "establecer una alianza sustentada con un competente profesional, una percepción

clarificada de su problema, el ejercicio repetido de impulsos y capacidades para enfrentar su problema con competencia y satisfacción, acceder a los medios materiales u oportunidades enriquecedoras y el fortalecimiento y/o modificación de los vínculos y transacciones entre el cliente y la gente de su red social en quienes puede encontrar apoyo y plenitud".

La citada autora señaló que la hipótesis implícita de esta perspectiva es que "la inhabilidad de una persona para enfrentar sus problemas se relaciona con la falta de capacidad, motivación oportuna, sobre la base de la historia precedente".

Ruth E. Smalley y Tybel Bloom caracterizaron este enfoque por la:

- Comprensión de la naturaleza del hombre. Enfatiza al hombre como determinado por sí mismo y la relación que le permite conocer sus propios recursos y persona.
- Comprensión del propósito del Trabajo Social. Se considera a éste como un conjunto de métodos para administrar algún servicio social específico.
- Comprensión del proceso. El Trabajo Social, como un proceso de ayuda posible a través de una agencia o institución, debe permitir al cliente conocer las condiciones iniciales y las posibilidades que implica la ayuda, aceptando la oportunidad que el trabajador social le ofrece sobre la mejor alternativa para hacer frente a su problema.

Los funcionalistas pusieron el énfasis en temas como la naturaleza del crecimiento humano, la voluntad como control, la fuerza creativa del hombre, el significado de la experiencia presente para lograr el crecimiento potencial y el uso consciente del proceso de ayuda. El objetivo fue habilitarlo para que acepte y use la ayuda disponible.

El funcionalismo fue avanzando progresivamente desde el llamado caso social al grupo y a la comunidad e incluso a la educación, pero siempre desde una visión individualista de la persona sin cuestionar el sistema social ni los conflictos que en él se producían. Por el contrario, trató de contrarrestarlos, procurando la adaptación a ese sistema. Sus abordajes los definió como métodos o modalidades interrelacionadas de un proceso social mayor, utilizadas para satisfacer demandas sociales. La especialización, al institucionalizarse la profesión, apuntó a los métodos y también a los campos de ejercicio profesional.

Paralelamente, otro enfoque, denominado primeramente escuela diagnóstica, teniendo en cuenta el énfasis que en ese aspecto puso Mary E. Richmond, adhirió rotundamente al psicoanálisis de Sigmund Freud (1856-1939), especialmente en las Escuelas de Nueva York, Chicago y el Smith College, con su visión de un hombre determinado por las fuerzas del inconsciente y las influencias de los dictados parentales internalizados desde los primeros años de vida.

La visión profunda desarrollada por algunos trabajadores sociales enriqueció el Trabajo Social, así como hicieron valiosos aportes a la práctica en psiquiatría. Merecen destacarse aquí Florence Hollis (1907-1987), Betsey Libbey, Lucille N. Austin, y sobre todo Gordon Hamilton (1893-1967), amiga personal de Mary E. Richmond y colaboradora en la COS desde los años veinte al veintitrés, en los que trabajó en una clínica psiquiátrica. Introdujo en la década del treinta, el concepto de caso psicosocial por considerar que los factores causales de los problemas individuales están más allá de la persona. A partir de entonces, los conceptos de diagnóstica o psicosocial fueron equivalentes para denominar esta corriente. Este último concierne a las realidades psicológicas del hombre y al contexto social en el cual vive. El término "persona en situación", ya utilizado por Richmond, designó el sistema completo de individuo en interacción con otras personas de su ambiente inmediato así como con instituciones, idea que fue luego retomada por los autores de la corriente sistémica. Hamilton se convirtió en la primera teórica del enfoque psicosocial cuando se produjo la controversia con Taft y Robinson. Ella dijo que "nuestros principios fundamentales descansan en el concepto de las relaciones sociales, su importancia, su dinámica, su empleo en el tratamiento. El trabajo de casos, el trabajo de grupos y la organización de la comunidad, están cimentados en el arte y la ciencia de las relaciones".

"Este enfoque siempre insistió en que el tratamiento debía ser individualizado en términos de la comprensión de la naturaleza de la persona en situación problema", señaló Florence Hollis, a lo que agregó que "no es apropiado visualizar el enfoque psicosocial como un modelo de tratamiento de enfermedad. Es más bien un intento de movilizar las fuerzas de la personalidad y los recursos del medio como puntos estratégicos para mejorar las oportunidades existentes en el individuo y desarrollar mayor efectividad personal y funcionamiento interpersonal", para lo cual el tratamiento apuntó al sostén emocional, la clarificación para que el cliente se

comprenda a sí mismo, el ambiente que lo rodea y a la gente con la que está vinculado, y el desarrollo interior o insight lo que incluye catarsis del pasado y el presente.

La influencia del psicoanálisis destacó el efecto que producen las relaciones familiares en el desarrollo del niño, lo que llevó a que los primeros profesionales que trabajaron en esta línea psicosocial se dedicaran a la orientación de niños en gran medida, como Hamilton, Charlotte Towle (1895-1966), y Annette Marie Garret (1898-1957),(18) a través de entrevistas individuales. Towle afirmó que "el aporte del psicoanálisis en la década del treinta y la importancia de la relación en el tratamiento en una década de depresión económica, consolidó entre el Trabajo Social y la Psiquiatría, una relación debida fundamentalmente a la internalización de los disturbios emocionales que ocurrían cuando el individuo no podía bregar con las circunstancias sociales adversas".

En los años cincuenta, el interés se fue progresivamente centrando en la multiproblemática familiar. Por lo general, eran familias pobres con nivel educacional bajo, lo que condujo al énfasis en los tratamientos a través de entrevistas en el hogar y en servicios concretos. Hasta aquí, y sin que lo reconozca, esta orientación psicosocial también fue funcionalista en tanto, como señaló Hollis, "se preocupó por el cliente y su ajuste social" y, aunque trabajó con el medio ambiente, lo hizo "en sentido restringido sólo para modificarlo en función del cliente, por la acción directa del trabajador social". A diferencia de Mary E. Richmond que trabajó la familia como una unidad, Hamilton cuando abordó una situación familiar, consideró que cada uno de los miembros era un "paciente".

En los años sesenta, la corriente se volcó abiertamente a las terapias breves, familiar y de grupo con personas no ligadas entre sí por lazos familiares. "El tratamiento en momentos de crisis se consideró una innovación útil", afirmó Hollis. Estaban ya traspuestos los límites del Trabajo Social, para integrarlo en uno de los enfoques del paradigma sistémico, en cuyo desarrollo y como pionera, cumplió un papel destacado Virginia Satir (1917- 1989), al reconocer la naturaleza interpersonal de los problemas humanos y enfatizar la terapia en la autoestima, comunicación y relaciones con la sociedad.

Hasta el momento hemos encarado el funcionalismo en lo que se llamó método de caso individual. Desde comienzos del siglo XX, distintos trabajadores vieron en diferentes áreas (recreación, educación, iglesia, organizaciones juveniles) el grupo como el medio de devolver

a la gente una calidad de vida que se le había quitado con la expansión industrial.

Las primeras instituciones empezaron a utilizar el grupo como un medio para educar, reformar, organizar vecindarios, preservar la religión, la identidad femenina, los derechos del trabajador, motivar para la vida al aire libre, ayudar en la inserción de trabajadores rurales e inmigrantes, etc. Se entendía que con una conducción adecuada, el grupo como fuerza social y psicológica, era un instrumento para enseñar a la gente, para prevenir patologías sociales, capacitar para la formación de líderes y la vida en democracia y contribuir al crecimiento de lo individual. Ellas fueron, entre otras, la Asociación Cristiana de Jóvenes (YMCA-Young Men Christian Association), creada en Londres en 1844, por Jorge Williams, para varones menores de 23 años, y en 1855 la sección femenina de la misma, reproducidos en los EE. UU. en 1851 y 1868; los Boys Clubs en 1869, los centros comunitarios (settlements), los Boys-Scouts, creados en junio de 1907 por el coronel inglés Robert Baden-Powell (1857-1941), quien, luego de prestar servicio en India y Sudáfrica, y dado el éxito de su libro *Ayuda al explorador* de 1899, concibió durante un campamento experimental en 1907, llevado a cabo en la isla de Brownsea, la idea de crear este cuerpo para ofrecer a los jóvenes un campo de actividades formativas, lo que diez años más tarde extendió creando el movimiento femenino de los scouts. La misma COS alentó la formación de grupos de niños y jóvenes para prevenir "los peligros de la calle".

Los voluntarios sociales o visitantes amigables ejercían una acción orientada, optimista y teóricamente ecléctica. John Dewey y William James, les enseñaron a observar concienzudamente la calidad de la experiencia y el papel que juegan los sentimientos. Mary Follet y Eduard Lindeman pusieron su interés en los grupos pequeños como la prédica fundamental de la democracia. Aprendiendo de maestros del comportamiento humano tan variados como Freud y el creador del conductismo John Watson (1878-1958), fueron también influidos por Carlos Horton Cooley (1864-1929) y su concepción de grupo como "una mentalidad más amplia", y la teoría del sistema social de Talcott Parsons.

En 1912, en Brooklyn, Samuel Richard Slavson, tomando la idea de Samuel Barnett, núcleo en grupos a niños de las barriadas pobres. Sus grupos eran de integración voluntaria, porque "éstos apelan a la naturaleza del hombre, traen consigo una participación del corazón, movilizan toda la buena voluntad para la educación y la acción". Fomentaban la libre expresión y tendían a ser primarios ya que Slavson opinaba que "las relaciones cara a cara activan los procesos intelectuales y emocionales, establecen actitudes y socializan al individuo". El método se centró

en el individuo y no en el grupo como un todo. Impone un mínimo de disciplina, haciendo flexible el uso de las estructuras. No interpreta, sólo señala situaciones para llevar a los miembros a que adquieran solos el convencimiento de su comportamiento. Slavson elaboró así la primera teoría del Trabajo Social de grupos, a la vez que se inclinó hacia el psicoanálisis, campo en el que llegó a ser una figura prominente dentro de la psicoterapia infantil.(28) Slavson aceptó que el trabajo social haga caso social con miembros del grupo, y denominó "terapéuticos" a sus grupos, entendiendo que, a través del intercambio intelectual y emocional que se produce en un grupo, los individuos se mejoran. En 1943, dueño de un acervo metodológico científico/creó la Group Therapy Association para la investigación y elaboración de experiencias en el método.

En 1916, Slavson conoció a Joshua Lieberman, quien aplicaba el trabajo de grupos a clubes infantiles. Con él creó la Pioneer Youth of América, entidad dedicada a recreación de runos al aire libre. Lieberman centró el método en la faz de la personalidad a través de experiencias grupales. Su obra destacó que el trabajador social es un líder cuya misión es ayudar al desarrollo de la personalidad, a la importancia de la supervisión experta y que el "club" -forma como denominó al grupo- "ocupa un lugar tan grande en la vida de sus integrantes que su influencia a menudo supera la de la escuela"(29) Visionario del método de comunidad, Lieberman señaló que el club tiene una meta social: trascender a la comunidad. Durante seis años, Slavson y Lieberman trabajaron juntos, recopilando sus experiencias en el libro Creative Camping, en 1931.

En 1919, siendo un joven graduado de la Universidad de Pensilvania, Wilbur Newstetter (1896-1972), fue el encargado de un campamento en Cleveland y director del Campo Harkness de la Iglesia presbiteriana. Trabajando con jóvenes, advirtió la necesidad de capacitar para clubes y programas, lo que pudo concretar en la Western Reserve University en 1926, al incorporarse como docente de la misma, ya con un master en Sociología. Con Theodore Newcomb y Marc C. Feldstein, y alumnos de Trabajo Social y Psicología, realizaron una investigación para medir y analizar patrones de liderazgo y diversos aspectos del proceso grupal, aplicando experiencias de la psicología experimental al Trabajo Social, lo que fue publicado, con el título de Adaptación grupal, en 1929.



En 1930 estableció un asentamiento de alumnos de Trabajo Social, en un barrio obrero de Cleveland para prestar servicios a la vecindad. En ese mismo año, trabajando con Philip Klein realizó una investigación en Pittsburgh y a su iniciativa se creó la Escuela de Trabajo Social, de la que fue el primer director, en 1938. Fue también el primero en introducir en la formación profesional, las prácticas integradas con los métodos de caso, grupo y comunidad.

A partir de Lieberman y Newstetter, grupo o club tienen una idéntica significación en gran parte de la bibliografía norteamericana, lo que no ocurre en Latinoamérica, donde club es una institución formal dedicada a actividades sociales y recreativas. Este objetivo fue el de todos los autores de este período. Ellos construyeron una teoría —hoy en muchos puntos superada— partiendo de la nada, en base a la experiencia, al ensayo, prueba y error, cuyos puntos centrales podemos resumir en los siguientes términos: la recreación era fin; se centraba en el individuo; el trabajador social es líder para el grupo; el programa estaba confeccionado por él como representante de una institución; no se tenían en cuenta las necesidades y motivaciones de los miembros, ya que con actitud paternalista se formaban grupos o clubes para apartarlos del peligro de la calle. Conscientes de sus limitaciones y visionarios del futuro del método y de la profesión, estos autores nos legaron años de experiencia, de honesta y valiosa labor. De todos ellos, Slavson marcó la evolución hacia la etapa diagnóstica o psicosocial a la que adhirió.

Paralelamente a estos autores, se fue desarrollando en los Estados Unidos la Psicología Social. La década del 1900 marcó el choque de dos corrientes: la biológica o de los instintos, con William McDougall al frente, y el interaccionismo social, así llamado por Kimball Young,<sup>(31)</sup> que rechazó la anterior y acentuó la importancia de la interrelación funcional entre medio e individuo en la formación de la personalidad humana. De este momento son los psicólogos experimentales de la dinámica grupal, Ronald Lippit, Robert Bales, William F. White, Kurt Lewin (1890-1947), cuyas obras nos han llegado, más que originalmente, a través de autores como Josephine Klein, M. S. Olmsted, Franklyn Haiman, Walter M. Lifton, George Homans, W. H. J. Sprott y otros. El Trabajo Social de grupos no escapó a sus influencias. Si bien condujo a un amplio dominio de la dinámica grupal y de la interacción social, dejó en gran medida el campo de lo grupal en manos de los psicólogos sociales.

Grace Longwell Coyle (1892-1962) fue la primera gran figura en el Trabajo Social de Grupos. Recogió la influencia freudiana señalando que "cuando se comenzó a enseñar en las escuelas

de Trabajo Social el trabajo de grupos, la teoría de la conducta individual, que era objeto de la enseñanza, había alcanzado ya su etapa psicoanalítica, por lo cual se hizo necesario integrar una teoría de la personalidad sumamente adelantada, desarrollada y orientada ya hacia fines de tratamiento especialmente de los problemas afectivos, con una teoría rudimentaria del pequeño grupo".

Coyle escribió el primer libro de Trabajo Social de Grupos y fue la primera en enseñarlo como método. A partir de 1925 empezó a desprenderse del rol recreativo para pasar a ocuparse de lo terapéutico. Si bien Coyle siguió considerando que el profesional es el líder, rechazó que atiende como caso individual a un miembro del grupo, centrando su mirada en la totalidad grupal. La influencia de Coyle en el desarrollo profesional del Trabajo Social de Grupo fue profunda. Contribuyó a la formulación de la educación profesional, al desarrollo de una organización profesional y a la extensión del trabajo grupal dentro de nuevas áreas.

Históricamente, el primer abordaje a la comunidad fue de corte netamente empírico, caracterizado por el propósito de mejoramiento social y con bases en la religión. Juan Luis Vives, el Sistema de Hamburgo de 1765, la organización de la caridad en Glasgow por Tomas Chalmers en 1805 y en Elberfeld por Daniel von der Heydt en 1825, mostraron ya una clara preocupación por atender los problemas sociales allí donde éstos se producen.

Si bien el método como tal sólo fue reconocido en 1943, la denominación del mismo no quedó precisa. A la expresión organización de la comunidad se agregó la de desarrollo de la comunidad y ambas se utilizaron indistintamente, si bien en un comienzo la última tiene el sentido de educación de masas. Así apareció en el llamado Movimiento de Antigonish, de Nueva Escocia, Canadá, desde 1920, en el Ministerio de Colonias de Inglaterra en 1942 y en una publicación de la Universidad de Virginia, de Jean y Jess Ogden. Pero pronto el desarrollo de la comunidad pasó a ser una estrategia política, una respuesta paliativa al subdesarrollo y un freno a los movimientos de liberación nacional, desarrollada primero por los ingleses hacia sus colonias y luego adoptada y más elaborada por los norteamericanos para afirmar su dominio económico en el mundo.

## **1.4 El Trabajo Social en América Latina. La reconceptualización**

Al igual que en Europa y en los Estados Unidos, en América A-A latina surgieron primero las instituciones benéficas, generalmente vinculadas a la Iglesia católica, y de ellas, a su vez, las Escuelas de Asistentes Sociales o de Servicio Social, denominación que corresponde a las primeras décadas de sus historias. La enseñanza reflejó los intereses que tenían los países por sus principales problemas sociales y su capacidad de enfrentarlos.

En este sentido se debe comprender la profesión como un proceso en construcción, ya que nunca estuvo hecha ni lo estará en tanto responda a una determinada realidad.

La primera Escuela de Servicio Social surgió en Santiago de Chile, creada por el médico Dr. Alejandro del Río en 1925 con el apoyo del Dr. Rene Sand, director entonces de la Escuela Católica de Bruselas, en plena crisis del salitre y la formación de asentamientos perturbados generados por el desarrollo industrial.

En sus fundamentos se señaló que "las experiencias realizadas demuestran que no siempre la buena voluntad basta para llevar a cabo la labor social. Ni aun remunerando estas actividades, el resultado ha sido satisfactorio. Todo nos lleva, pues, a la creación de una escuela para formar funcionarios del Servicio Social". El 27 de mayo de 1924 se aprobó el proyecto y el 4 de abril de 1925 inició sus actividades, dependiendo de la Junta Central de Beneficencia, con la dirección de la educadora belga Jenny Bernier. El primer currículo abarcó dos años de estudios y las asignaturas fueron, Derecho y Economía Política, Higiene y Profilaxis, Protección a la Infancia, Alimentación y Dietética, Atención de enfermos y heridos, Práctica de Secretaría y visitas a instituciones y obras de asistencia social. Sólo en 1971 fue incorporada a la Universidad de Chile.

En Argentina, el Servicio Social se instaló formalmente en plena crisis del treinta cuando, a partir del 23 de junio de ese año, una institución privada, Museo Social Argentino, creó la primera Escuela de Servicio Social, sobre la base de los cursos de visitadoras de higiene, creados por la misma institución en 1924 y a iniciativa del médico Dr. Germinal Rodríguez y de Alberto Zwanck, quien fue su primer director. Este último definió el Servicio Social "como el conjunto de métodos destinados a desarrollar la personalidad del individuo o de la familia asistida, reajustándolo con el medio ambiente en que vive".

Nació en los últimos momentos de la presidencia de Hipólito Yrigoyen, un gobierno que permitió el acceso de la clase media al poder y que fue derrocado por el primer golpe militar en la historia del país. Años más tarde, 1946, la Universidad Nacional de Buenos Aires creó la Escuela de Asistentes Sociales, en la entonces Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, sobre la base de una escuela similar, dependiente del Patronato de Recluidos y Liberados, creada en 1941.

Quedaron así definidos los primeros objetivos de la formación: preparar personal idóneo para trabajar en la salud y en la justicia, lo que también fue característico en todas las escuelas latinoamericanas en una primera etapa. Como señaló Teresa Porzecanski, "la urgencia imperiosa de las situaciones exigió más que un dominio del saber, una utilización de procedimientos adecuados a la resolución de problemas". La plena incorporación de las ciencias sociales a la formación operó en casi todas las escuelas en la década del sesenta. Pero el pretendido cientificismo introducido por el sociólogo y trabajador social Ernest Greenwood, a partir de sus clases en la Universidad de Chile en 1968, no hizo más que mantener el Servicio Social en una posición tecnológica al servicio del control social, encuadrada en el paradigma neopositivista-funcionalista como contraparte de lo que producían las llamadas Ciencias Sociales (aunque en realidad era lo que producían la Sociología y la Psicología). Teoría y Práctica siguen siendo dos entidades separadas al igual que los métodos de caso, grupo y comunidad. La realidad local fue "comprendida" a través de estudios descriptivos-cuantitativos, desvinculados de la realidad macrosocial.

En 1959, se produjo la revolución cubana. Dos años después, la Alianza para el Progreso apuntó a contrarrestar sus efectos con el "desarrollo de la comunidad". El desarrollismo, nueva cara del funcionalismo, nos "vendió" la idea de que el subdesarrollo era una etapa de transición, de la que se podía salir con el aporte de capital y tecnologías. Copiamos modelos, sin tener en cuenta, como bien lo señaló Gertrude Wilson, que "el Trabajo Social norteamericano es parte y producto de un gran ámbito en el cual él vive, y no puede ser comprendido aparte de su contexto social".

La práctica nos hizo asumir una actitud crítica, y así, desde la inconformidad contra el modelo dominante del cual el Servicio Social era parte, asumimos en 1965, lo que quienes fuimos sus protagonistas llamamos el movimiento de la reconceptualización.

La reconceptualización, como brote de rebeldía (y todo acto creador es transgresor), surgió casi simultáneamente en Santiago, Concepción, Valparaíso, Antofagasta, Montevideo, Porto Alegre, Belo Horizonte, Río de Janeiro, La Paz, Manizales y Cali, Caracas, General Roca, Buenos Aires. Dos revistas de ésta última ciudad: *Selecciones del Servicio Social* y *Hoy en el Trabajo Social* permitieron la interconexión entre quienes empezamos el proceso, así como los encuentros del Primer Congreso Latinoamericano en Porto Alegre en 1965, a los que siguieron en 1966 en Montevideo, en 1967 en General Roca, Concepción en Chile en 1969, Cochabamba, en Bolivia, en 1970, Porto Alegre en 1972 y Lima en 1974. El primer documento fue elaborado en Araxá, Brasil, en 1965. Fue algo así como un manifiesto en el que se señaló qué cosas debían cambiar en el Servicio Social. A éste siguieron luego el Documento de Teresópolis, Brasil, en 1970, y un número amplio de libros y artículos publicados en revistas.

Surgió como un proceso de cuestionamiento, revisión y búsqueda. El cuestionamiento llevó a un profundo estudio de la realidad latinoamericana, su subdesarrollo y creciente dependencia económica. La revisión partió de las fuentes mismas de la profesión, esencialmente de Mary E. Richmond, analizando científicamente métodos, técnicas y procedimientos operativos, sus modelos y categorías de análisis de la realidad y su práctica institucional y formativa de trabajadores sociales; y búsqueda en el sentido de lograr alternativas científicas de intervención que contribuyan a transformar básicamente las situaciones problemas en las que los trabajadores sociales actuamos.

El Trabajo Social, denominación que comenzamos a utilizar, pasó así de centrarse en lo psíquico-individual a centrarse en lo social; pasó del cambio de personalidad per se al cambio social como objetivo final, colocando al trabajador social en un rol de "asistente temporario" para capacitar. Ya no se trató de hacer simplemente el bien, ni de adaptar al hombre a su medio, sino de contribuir a transformar ese medio donde se generan los problemas sociales que soportan individuos, grupos y comunidades.

Como proceso, pasó por tres etapas.

La primera etapa, 1965-1969, irrumpió cuando grupos aislados de docentes y alumnos de Trabajo Social consustanciados con la realidad dejamos de aceptar ser agentes pasivos de modelos que no responden a la misma, especialmente el funcionalismo. Se gestó en Escuelas

de Trabajo Social, por ser estas instituciones donde convergen mayores posibilidades de equipos interdisciplinarios de relativa autonomía política y de cambios.

La crítica que se hizo al Trabajo Social, que desde ahora llamaremos tradicional, fue la siguiente:

- a) Modelos elaborados en una realidad desarrollada que no se ajustan a nuestra propia problemática social ni a la idiosincrasia del hombre latinoamericano.
- b) De una fe reformista pasó a una función sostenedora de la realidad social existente; de una intención científica pasó a una tecnología sin preocupación por identificar y explicar los fenómenos sociales con los que se trabaja.
- c) Se centró en la atención de la patología humana y no en los aspectos sanos de los hombres.
- d) Su conocimiento fue empírico. Se limitó a generar acciones a partir, de la teoría suministrada por otras disciplinas sociales, aceptando el papel de auxiliar de ellas. Al no investigar ni sistematizar su práctica, no produjo teoría, confundiendo como tal la teoría de cómo aplicar un determinado método. Tampoco sometió a verificación científica las teorías incorporadas, aceptándolas como dogmas. Siguiendo a Durkheim, los trabajadores sociales son los técnicos que aplican el conocimiento que producen otros.
- e) Escindió la unidad del Trabajo Social en tres métodos principales y varios auxiliares, sin advertir que no eran tales, sino técnicas y procedimientos aplicados a tres unidades de trabajo inter-vinculadas.
- f) La insistencia en la neutralidad valorativa condujo al descompromiso con las personas con las que trabajaba e incluso con la misma profesión.
- g) Consecuentemente con todo lo señalado, la formación de trabajadores sociales estuvo dirigida a capacitar auxiliares de otras profesiones, más que a profesionales en sí.

Las consecuencias de ese primer momento de la reconceptualización fueron las siguientes:

- a) El análisis y desmitificación de los supuestos valores subyacentes en el Servicio Social tradicional.
- b) Un análisis crítico de "las fuentes" de la profesión, rescatando aquellos elementos cuya validez se comprobó en la práctica.

- c) Un cambio en la actitud profesional: de la asepsia al compromiso, reflejado éste en una mayor preocupación por acercarse a las clases sociales más carenciadas.
- d) Un análisis crítico y global de las realidades nacionales y latinoamericana, desde una perspectiva histórica.
- e) En desarrollo de la capacidad creativa con la finalidad de superar los modelos tradicionales, lo que redundó en un esfuerzo por teorizar a partir de nuestra propia práctica.
- f) Una reestructuración interna de las escuelas de Trabajo Social, procurando su inserción universitaria, elevando los años de estudio y la calidad de sus currículos, así como una mayor participación y comunicación entre docentes —estudiantes, El segundo momento, a partir de 1969, puso el énfasis en la teoría y método científico.

Se elaboraron distintas alternativas metodológicas, probadas en la práctica. Como señaló Teresa Porzecanski, respondieron a tres corrientes, a saber:

- a) Tecnicismo, neopositivista, aplicando el método hipotético-de-ductivo al Trabajo Social, disciplina que aparece así como una tecnología social.
- b) Concientizadora, retomando el objetivo educativo, pero encarado en un aprender de la gente a partir de un enfoque globalizador de la realidad y una revalorización del hombre y de la práctica, y teniendo como base la filosofía existencialista y personalista.
- c) Dialéctica, poniendo énfasis en la práctica, el Trabajo Social apuntó a una praxis social científica, con la finalidad de transformar situaciones problemas en los microsistemas económicos.escuela—, comunidad e interescuelas.

Un análisis crítico de ese segundo momento nos permite señalar:

- a) En primer lugar, la reconceptualización inició las prácticas de los modelos elaborados en base a las tres corrientes indicadas, en áreas comunitarias urbanas y rurales, rechazando el trabajo en instituciones, por considerar que éstas estaban consustanciadas con las formas tradicionales de intervención en la realidad y sin comprender la asimetría entre la formación y el trabajo institucional. La práctica demostró que, si bien se lograron mayores niveles de participación, un más profundo conocimiento de la realidad y una integración en la intervención, siguió imponiendo modelos a la realidad. Si, con Gunnar Myrdal, entendemos que "la ciencia social no

brotó del escritorio de un investigador, sino que procede de voces más naturales, del lenguaje de los hombres en la vida de una sociedad concreta, los modelos son construcciones que deben surgir de la realidad de aquellos con quienes trabajamos. Tampoco es posible negar la institución, ya que es parte de la realidad en la que se quiere operar y porque, en Latinoamérica, es una posibilidad concreta de trabajo que tenemos los trabajadores sociales. Por otra parte, esa negación acentuó el distanciamiento entre escuelas e instituciones donde los egresados de aquellas laboran, al incentivar las resistencias al cambio de quienes por convicción y comodidad prefieren ser auxiliares o gestores, más que profesionales.

- b) Se negó el trabajo individual, por entenderse que los problemas sociales no se resuelven individualmente, aislando a la persona de su familia, de sus otros grupos de convivencia, de la comunidad. La práctica demostró que, si bien la problemática individual surge de un todo mayor al que también afecta, no puede descartarse que algunas situaciones demandan ese trabajo individual, sin perjuicio de que luego se encare en grupo y a través de la comunidad.
- c) Favorecidos por algunas estructuras políticas populistas, caracterizadas por mantener "funcionales" a los grupos marginales, mediante un simulacro de participación, algunos sectores fijaron objetivos idealistas, erigiendo el Trabajo Social en vanguardia del cambio estructural. Esto condujo a serios errores que llevaron a un amplio grupo profesional a perder su identidad; ya sea por la formación de núcleos altamente intelectualizados, refugiados en la teoría, pero nula práctica, negadores del Servicio Social anterior, sin comprender que con esto negaban el proceso histórico de una disciplina; ya sea por una radicalización ideológica y un activismo político que cayó en el dogmatismo y manipulación que ellos mismos atacaban respecto de otras ideas, y que en algunos casos condujo a un infantil intento de desclasamiento en una sociedad policlasista. Esto, a su vez, condujo a un intento de desprofesionalización en la formación académica, reemplazándose los contenidos específicos del conocimiento profesional por contenidos exclusivamente ideológicos, sin tener en cuenta que una Escuela de Trabajo Social, sea o no parte de una universidad, integra la estructura de un sistema y que la mayor o menor libertad que proporcione su autonomía es siempre relativa y nunca absoluta-



- d) Puso el énfasis en la participación, trabajando con las personas en todas las etapas del proceso, capacitándolas para que se apropien incluso de sus instrumentos de trabajo. En ese acercamiento auténtico a la población con la que se trabaja, debe destacarse la inclusión del estudio de lenguas indígenas, en países con alta concentración de esos grupos autóctonos.
- e) Se logró una relativa autonomía cultural en el pensar y el hacer. Producto de ello, la aparición de una abundante literatura profesional latinoamericana, parte de la cual no siempre ha sido escrita por trabajadores sociales, sino por tecnócratas de otras profesiones.
- f) Renovó la formación con prácticas integradas, la creación de licenciaturas, maestrías y doctorados en Trabajo Social, la adopción de nuevos procedimientos pedagógicos y la participación de las escuelas en proyectos nacionales y regionales, articulando un mejor dominio conceptual de lo social a partir de un encuadre sociohistórico y político macroestructural.

Cabe aquí mencionar el apoyo que brindaron, en la difusión de la reconceptualización y a la capacitación y organización de trabajadores sociales, la Asociación Latinoamericana de Escuelas de Trabajo Social (ALAETS) creada en 1965, el Instituto de Solidaridad Internacional (ISI) de la Fundación Konrad Adenauer y el Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS) creado en 1975.

Al cercenarse su avance por la irrupción de las dictaduras en casi todos nuestro países, la tercera etapa nos permitió a algunos madurar y decantar el proceso, y a otros volver al conservadurismo tradicional, el que no implica compromisos ni riesgos. Durante este período, debemos mencionar la labor realizada en Chile por muchos trabajadores sociales y muchas otras personas, laicas y religiosas, desde la Vicaría de la Solidaridad, creada por el arzobispado de Santiago, sobre la base del Comité de Cooperación para la Paz, organismo originado en los días posteriores al derrocamiento del gobierno de Salvador Allende en 1973. No sólo atendieron las necesidades materiales de muchos indigentes, sino, y sobre todo, fueron el único baluarte de los derechos humanos, en un auténtico compromiso por la dignidad humana.

Sin lugar a dudas, la reconceptualización fue un hecho significativo en la construcción del Trabajo Social. Forma parte de su historia, aun para sus detractores. Significó una ruptura con el modelo norteamericano impuesto a sociedades que no guardan con aquélla ninguna

similitud, permitiéndonos pasar de agentes receptores y repetidores de una tradición dominante a un papel protagónico de rescate de nuestras voces y nuestros saberes, impulsándonos a elevar nuestra capacitación y a crear nuestros propios materiales de estudio, desde una realidad propia, vivida, los que mostraron sus tendencias heterogéneas y hasta a veces conflictivas, en tanto asumimos que no hay disciplinas ideológicamente neutras, ya que todo conocimiento tiene que ver con las ideologías que portan los sujetos que lo construyen con su trabajo.

## **1.5 Distinguiendo Asistencia Social, Servicio Social y Trabajo Social**

Queremos finalizar este capítulo, con una síntesis que permita distinguir entre Asistencia Social, Servicio Social y Trabajo Social, los que no son etapas lineales, sino distintas concepciones de una profesión que sigue construyéndose en una sociedad en permanente cambio y las que, en sus distintas modalidades, todavía mantienen seguidores.

La Asistencia Social, más próxima a la beneficencia, es una acción puntual tendiente a paliar las emergencias sociales. El asistente social es el protagonista de la acción que trabaja para las personas con necesidades materiales, las que son receptoras pasivas, espectadoras de lo que aquel hace.

La creación de asociaciones institucionalizó el Servicio Social como profesión, con una acción más sistematizada, más técnica, fundada en el reconocimiento de los derechos sociales de las personas de ser atendidas por el Estado en sus necesidades. Repite, en buena medida, la acción asistencialista de atender lo inmediato. El profesional sigue siendo un dador, un mero facilitador de recursos, un solucionador de problemas, aséptico y por lo tanto a histórico, descomprometido con los problemas de su tiempo. Su mirada está puesta más en lo individual aunque trabaje con grupos o en llamadas comunidades.

Tanto la Asistencia Social como el Servicio Social al considerar a las personas como objeto, aunque no lo manifiesten, reproducen la ideología dominante a través del control que llevan a cabo sobre lo cotidiano de esas personas, con el agregado de que generan dependencia del profesional y de la institución que ejerce su protección a través de prestaciones, y a través de

ellas realiza su manipulación política. Y al reproducir la dependencia, reproducen la exclusión social.

El Trabajo Social, en la acepción que le dio la reconceptualización, en tanto trabaja con las personas, más que en centrarse en el problema, puso el énfasis en la realidad donde ése se produce, en el cómo los sujetos vivencian sus problemas y en el cómo intervienen en la acción superadora de sus situaciones. Suprimió conceptos provenientes de la medicina, tales como síntoma, diagnóstico, tratamiento, así como el de cliente; reemplazó marco conceptual por esquema conceptual al entender que la teoría nunca está encerrada, terminada, y los métodos de caso, grupo y comunidad, por un método único. Reconoció que las personas necesitadas de su mediación deben ser consideradas simplemente como ciudadanos, en tanto sujetos actores que se determinan, están informados, opinan, actúan, se capacitan y organizan para afrontar su autopromoción y la de sus vecinos, y exigen el cumplimiento de los compromisos. El trabajador social tiene una perspectiva comunitaria y global y, básicamente, es un movilizador de relaciones humanas para que los actores, logren organizadamente sus objetivos. No niega la necesidad de atender las urgencias de la pobreza, pero sí entiende que debe ser realizada como una acción de apoyo, de refuerzo, de prevención en un proyecto más integral.

## **1.6 Una reflexión epistemológica acerca de los paradigmas**

Cualquier disciplina requiere de una reflexión epistemológica a partir de sus desarrollos y de la práctica que realiza. Cada vez que nos planteamos interrogantes acerca de las características del objeto o de los hechos que analiza, acerca del cómo aprehenderlos y transformarlos o realizar una lectura crítica de determinados aspectos de la realidad, estamos haciendo reflexión epistemológica [episteme, conocimiento, y logos, estudio).

Siendo la epistemología parte del quehacer filosófico y entendiendo esta disciplina, según Karl Jaspers (1883-1969), "como aquella concentración mediante la cual el hombre llega a ser él mismo al hacerse partícipe de la realidad", la reflexión epistemológica sería "un ir de camino y sus preguntas son más esenciales que sus respuestas, ya que toda respuesta se convierte en una nueva pregunta".

El acto de pensar sobre nuestra propia actividad tiene, entre sus objetivos, aclarar qué paradigmas están presentes en la producción de los conocimientos de una profesión. Ahora

bien, ¿qué son los paradigmas? El concepto, hoy tan difusamente utilizado, proviene del griego paradigma, que significa mostrar, manifestar. Paradigmático, en cambio, se suele usar para señalar lo ejemplar.

El funcionalista Robert K. Merton lo definió como "el conjunto de supuestos, conceptos y proposiciones básicas que se emplean en un análisis de un hecho u objeto". "Revela el andamiaje de la ciencia así como su estructura terminada." Sus funciones, estrictamente relacionadas entre sí, son las siguientes:

1. Proporcionar una ordenación compacta y detallada de los conceptos centrales y sus interrelaciones tal como se utilizan para la descripción y el análisis, siendo una ayuda para las interpretaciones.
2. Disminuir la probabilidad de incluir en el enunciado explícito, sin advertirlo, supuestos y conceptos ocultos, ya que cada nuevo supuesto y cada concepto nuevo debe ser lógicamente derivable de los términos anteriores del paradigma.
3. Promover la acumulación de interpretación teórica. Es como la base sobre la cual se construye un edificio de interpretaciones.
4. Sugerir la tabulación cruzada sistemática de conceptos presumiblemente importantes y, así, sensibilizar al analista para tipos de problemas que de otro modo podrían pasar inadvertidos.
5. Favorecer la codificación de métodos de análisis cualitativo de una manera que se acerca al rigor lógico, si no al rigor empírico, del análisis cuantitativo.

El citado autor señaló que "el mal uso de un paradigma es consecuencia de darle valor absoluto y no de usarlo a título de ensayo, como punto de partida".

En síntesis, para Merton, el paradigma concentra el conjunto mínimo de conceptos con que el profesional tiene que operar para llevar a cabo un análisis adecuado y que puede ser usado aquí y ahora como una guía para el estudio crítico de los análisis existentes. Procura, asimismo, sensibilizar no sólo para las implicaciones estrictamente científicas, sino también para las implicaciones políticas e ideológicas.

Thomas S. Kuhn, famoso por su libro *Las estructuras de las revoluciones científicas*, se valió en él de dos sentidos al utilizar el término "paradigma". "Por una parte, significa toda la

constelación de creencias, valores, técnicas, etc., que comparten los miembros de una comunidad científica dada. Por otra parte, denota una especie de elemento de tal constelación, las concretas soluciones de problemas que, empleadas como modelos o ejemplos, pueden reemplazar reglas explícitas como base de la solución de los restantes problemas de la ciencia normal", entendiendo por tal aquella que articula y desarrolla el paradigma en su intento por explicar y acomodar el comportamiento de algunos aspectos importantes del mundo real, tal y como se revelan a través de los resultados de la experimentación.

En este sentido, un paradigma es para Kuhn un conjunto de realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica.

Particularmente, compartimos sólo la primera parte de la afirmación de Kuhn y no la segunda, porque sólo se refiere a las ciencias físicas y naturales al hablar de ciencia normal y, además, porque entendemos que ningún paradigma puede señalar modelos de problemas y sus soluciones y porque no consideramos equivalentes los conceptos de paradigma y modelo.

Optamos por decir que un paradigma es el sistema de conceptos esenciales de una teoría, así como de sus valores, problemas y procedimientos que, como referencia, permite precisarla y orientar y ordenar nuestro pensamiento para hacer interpretaciones o lecturas de una realidad concreta.

## 1.7 El Neopositivismo

Para distinguir el positivismo surgido de Comte en el siglo XIX del positivismo del siglo XX, se ha impuesto el concepto de neopositivismo, al que, por tendencia al empirismo y al estudio de la estructura lógica de la ciencia, se lo denomina también empirismo lógico o positivismo lógico. A éste se enfrentó el racionalismo lógico o crítico, el que, sin desprenderse del positivismo, aunque Karl Popper (1902-1994) no haya aceptado serlo, pone el énfasis en la verificación y en el método hipotético deductivo.

Mario Bunge ha definido la ciencia (del latín *sciens*, saber) "como el conocimiento racional, sistemático, exacto, verificable y por consiguiente falible". Esta definición, más que decirnos qué es la ciencia, nos señala sus caracteres esenciales. El mismo autor, posteriormente, enunció

otra en los siguientes términos: "Un sistema de conceptualizaciones organizadas en teorías acerca de determinados subsistemas de la realidad."

Aclaremos esta definición. La ciencia es un sistema integrado por conceptos, hipótesis y leyes, los que, articulados, conforman teorías referidas a determinados aspectos de la realidad. Según el objeto, las ciencias se han clasificado en formales y fácticas.

Las ciencias formales son las que se ocupan de objetos ideales, contruidos sólo a nivel conceptual por la razón, por abstracción de objetos reales. El número 3 no puede ser percibido por los sentidos, por lo tanto no es un dato. Pero en cambio percibimos 3 mesas y eso constituye un dato. Establecen relaciones entre objetos ideales y entre éstos y hechos de la realidad, lo que permite la cuantificación de éstos. La lógica y la matemática son formales.

Las ciencias fácticas son las que trabajan con objetos empíricos, es decir, con aquellos que se pueden captar por los sentidos. Por eso también se las llama ciencias empíricas. Representan un mundo real, el mundo de nuestra experiencia, y esa experiencia será científica cuando esté verificada, es decir, comprobada o refutada en la práctica directa con los objetos con los que trabaja. Sus enunciados relacionan sucesos y procesos. En cambio los enunciados de las ciencias formales relacionan signos. La lógica demuestra rigurosamente sus afirmaciones, a las que se llega por deducción, de ahí que también hayan sido denominadas ciencias deductivas. Un teorema matemático se demuestra. Una afirmación, como puede ser que "los niños desnutridos tienen problemas de aprendizaje escolar", se verifica.

Ahora bien, así como el idealismo kantiano opuso el pensar al actuar, al distanciar una razón pura de una razón práctica, con la constitución de la sociología en el siglo XVIII, a partir de la filosofía positivista, con la pretensión de ciencia autónoma e independiente, se opuso una ciencia pura a una ciencia aplicada.

La ciencia pura fue concebida como una filosofía científica, al colocarse frente al objeto para analizar significados, alcances, caracteres, supuestos implícitos, etcétera.

La ciencia aplicada fue concebida como una investigación empírica destinada a validar los conceptos elaborados por la ciencia pura. Durkheim las consideró como una ciencia especulativa a la primera, y como un arte o práctica a la segunda.

La ciencia pura reservada a los científicos, y la práctica, a los técnicos. A esta división de la ciencia se oponen los empiristas lógicos. Gino Germani (1911-1979) dijo al respecto que esa separación no sólo es engañosa "pues todo conocimiento es el resultado de la interacción entre el elemento lógico y el empírico, sino porque, para que el conocimiento posea validez y fecundidad, esa interacción debe efectuarse en cada nivel del proceso cognoscitivo".

Como la ciencia no se interesa en hechos o fenómenos únicos en sí, sino que trata de descubrir, dentro de la gran diversidad de objetos, la uniformidad, la teoría científica configura generalizaciones que sintetizan uniformidades observadas en la realidad, lo que nos orienta en la práctica, constatando hechos, describiéndolos, relacionándolos con otros hechos, explicando sus causas y efectos y su papel en la realidad total, orientando nuevas verificaciones, todo lo cual permite conocer, prever, controlar y dirigir los procesos en los que se trabaja.

¿Cómo se logra ese proceso de descubrir dentro de la gran diversidad de objetos, la uniformidad? El científico parte de un problema que le suscita interrogantes. A medida que lo estudia, surgen hechos, elementos, cosas, lo que exige ordenarlos, clasificarlos, de acuerdo con un determinado criterio o propiedad para formar una clase.

La clasificación es el procedimiento básico de ordenar elementos o cosas, fenómenos o hechos, con un criterio establecido (el aristotélico agrupa en base a características externas, ya sea porque los objetos se parecen o porque se comportan en forma similar, mientras que el galileico agrupa en base a las causas de ocurrencia de los fenómenos). Por lo tanto, consiste en aislar un conjunto de rasgos o situaciones similares y establecer diferentes categorías entre ellos, a partir de las características que los distinguen, o agrupar en base a causas comunes. Y una clase es un conjunto de unidades, llamadas miembros, que exhiben una o más propiedades uniformes.

Las generalizaciones cuando están referidas a una teoría social basada en hechos, son fácticas, y conforman proposiciones de alcance medio como las llamó Merton (por ejemplo, las madres de clase baja tienden a destetar más tempranamente a sus niños que las madres de clase alta). Las generalizaciones pueden ser descriptivas y explicativas. Las primeras, más que conocimiento, proporcionan información sobre algo.

¿Cuál es el criterio para determinar el carácter o estatus científico de una teoría? Que sea susceptible de ser puesta a prueba, es decir que sea verificable en la práctica, que sus puntos vulnerables puedan ser sometidos al examen más severo posible, que pueda conducir a la predicción de fenómenos hasta ahora no observados en una determinada situación, que sus mismas consecuencias puedan ser verificadas. Pero, para Popper, no es la verificación sino su refutabilidad lo que indica el carácter científico de una teoría. Si ella resiste las pruebas de refutación será más verdadera y fuerte. De ahí que la teoría como generalización de los resultados de una práctica sea un conjunto de hipótesis verificadas acerca de una realidad concreta.

Se verifican las consecuencias particulares que producen los fenómenos, demostrando que hay o no fundamentos para creer que las suposiciones o hipótesis en cuestión, corresponden a los hechos observados o a los valores medidos (cuantificación).

La observación directa o con la ayuda de instrumentos que precisen su alcance (telescopio, microscopio, etc.) y la deducción matemática constituyen desde Galileo Galilei (1564- 1642) el método científico y la experimentación (en base a dos grupos, uno experimental, a cuyos componentes se los somete a un estímulo y otro, de control, a cuyos componentes no se los somete al estímulo), fundamentan el conocimiento científico, su objetividad, es decir, su concordancia con el objeto, y por lo tanto su verdad.

La ciencia es así el proceso de demandar explicaciones acerca de las relaciones necesarias y/o suficientes que se dan entre un conjunto de variables (causalidad), cuyos efectos se manifiestan en determinados hechos.

Explicar significa asimismo, demostrar que lo que ocurre, es un caso de una ley general, lo que permite deductivamente la inclusión de lo particular en lo general.

Los principios explicativos y predictivos de la ciencia se enuncian en proposiciones y éstas conforman la teoría, como generalizaciones lógicamente articuladas.

Mario Bunge afirmó que "no son los hechos en sí mismos, sino su elaboración teórica y la comparación con las consecuencias de las teorías con los datos observables, la principal fuente de descubrimiento de nuevos hechos". Este privilegio de la teoría condujo a positivistas,



neopositivistas y funcionalistas a producir "marcos teóricos\* y "modelos". Ambos son elaboraciones conceptuales destinadas a dar cuenta de ciertos fenómenos de la realidad.

El marco teórico encierra un conjunto de proposiciones que, como conocimientos, son una referencia de la que nos auxiliamos para definir las cosas observadas al abordar una determinada situación.

El modelo es una construcción simplificada y esquemática de la realidad, que surge de una teoría y como tal puede ser contrastado empíricamente en la práctica. Mientras una teoría explica un conjunto de fenómenos, el modelo "es para la teoría una especie de andamio provisorio, con el cual se puede intentar la construcción de hipótesis y teorías", señaló Bleger. Su validez estará determinada por el tipo de fenómenos estudiados en un momento y espacio dados. El modelo parte de lo real y apunta a una situación determinada (modelo ideal, el debe ser). En este sentido, es un enunciado predictivo. Si el modelo es confirmado y permite prever un gran número de efectos y si es posible ampliarlo a un conjunto suficiente de hechos observables, se podrá considerar que el sistema de relaciones que se han abstraído, constituirá una parte esencial y suficiente de lo real. Entonces, el modelo se convertirá en teoría. (Así pasó con el funcionalismo, el que surgió como modelo interdisciplinario para analizar e interpretar la realidad social.)

Cuando un modelo ofrece la representación de un cambio, señalando la sucesión de las distintas etapas, cada una de las cuales producirá la siguiente en consonancia con factores y condiciones específicas, se llama operacional, y suele representárselo mediante gráficos que contienen:

- a) Un objetivo compatible con el proceso de cambio junto con las condiciones supuestamente necesarias para orientar el proceso hacia el mismo.
- b) La representación de las sucesivas etapas.
- c) La serie de factores explícitos e implícitos que condicionan el proceso.
- d) Los medios instrumentales necesarios para lograr los objetivos.

Un modelo implica la relación de varios tipos. Es decir, se conforma por múltiples tipologías. A mayor y más completas tipologías, más representativo será el modelo del fenómeno estudiado, señaló Porzeczanski.

Las tipologías (del latín *tipus*, molde, figura, impresión) son esquemas clasificatorios de las variedades existentes de un objeto o de determinadas acciones. Sistematizan datos empíricos de los fenómenos en los cuales está interesada una profesión, en un esquema conceptual. Surgen de la práctica (investigación), a través de criterios seleccionados intencionalmente, postulando uniformidades de valor explicativo. El tipo muestra los atributos de una clase, que son uniformidades en el sentido más significativamente representativo de cada caso con respecto al sistema social.

La práctica examina la tasa de incidencia y el grado de aproximación, señalando cuántos casos se ajustan, cuántos no, cuántos atributos se exhiben. Si se verifica que el tipo construido es relevante para toda una serie de problemas, el tipo queda establecido y sirve como referencia para interpretaciones diversas.

Los atributos no verificados señalan la desviación. Toda tipología se construye entre dos variables dicotómicas (extremas y opuestas). Por ejemplo: autocrático-democrático, tomadas como límites dentro de los cuales cabe una seriación continua graduada de tipos intermedios: paternalista, permisivo. Cada tipo debe contener todas las propiedades o atributos o elementos esenciales que lo caracterizan. La eliminación de una o más variables, o la alteración de las relaciones entre ellas, implica el desarrollo de un nuevo tipo.

Tiene también, como señaló MacKinnay, un valor hipotético-pre-dictivo, al ordenar los datos concretos de manera que éstos puedan describirse en términos que los hagan comparables a fin de que la experiencia obtenida en un caso, a pesar de su unicidad, se puede emplear para revelar con cierto grado de probabilidad lo que se puede esperar en otros casos. ("Si y cuando ciertos factores se repitan en ciertas condiciones, habrá este probable resultado.").

En tanto describen, explican una realidad, las tipologías son de diagnóstico. Y éstas orientan los modelos operacionales, los que incluyen determinados tipos de acciones verificadas como válidas frente a situaciones típicas. A éstos se los ha llamado tipologías de tratamiento o para la acción.

Finalizando este apartado, el neopositivismo mantuvo en pie el compromiso original con el estatus paradigmático de las ciencias exactas; los principios característicos de sus

planteamientos en relación con la investigación social como proceso de conocimiento, derivan de ese compromiso. Estos principios incluyen:

- a) La unidad del método científico: a pesar de las diferencias en los conceptos específicos y en las técnicas propias de las distintas áreas de investigación, los procedimientos metodológicos de la ciencia natural eran aplicables a las ciencias del hombre; la lógica de la investigación era en ambos casos la misma.
- b) Los objetivos de la investigación —explicación y predicción— son idénticos, así como la forma en que se realizan: la subsunción de casos individuales bajo leyes generales propuestas hipotética-deductivamente.
- c) La relación de la teoría con la práctica es técnica.
- d) La investigación científica es valorativamente neutral; lo único que pretende son resultados objetivos.
- e) Lo que caracteriza el conocimiento científico es su comprobabilidad. Al comprobar una hipótesis, aplicamos la lógica deductiva para derivar enunciados singulares de observación cuya falsedad refutaría esa hipótesis, por lo tanto la base empírica de la ciencia está compuesta por enunciados de observación o relativos a objetos o sucesos públicamente comprobables.

## 1.8 El Materialismo Dialéctico

Mientras la ciencia positivista aceptó el orden establecido en la sociedad en la que produce conocimientos, el materialismo dialéctico apuntó a negar y transformar ese orden y la sociedad.

Para el positivismo describir es medir, cuantificar y así poder señalar por su cantidad, magnitud, la relevancia de un hecho asegurando precisión, objetividad, control, eficacia. Esto atomiza la realidad en lo temporalmente mensurable. No permite "ver" la totalidad en la que los hechos se producen, como señaló Marcuse, pero sí, en cambio, manipular, dominar el objeto.

La dialéctica señaló que sujeto y objeto no constituyen entidades separadas así como el fundamento histórico de los hechos sociales, enfocándolos en una perspectiva de globalidad, en una realidad entendida "como un movimiento que se transforma a partir de sus contradicciones internas y de sus condiciones concretas". Opone la relatividad de la verdad

científica a la verdad absoluta del positivismo, afirmando que lo metodológico se construye en las condiciones dadas por las relaciones entre saber y poder.

Karl Marx (1818-1883) manifestó que "en la producción social de su existencia, los hombres contraen determinadas relaciones necesarias e independientes de su voluntad, relaciones de producción, que corresponden a determinada fase del desarrollo de sus fuerzas materiales. El conjunto de esas relaciones de producción forma la estructura económica de la sociedad, la base real sobre la que se levanta la superestructura jurídica, política y cultural, y a la cual corresponde determinada forma de conciencia social. Por lo tanto, el modo de producción de la vida material condiciona el proceso de la vida social, política y espiritual. No es la conciencia del hombre lo que determina su ser, por el contrario, su ser social es el que determina su conciencia".

Estos conceptos son fundamentales para entender la ciencia en las contradicciones del modo de producción y en el contexto de un aparato ideológico. Las ideologías, como concepciones esquemáticas de la realidad sostenidas por determinados grupos, están en la superestructura, y como dijo Althusser "están presentes en todos los actos y gestos de los individuos" y "expresan en su conjunto una representación de lo real". Permiten comprender las relaciones de dominación, justificando el orden establecido, falseando, enmascarando determinadas situaciones o el conflicto en la sociedad existente y así asumir el cambio.

Por eso, la práctica social tiene lugar en la práctica de las luchas sociales. En éstas se estructura la sociedad y surge la ciencia no simplemente para conocer sino básicamente al servicio de la transformación de esa sociedad.

Las ideologías no configuran, como algunos autores lo afirman, una metateoría, ya que están implícitas en la teoría, formando parte constitutiva de ella. No reemplazan sus contenidos. Cuando esto ocurre, se cae en el dogmatismo. Y entonces son los hombres los que pasan a ser esclavos de una ideología. Esto indica que la ciencia no es neutra como lo afirmó el positivismo. Nada es neutro en la realidad, porque neutro equivale a "indiferente a..." Sí, en cambio podemos afirmar que las ideologías condicionan el desarrollo de la ciencia y de todo conocimiento en cada momento de la historia. Pensemos en el peso represor de la Inquisición, del nazismo, de cualquier dictadura.

La dialéctica, como una forma de pensar lo concreto a través de la construcción de categorías, apuntó a conocer lo real como proceso en movimiento, es decir, dinámico y contradictorio, en el que la unidad y lucha de los opuestos, permite el avance en ese conocimiento. En sentido hegeliano, la contradicción entre afirmación-| negación es lo que permite la transformación dinámica en una | nueva entidad que trasciende ambos aspectos.

Se opone así al reduccionismo mecanicista impuesto por el positivismo, de separar, aislar las partes de un todo. Mucho antes Blaise Pascal (1623-1662), en su *Pensamientos*, había expresado que "las partes del mundo tienen todas una relación y un tal encadenamiento la una con la otra, que es imposible conocer la una y la otra sin el todo". Un hecho, en tanto se lo examina como elemento de un determinado conjunto, se define a sí mismo y es definido por el conjunto. Es simultáneamente proceso productor y producto, determinante y determinado. Esta interdependencia de las partes y el todo señala que los hechos aislados son elementos artificialmente separados del conjunto, sólo con fines de análisis, ya que el todo explica cada una de sus partes integrantes y todas ellas al todo. Por eso las partes deben ser reintegradas al todo, produciendo lo que se llama una síntesis.

De igual modo, un conjunto en el cual sus elementos no estén diferenciados, en su singularidad-particularidad, es un conjunto abstracto. Los hombres, como generalidad y al ser representantes de la especie humana, son una abstracción. En cambio, Juan, que como hombre se incluye en lo general de la especie humana, es un singular que asume características particulares, únicas en él, que es diferente de otros hombres. Ya no es una abstracción, sino que es concreto.

Para los dialécticos, la realidad existe independientemente del sujeto cognoscente. Que existan cosas no supone siempre conocerlas (existen los átomos, pero nosotros no tenemos experiencia directa con ellos). Si todo fuera conocido, la ciencia no tendría razón de existir o quedaría limitada a divulgar lo ya conocido. Lo desconocido es siempre posible de ser conocido. La posibilidad está dada por el desarrollo actual del conocimiento y las condiciones socioeconómicas, políticas y culturales. En determinada época, la idea general era que la Tierra era plana. Colón demostró que era redonda y además descubrió un nuevo continente. Por esto, los dialécticos afirman que el conocimiento y la verdad son relativos a un momento histórico. La ciencia conserva en sí, renovado, todo su pasado. Y esto explica la coexistencia

de lo viejo y lo nuevo en el pensamiento científico, marcando lo nuevo su discontinuidad. Pero lo nuevo se convierte en viejo, cuando en sí genera algo nuevo.

La verdad es aquí equivalente a objetivo, ha comprobado y se define como correspondencia entre las ideas del sujeto y los hechos. Lo propio del sujeto es su subjetividad. Pero ella se objetiva en tanto todo hombre es un ser real, concreto. Su existencia no se separa de una existencia objetiva.

El conocimiento como proceso comienza por la captación sensible del objeto. Al fijarse en la memoria, podemos representarlo, describirlo en su forma y cantidad, en su apariencia. Pero sólo por la razón, relacionando sus partes con el todo que lo contiene, podemos explicar lo que es su contenido, su cualidad, su esencia. Un poblado es un conjunto de casas. Esto no nos dice qué relaciones existen entre los vecinos, de qué viven, qué relaciones mantienen con lo exterior. Tampoco nos lo dice, la cantidad de habitantes, ni cuántos son de tal o cual nacionalidad, estado civil, nivel educativo, etc. El paso de lo abstracto a lo concreto, de lo desconocido a lo conocido, de lo simple a lo complejo, es un movimiento que consiste en negar lo inmediato, la evidencia, lo dado por los sentidos, para penetrar en esa realidad y aprehender su esencia, en aquello que podrá distinguir este poblado de cualquier otro como singular-particular, en la generalidad de poblados que constituyen una región o un país. La esencia de las cosas siempre está en las relaciones que mantienen sus elementos constitutivos.

El conocimiento científico surge de esa realidad objetiva dada en la esencia de los hechos. Como proceso es histórico porque ha sido conquistado desde la ignorancia hasta el nivel de conocimientos logrado en un momento de la práctica; de ahí que cada momento sea una síntesis que contiene y supera lo anterior (tesis y antítesis) y señala el comienzo de un nuevo avance en una práctica realizada junto a otros seres humanos.

¿Y qué es la práctica? Es la instancia verificadora de la teoría y es lo que, sistematizada, permite modificar y enriquecer la teoría. La teoría guía la práctica y explica los hechos o hallazgos que la práctica descubre al científico. Teoría-práctica, para los dialécticos, configuran una unidad indivisible en el conocimiento científico. Una práctica sin teoría sólo conduce al activismo, y una teoría sin práctica se convierte en mera especulación racionalista. Pero así como los positivistas encuadran un hecho en la teoría y predicen las consecuencias por inferencia

deductiva, los dialécticos son inductivos-deductivos, ya que a la premisa general se llega por inducción y de ella se hacen las deducciones.

Conocimiento (del griego episteme) es tener datos confirmados acerca de algo. Un conocimiento es científico cuando la acumulación de hechos da razón de su existencia y su explicación alcanza un nivel de generalización que permite incluirlo en un sistema de conceptos, formando parte de una teoría. Una suposición no es ni verdadera ni falsa, hasta que no se comprueba en la práctica. Para George Lukács (1885-1971), la práctica es el único criterio de verdad.

El materialismo dialéctico, al igual que el positivismo, terminó afirmando que "la ciencia produce explicaciones objetivas y racionales del universo", y con ello mantuvo el criterio de la cuantificación y de un conocimiento que si bien incluyó al sujeto en relación con el objeto, lo diluyó en la masa, en la clase social.

La propia conceptualización de lo que es ciencia, en la definición de Kedrov y Spirkin, corrobora estas afirmaciones a la vez que señala los objetivos que se propone: "es un sistema de conocimientos en desarrollo, los cuales se obtienen mediante los correspondientes métodos cognitivos y se reflejan en conceptos exactos, cuya veracidad se comprueba y demuestra a través de la práctica social. La ciencia es un sistema de conceptos acerca de los fenómenos y leyes del mundo externo y de la actividad espiritual de los individuos, que permite prever y transformar la realidad en beneficio de la sociedad; una forma de actividad humana históricamente establecida, una producción espiritual, cuyo contenido y resultado es la reunión de hechos orientados en un determinado sentido, de hipótesis y teorías elaboradas y de las leyes que constituyen su fundamento, así como procedimientos y métodos de investigación".

Si bien la dialéctica no alcanzó el grado de sistematización que tuvo el positivismo, ha permitido una comprensión más rica de la realidad de los procesos sociales; rechazó las dicotomías confirmando que no hay independencia entre sus partes, ya que ninguno de sus elementos o contrarios pueden definirse sin relacionar uno con el otro; sostuvo que el conocimiento surge de una serie de prácticas sociales históricamente situadas en un tiempo y espacio, es decir, contextualizadas en una realidad concreta y que sólo ésta demuestra que algo es verdadero. Asimismo, confirmó la naturaleza procesual de los hechos sociales. Nada está construido de una vez, todo está en proceso de constante producción y reproducción o transformación.

## 1.9 La crisis de los paradigmas y de las disciplinas

¿Cuándo un paradigma entra en crisis? Cuando no responde a las necesidades de un momento histórico en una sociedad que está en crisis.

La crisis muestra que los paradigmas vigentes no dan respuesta a un conjunto de problemas porque en ellos comienzan a encontrarse incompatibilidades o contradicciones, lo que señala la necesidad de revisar y/o reemplazar un paradigma por otro que, como respuesta directa a la crisis, obtenga la adhesión de un número de científicos cada vez mayor. Para Kuhn, el cambio discontinuo de paradigmas constituye una revolución científica. Ésta se hace hoy evidente tanto en el campo de las llamadas ciencias naturales y exactas como en las sociales.

El final de la década del ochenta reafirmó la crisis del positivismo, funcionalismo y neopositivismo, ya anunciada por el propio Kuhn, y las teorías "anárquicas" de Paul Feyerabend contra la razón y el método, dado que la sociedad en equilibrio ya no existía. También la del materialismo dialéctico e histórico, encerrado en una hiperpolitización y sobreideologización paralizante de la acción transformadora propuesta. También entraron en crisis otros paradigmas como el conductismo, el estructuralismo, el psicoanálisis ortodoxo, etc

Como señaló Ana María Quiroga, con sus opciones generalizantes, no han podido dar cuenta de las culturas, de la vida cotidiana, de los valores que impregnan la existencia y las acciones colectivas de las clases, de los grupos y de los individuos que integran las totalidades sociales. La teoría y la práctica quedaron entre las intenciones que se proclaman y lo que luego se hace en la práctica.

La crisis agudizó la controversia entre quienes demandan leyes generales, la explicación objetiva fundada en datos cuantitativos, y quienes basan sus argumentos en la necesidad de considerar el sentido o significación de los hechos sociales, teniendo en cuenta que toda acción humana presupone una interpretación en el contexto sociocultural en el que ocurren, a la vez que instaló el pensamiento neoconservador del liberalismo, sostenedor de la tecnocracia, del ajuste económico, de la despolitización y de una mayor dominación y enajenación de los hombres.



Frente a esta realidad tan compleja e incierta que hoy nos toca vivir, ninguna teoría puede aprehenderla de modo exhaustivo ni encerrar su objeto de estudio en un esquemático paradigma. Hay que considerarla provisional, "condenada a permanecer abierta, es decir inacabada, insuficiente, suspendida sobre un principio de incertidumbre y desconocimiento", como dijo Edgar Morin.

A partir de una postura epistemológica pluralista coherente, debemos integrar conocimientos que no sean antagónicos o contradictorios. Feyerabend, al respecto, afirmó que "la pluralidad es el único método compatible con una perspectiva humanista". Precisamente en esta sociedad de la violencia hay que rescatar el sentido de lo humano, no como una abstracción, sino como algo que se concreta en el entrecruzamiento de las relaciones sociales.

La crisis de los paradigmas afecta indudablemente a las disciplinas y hasta la clásica división entre ellas, consagradas para perfilar su especificidad irreductible.

A nuestro juicio, el estudio y explicación de un conjunto de fenómenos específicos configura una disciplina científica, y el conjunto de ellas integra la ciencia como unidad. Como consecuencia del enfoque analítico de los problemas y hechos y de la división del trabajo, el conocimiento científico ha tendido cada vez más a la especialización, a escindir la parte del todo, prescindiendo de éste.

Entendemos que no existen muros entre las disciplinas, ya que sus conocimientos se interpenetran. Si el interés de la ciencia es el conocimiento de la realidad y el mundo de las acciones humanas concretas, el resultado de las disciplinas particulares no logra satisfacerlo. Vilfredo Pareto (1848-1923) fue, tal vez, el primero en ver con claridad este problema, estas limitaciones, al comprobar que un mismo hecho puede ser observado en base a distintos esquemas teóricos. Y Karl Mannheim (1893-1947), producto de una etapa de maduración del conocimiento sociológico, propugnó una convergencia de conocimientos, al comprobar que entre los objetos formales y los fácticos existen múltiples contactos.

Hoy, más que de una convergencia de epistemologías y conocimientos, hay que hablar de un enfoque pluralista al que ya hemos aludido, el que legitima atravesamientos disciplinarios. Como señaló Ana María Fernández, "la convergencia, tiende a romper con el reduccionismo,

articulando diferentes disciplinas y enfoques, pero sin cuestionar las ciencias positivas en la territorialización de sus saberes". Las fronteras disciplinares son siempre artificiosas.

Hay que distinguir, más allá de una disciplina, lo que son las multidisciplinas, las interdisciplinas y las transdisciplinas. La multidisciplinariedad o pluridisciplinariedad supone un conjunto de disciplinas, estudiando diferentes aspectos de un mismo objeto y/o cooperando en su abordaje, desde cada una de ellas. No están ligadas a ninguna modificación de sus estructuras teóricas. Valga como ejemplo, el tan común de las consultas entre médicos de distintas especialidades frente a un cuadro complejo de enfermedad.

Con el mismo fin de resolver una situación práctica concreta, que por su complejidad desborda las posibilidades de una disciplina, la interdisciplinariedad articula dos o más de ellas, en un equipo de trabajo, con un código y una metodología compartidas. En algunos casos, llegan a fundirse y configurar un nuevo objeto teórico, como puede ser el caso de la bioquímica, la psicología o psicología social. El abordar de esta manera un objeto en la práctica profesional anticipa nuevas y más fructíferas perspectivas tanto a la acción, como a la producción y a la enseñanza.

En la interdisciplina, la integración se va produciendo a través de las preguntas que una disciplina hace a las otras para operar en una situación concreta, tratando de superar las comprensiones fragmentarias. La intercircularidad entre ellas, además de integrar saberes, reduce el imperialismo intelectual de algunas disciplinas.

La transdisciplina, como una metadisciplina (lo que está más allá de las disciplinas), tiene sentido de globalidad, de fecundación mutua, de unidad en las relaciones y acciones, de interpretación de saberes. Y de ese intercambio surge, más que una nueva disciplina, un enfoque nuevo para abordar una realidad de trabajo. Valgan como ejemplos la teoría general de los sistemas, el constructivismo y el construccionismo.

La interdisciplina como la transdisciplina son procesos que se construyen. Elena Lucca señaló siete momentos en esta construcción.

I.º momento: hay intervenciones desde el lugar de la propia disciplina. Incapacidad de escuchar aportes de otras disciplinas.

2.º momento: amasado con una cierta interrelación afectiva, de respeto y aceptación, aparecen momentos de "apertura", de la escucha a lo que dice el otro. A medida que esta apertura de "escucha" se va agrandando, surgen las primeras crisis al ponerse en juego los propios pensamientos, conocimientos o sentimientos sobre los temas.

3.º momento: aparece una crisis epistemológica generalizada. Se cuestionan internamente los saberes y externamente para contrarrestar la pérdida de seguridad.

4.º momento: sobreviene una confusión de cómo encarar los problemas objeto del grupo interdisciplinario y aparece acá una de las reglas de la interdisciplina; el "principio del silencio ante la pregunta frontal".

5.º momento: aparecen formas de ir tejiendo la visión sobre el objeto desde los distintos ángulos, observando la deformación que este objeto adquiere a partir de las distintas miradas.

6.º momento: se entrega el dominio de la comprensión del objeto a la revisión conjunta. Es el primer momento interdisciplinar. La práctica constante y sistemática nos puede llevar al

7.º momento: el ejercicio de una mirada multifocal permite ampliar la conciencia incorporando "una visión organizada, concertada, transdisciplinar".

Creemos también muy importante lo que agrega la citada autora, al señalar que "el diálogo interdisciplinar implica no contestar las preguntas que vienen desde otra disciplina, desde la disciplina de uno.

Hay que hablar desde lo que la situación provoca o sugiere". En general, las transdisciplinas desarrollan la investigación cualitativa y el análisis del discurso, así como enfocan situaciones específicas de la vida cotidiana en micro-realidades.

Consideramos que una disciplina avanza cuando abandona las teorías tradicionales y trasciende esta tradición, mediante la reflexión crítica y la acción creativa, construyendo nuevas teorías y realizando nuevas prácticas, acordes al tiempo en que le toca desarrollar su quehacer. Esta operación es lo que lleva a re-situar el Trabajo Social en una nueva época.

## 1.10 Aproximándonos al construccionismo

Todo descubrimiento trae tanto dolor como alegría: dolor mientras se lucha con un nuevo conocimiento; alegría, cuando se gana ese conocimiento." Heinz Von Foerster.

Conocer es un proceso que, como el tejido de Penélope, se va construyendo, deconstruyendo, reconstruyendo. Esto señala su carácter provisional. La crisis de los paradigmas, y sobre todo del positivismo-neopositivismo, nos ha hecho ver, como bien señaló Tomás Ibáñez, que el conocimiento se edificó sobre la base de cuatro mitos, a saber:

"El del conocimiento válido como representación correcta y fiable de la realidad, el del objeto como elemento constitutivo del mundo, el de la realidad independiente de nosotros y el de la verdad como criterio decisorio."

Se nos ha hecho creer que no somos nosotros, con todas nuestras limitaciones, quienes construimos el criterio de validez de los conocimientos científicos mediante un conjunto de prácticas sociales que son necesariamente históricas y contingentes, que por eso mismo son "nuestras". Se nos hizo creer que el criterio que define el conocimiento válido, es decir científico, es independiente de nosotros; nos trasciende literalmente y escapa a lo que podamos opinar o hacer acerca de él. "Que todo está fuera de lo humano, ya que la realidad es la que nos dice que lo que afirmamos acerca de ella es cierto o no, con lo cual nos han hecho creer que un conocimiento científico es 'Correcto' porque se corresponde con ella y la representa convenientemente."

Cuando elaboramos un conocimiento, no estamos representando algo externo a nosotros. "Estamos construyendo un objeto que no representa ningún trozo de la realidad con el cual estaría en correspondencia." Esto nos lleva a señalar que el conocimiento es relativo, ya que el científico recurre a conceptos y categorías que son convencionales, es decir, "que no representan nada sino es porque nosotros hemos decidido que representan algo".

Quienes creen que el conocimiento científico es válido en la medida en que refleja, se adecúa y se corresponde con la realidad, creen que el método científico es la varita mágica que asegura la objetividad. Esto genera una dicotomía o separación taxativa entre el sujeto y el objeto, entre el observador y sus observaciones, neutralizándolo. Las características y condiciones del sujeto no deben influir en las afirmaciones que se hacen sobre el objeto, para preservar la objetividad. La teoría nos dice cómo es esa realidad, y la práctica confirma lo que validaron

otros, convirtiéndola en fuente de verdad y, por lo tanto, puede ser reproducida y dar similares resultados en cualquier lado, confirmando hechos más allá de las personas que realizan el trabajo científico. El producto de ese trabajo es autónomo en sus condiciones particulares de producción. Respondiendo al legado cartesiano, la razón señala el carácter absoluto y trascendente de las verdades.

Afirmamos que no existe sujeto sin objeto, que no hay objetos independientes de nosotros, ni nosotros somos independientes de ellos. Que "los hechos no anteceden a su investigación sino que resultan de la investigación". Lo que el científico hace es construir algo que tan sólo se transformará en un auténtico "hecho científico" después de intervenir un complicado proceso al que concurren múltiples redes sociales, conjunto de convenciones, entramados de relaciones de poder, series de procedimientos retóricos, para luego autonomizarse del proceso que lo ha creado y presentarse como "algo que siempre estuvo ahí". La realidad siempre es realidad para nosotros y la aprehendemos desde nuestra perspectiva.

Alguien puede afirmar, frente a esto, que las pirámides de Egipto existen, aunque nosotros no las conozcamos. Y es cierto, existen. Pero existen, porque fueron construidas colectivamente como tales, a lo largo de un proceso histórico. El cielo es azul sólo porque somos nosotros, desde nuestra peculiar conformación sensorial, quienes lo hemos construido azul en nuestra representación social. Y también en esa realidad estamos nosotros, sujetos que nos construimos al construir prácticas, conocimientos, dinámicas sociales, cultura. Estas afirmaciones se mantienen a través del tiempo porque han soportado las vicisitudes del proceso histórico-social.

Y finalmente, es limitado creer en el carácter absoluto, universal y trascendente de la verdad, colocada fuera de nosotros, en la ciencia, en Dios, o las leyes del universo. Ibañez afirmó que "los criterios de verdad son obra nuestra, y esto significa que los hemos construido nosotros mismos mediante nuestras prácticas colectivas, y que son por lo tanto relativos a dichas prácticas y a las características de sus agentes". Hay incluso un sentido común de la verdad que nos dice, por ejemplo, que si ponemos las manos sobre el fuego, nos quemamos.

Nuestro encuadre y desde el cual refutamos los mitos construidos por la llamada ciencia tradicional, adhiere al construccionismo, por entender que responde más a las necesidades y objetivos de nuestra profesión inserta en lo social y que, más allá de ciertas ortodoxias, que

terminan siempre convirtiéndose en dogmas, constituye un enfoque epistemológico transdisciplinario. Surgido en la década del ochenta, con el posmodernismo y la crisis de los paradigmas, con el convencimiento de que la ciencia ya no refleja el dominio absoluto de la razón, de la objetividad ontológica, en el construccionismo dialogan pluralmente la psicología social de Kenneth J. Gergen y Tomás Ibañez entre otros, la sociología fenomenológica de Alfred Schutz, Peter Berger y Thomas Luckmann, el interaccionismo simbólico de George H. Mead, los trabajos producidos en el campo de la pedagogía por Lev S. Vygotsky y colaboradores la biología del conocimiento de los neurobiólogos Humberto R. Maturana y Francisco Varela, la llamada cibernética de segundo orden del físico Heinz Von Foerster, el constructivismo radical del matemático Ernest Von Glasersfeld, la teoría sistémica del filólogo y filósofo Paul Watzlawick y de los sociólogos Niklas Luhmann y Edgar Morin, entre otros, los aportes de la teoría crítica de la llamada Escuela de Frankfurt, constituida en el Instituto de Investigaciones Sociales de esa ciudad a finales de la década del veinte, con Max Horkheimer, Theodor Adorno, Herbert Marcuse, vinculados a la izquierda de finales de la década del sesenta, y el joven Jürgen Habermas, la que apuntó a revelar los propósitos ideológicos, morales o políticos dentro de las descripciones aparentemente objetivas del mundo, de los pragmáticos John Dewey y William James, de los desconstruccionistas como Jacques Derrida, y los escritos del filósofo Ludwig Wittgenstein, la hermenéutica de Hans George Gadamer(8) y también la etnometodología de Harold Garfinkel.

Precursor de todos ellos fue, hace más de dos siglos, Giambattista Vico (1668-1744), quien dijo que "así como la verdad de Dios es lo que Dios llega a conocer al crearlo y organizarlo, la verdad humana es lo que el hombre llega a conocer al construirla, formándola por sus acciones". Por eso, la ciencia es el conocimiento de los orígenes, de las formas y las maneras en que fueron hechas las cosas. Y agregó *Verum ipsum factum*, lo verdadero es lo mismo que lo hecho. "Si lo verdadero es lo que ha sido hecho, demostrar algo por medio de su causa es lo mismo que causarlo." Y tenía razón. Los dioses griegos eran verdaderos para los que los habían creado.

Vico preanunció, así, el constructivismo como una forma de conocer, originada como producto de la actividad de un sujeto activo, no como un a priori a la experiencia con el objeto; los hombres pasan a ser sujetos de la historia, no Dios. "Sea lo que fuere lo que entendemos por 'conocimiento', ya no puede ser más la imagen o la representación de un mundo

independiente del hombre que hace la experiencia", dijo el creador del llamado constructivismo radical, Ernest von Glasersfeld.

Si queremos entender el mundo, dice este autor, no debemos buscar que nuestras percepciones sean idénticas o se correspondan con los objetos del mundo externo, sino que debemos buscar que encajen lo suficiente como para garantizar nuestra viabilidad, apartándose de esta manera de la concepción clásica de la teoría del conocimiento que habla de una correspondencia gráfica ("icónica") entre el saber y la realidad.

El constructivismo radical "no quiere ni puede ser otra cosa que un modo de pensar sobre el único mundo al que tenemos acceso, y éste es el mundo de los fenómenos que vivimos". Es "radical" porque rompe con las convenciones y desarrolla una teoría del conocimiento en la cual éste ya no se refiere a una realidad ontológica, "objetiva", sino que se refiere exclusivamente al mundo constituido de "nuestras experiencias".

El constructivismo tuvo el acierto de sustituir el dualismo sujeto-objeto por una forma de monismo cognitivo. Pero a nosotros, y sobre todo desde el Trabajo Social, nos interesa más el construccionismo porque remite a los intercambios que se dan entre personas situadas histórica y culturalmente en una sociedad dada. Así, las emociones, las intenciones, la memoria, el pensamiento, las acciones y los conocimientos, las situaciones y hechos sociales, etc., son construcciones sociales nunca individuales, porque lo social precede a lo individual. El conocimiento no es el producto de la mente individual (Piaget), sino de intercambios relacionales. En ello las descripciones y las explicaciones, las palabras y las acciones adquieren significación. Las significaciones se co-construyen entre actores y trabajador social en un contexto social. Por eso, la preocupación por la verdad es sustituida por la inteligibilidad, la utilización social y el valor humano. Y "el no saber" del profesional, para saber con otros. El reto, por consiguiente, es moldear una realidad de cualidad relacional, inteligibilidad lingüísticas y práctica asociadas que ofrezcan una "nueva potencialidad a la vida cultural".

Hemos nombrado hasta aquí el constructivismo y el construccionismo y señalado básicamente su diferencia en el enfoque individual del primero y social del segundo, en tanto la comprensión de lo individual lo remite al intercambio comunitario.

Constructivismo y construccionismo no son antagónicos; a menudo son intercambiables ya que mantienen relaciones intertextuales. Coinciden en considerar la naturaleza constructiva del conocimiento y en que la realidad no existe independiente del sujeto cognoscente. Esto no significa de modo alguno negar que en esta realidad hay hechos como la violencia. Pero, al articular lo que hay en esa realidad, estamos construyendo un discurso y un proceso que estarán necesariamente conectados con intercambios social que nos permitirán conocerlos. La creación continua de significado y realidad es un fenómeno intersubjetivo que se da en el mundo de la vida. Y es esto lo que privilegia el construccionismo. Al privilegiar lo social sobre lo individual, el construccionismo se vincula con el interaccionismo simbólico, la sociología fenomenológica, la pedagogía de Vygotsky y colaboradores y la etnometodología Garfinkel. Remite, señaló Gergen, a "las fuentes de la acción humana a las relaciones, y la comprensión misma del funcionamiento individual, queda remitida al intercambio comunitario... ya que su principal interés es lo microsocioal. Al tratar de articular lo que hay en el mundo, nos adentramos en el discurso, en la narrativa, y en ese momento comienza el proceso de construcción.

Lo más importante del construccionismo, para Gergen, es la deconstrucción, en la que todas las suposiciones y presupuestos acerca de la verdad, lo racional y el bien quedan bajo sospecha; la democratización, en la que la gama de voces que participan en los diálogos resultantes de la ciencia se amplifica; y la reconstrucción, en la que nuevas realidades y prácticas son modeladas para la transformación.

La necesidad de comprender el sentido de la acción social en el contexto del mundo de la vida, desde la perspectiva de los actores, articula los llamados paradigmas cualitativos. Mientras, el interaccionismo simbólico atribuye importancia primordial a los significados sociales que las personas asignan al mundo que los rodea, ya que es el significado lo que determina la acción, la fenomenología y la etnometodología, acentúan el análisis de la vida cotidiana y cómo en ella, las personas actúan desde su situación biográfica, es decir histórica. Encaran el mundo empírico en una perspectiva holística (ver a las personas y el escenario en el que se ubican como un todo, en el contexto de las situaciones en que se hallan) y hermenéutica (interpretativa de los significados utilizados en un proceso interactivo, en un contexto determinado, en los que se incluye al trabajador social).



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. La crítica interna de analizar y clarificar las dudas, atraviesa esas construcciones de la cultura y así alcanza su comprensión.

El lenguaje hace comprensible los hechos cuando está incluido en un proceso social en el que el significado de éstos es compartido en la relación con otros. Esto nos adentra en lo que Wittgenstein llamó "los juegos de lenguaje", ya que toda conversación tiene su significado en el contexto de la vida cultural y social.

Nuestro mundo de experiencias lo construimos observando, haciendo distinciones, captando la recurrencia, describiendo, interpretando, conversando. Los sistémicos resaltaron la importancia de la distinción, en tanto delimita lo que ha de tomarse en cuenta.

"Los científicos hacemos ciencia como observadores que explican lo que observan —dice Maturana—. Nos descubrimos como observadores cuando comenzamos a observar nuestra propia observación en nuestro intento de descubrir y explicar lo que hacemos. Observar es lo que hacemos los observadores cuando distinguimos en el lenguaje los diferentes tipos de entidades que producimos como objetos de nuestras descripciones, explicaciones y reflexiones, en el curso de nuestra participación en las diferentes conversaciones en las que nos vemos envueltos en la vida cotidiana."

El observador se hace observador en la observación y en la reflexión sobre su observación, la que revela las cualidades del observador. No hay construcción sin reflexión sobre lo que construimos. Esto es un aprendizaje que es significativo por sí mismo y que se va construyendo en una amplia gama de situaciones y circunstancias en un proceso comunitario.

Fue Heinz von Foerster, quien insistió sobre la interdependencia entre el sistema observador y el sistema observado, a los que consideró inseparables, cuestionando desde sus cimientos el criterio de objetividad de la ciencia positiva. Él decía que la objetividad — para esa ciencia— "es la ilusión de que las observaciones pueden hacerse sin un observador". Mauro Ceruti, por su parte, afirmó que "aunque un mismo fenómeno sea observado por varios observadores que comparten similares bases conceptuales, la observación es asimétrica, en el sentido de que el

conocimiento se constituye en el anudamiento irreductible de las historias individuales, de los acontecimientos irrepetibles, de los cortes efectuados, de las motivaciones idiosincráticas". Al articular las distintas observaciones en torno a una situación, el discurso narrativo se logra mediante la participación de todos, sustentando una forma de vida cultural.

El conocimiento se va construyendo desde lo relacional a través de interpretaciones sucesivas cada vez más abarcativas. La vivencia se transforma en experiencia y ésta construye la teoría explicativa de la misma. A medida que se van incorporando más informaciones a la teoría, ésta se hace más extensiva. Más que hablar de confirmación corresponde hablar de correlación entre lo observado y la comprensión que de ello tiene el observador. Pero, como dice Lynn Segal, "para comprender el mundo hay que comenzar comprendiéndonos a nosotros mismos, los observadores".

"Saber quiere decir poder comprender", afirmaba Von Glasersfeld, en el ámbito de la práctica en la que el discurso tiene lugar, porque ese discurso no es independiente del hombre que verbaliza sus problemas. Y esos problemas ocurren en una sociedad.

Cuando alguien nos dice que no se puede vivir más en este país porque no le alcanza su jubilación para todos sus gastos mínimos del mes, está tematizando la pobreza. Y éste es un problema que involucra a mucha gente. La comprensión de lo dicho hace que la comunicación pueda proseguir. Sólo la comunicación puede reforzar la comunicación. Esto es lo que llamamos recursividad, como proceso que vuelve sobre sí mismo, como si fuera una espiral. Lo que nos dice esa persona es aceptable porque es la verdad de ese alguien, que afirma un estado de cosas que podemos confirmar a través de la narrativa de otros, y así, por razones suficientes, asegurar que lo narrado es verdadero. Podríamos afirmar que hemos logrado una comprensión explicativa, que es situar un hecho particular en una secuencia comprensible de motivos que responden a una regularidad empírica verificable. Ese operar con otros construye el conocimiento.

Maturana se preocupó por dejar claro algunos conceptos que son esenciales para el análisis de esta teoría. Pensar es formar, relacionar y examinar ideas y conceptos. Acción es todo lo que hacemos en un ámbito operacional concreto, caminar, pintar, etc. Todo lo que hacemos como seres humanos lo hacemos como diferentes maneras de funcionar en el lenguaje. "Los seres humanos existimos como tales en el lenguaje", "en el espacio relacional del conversar,

del lenguaje". "Todo el vivir humano se da en redes de conversaciones"(22) lo que también confirman Gadamer y Wittgenstein.

El lenguaje hace vivo lo que nombra a la vez que expresa la riqueza de la vida. Por otra parte, al observar las acciones que realizamos en cada momento, distinguimos las emociones. Más que rasgos constitutivos de las personas, son de las relaciones, consideradas como interdependencias intersubjetivas; es la experiencia lo que nos permite diferenciarlas. Ellas están presentes en cada uno de nuestros actos. Son parte de la vida misma. Nuestros deseos e intereses constituyen las preguntas que planteamos y la intencionalidad de la acción cuando hacemos ciencia. Son nuestras conversaciones, en las que nos sumergimos cuando hacemos ciencia, las que determinan el curso de la ciencia. Todo lo que hacemos en nuestro ámbito de experiencia es a través del entrelazamiento continuo de coordinaciones consensuales de emociones y lenguajes, a las que llamamos conversaciones. Por eso no hay problemas o cuestiones para estudiar y explicar científicamente fuera de nosotros.

Más que hablar de verdad (del griego *aletheia*, desocultar), es mejor decir que algo es coherente o no contradictorio, o bien precisar su valor de uso, su adecuación a las finalidades que asignamos al desarrollo de tal o cual tipo de conocimiento o actividad, lo que tiene que ver con el sentido práctico de la vida cotidiana. Por eso no nos arrojamos a un río si no sabemos nadar.

Con esto queremos afirmar que los criterios de verdad tienen que ver con nosotros y, por lo tanto, son contingentes y relativos a nuestras prácticas y a nuestra cultura. Poder acudir a un médico cuando nos sentimos enfermos vale tanto como que alguien vaya a un curandero, cuando también se siente enfermo, "porque entiendo lo que me dice y puedo pagar con lo que puedo. Y si no puedo, me atiende igual". La realidad siempre es realidad para nosotros, ya que es imposible hablar de una situación sin involucrarnos en ella. Ir al médico o al curandero son hechos que suceden, que existen, porque los hemos construido colectivamente a través de un proceso histórico. Son objetivaciones que resultan de prácticas instituidas culturalmente.

Similar cosa sucede con los hechos científicos. Cuando han sido instituidos como tales a lo largo de un proceso, acaban por autonomizarse del proceso que los ha creado y se presentan como "algo" que parece que siempre existió.

¿Cuándo una descripción y una explicación pueden considerarse científicas? "Las descripciones y explicaciones son el resultado de validaciones cooperativas", señaló Gergen. Surgen en la conversación, en el diálogo, en el debate entre científicos, en la acción conjunta.

La tarea científica es así una conversación que va de preguntas a explicaciones y éstas generan nuevas preguntas de una manera recursiva. Recursividad es la ejecución repetida de un argumento o acción hasta que una nueva idea o acción pone fin al proceso. Von Foerster decía que "la manera en que se formula una pregunta determina el camino por el que se puede encontrar la respuesta"

Las explicaciones científicas se constituyen, para Maturana, en el "dominio de la experiencia del observador". Los criterios de validación no necesitan de la objetividad. Lo que es válido es la comunidad de observadores, cuyas afirmaciones conforman un discurso coherente. Por lo tanto, sólo necesitamos de una comunidad de científicos que aceptan que el criterio de validez para dichas explicaciones se ha cumplido o satisfecho. La verdad científica, así como cualquier otra verdad, nace en el interjuego de las interacciones y de construirse en un espacio de las intersubjetividades en base a conversaciones y al hecho de compartir un nudo de significaciones comunes. La validez de algo, descansa exclusivamente en la consensualidad operacional. Ese intercambio pragmático entre científicos permite afirmar que algo es posible.

Por consiguiente, no se requiere de ninguna suposición sobre la objetividad para generar una explicación científica. Sí es necesario precisar qué hicimos para realizar la observación, para que los demás puedan tener experiencias corroboradoras. La objetividad deriva, por consiguiente, de una multiplicación de las subjetividades, como dice Gergen. Nada es una representación exacta o correcta, por lo tanto nada es absolutamente objetivo. La teoría tiene pues dos funciones: operar en el contexto de las transformaciones sociales y formular probabilidades.

Nuestras emociones no entran en la convalidación de nuestras explicaciones científicas, pero, lo que explicamos tiene que ver con nuestra emotividad que se expresa por nuestro interés por explicar científicamente. "Así, la ciencia como ámbito cognitivo existe y crece como tal, expresando siempre los intereses, deseos, ambiciones, aspiraciones y fantasías de los científicos, sin tener en cuenta sus pretensiones de objetividad e independencia emocional."

Las emociones constituyen la vida social misma. Hay que considerarlas como construcciones inscritas en las relaciones. Preexisten al lenguaje y definen la acción. La objetividad puede ser entendida como el compromiso del observador de no permitir que sus deseos o preferencias distorsionen o interfieran con su aplicación los criterios de validez de la explicación científica. Las pretensiones de objetividad desde esta perspectiva constructorista, tienen que ver más con pretensiones morales ya que es un operar ético que permite aceptar que "no hay verdad absoluta, ni verdad relativa, sino muchas verdades diferentes en muchos dominios distintos", y evitar caer en cualquier tipo de fanatismo. Al admitir que ninguna teoría puede garantizar la verdad, se está admitiendo que la ciencia está abierta al intercambio entre los diferentes saberes.

Para terminar este apartado, digamos que esta orientación no cuestiona el conocimiento científico, sino su ideología depositada en el poder que los científicos se asignan. Cuestiona su absolutismo, la autoridad que confiere a la especialización, su retención de reflejar la verdad de las cosas tal y como es. Como señaló Ibañez, la ciencia es "tan azarosa, frágil, contingente, histórica y relativa como lo es toda práctica humana".

### **1.11 Lo social y las representaciones sociales**

No hay terreno más difuso que el de lo social. Originado el concepto en el latín *sorteáís*, alude a lo que se dice respecto a la sociedad o a la relación entre seres humanos. Algo es social cuando está inserto, anudado, en algún tipo de relaciones. Lo social aparece cuando se constituye un nudo de significados compartidos entre varios sujetos. "Es ese fondo común de significados —dice Tomás Ibañez— el que permite a los individuos investir a los objetos con una serie de propiedades que no se poseen de por sí, sino que son construidas conjuntamente a través de la comunicación. Lo social se ubica no en las personas ni fuera de ellas, sino entre las personas, en el espacio de significados» del que participan o que construyen conjuntamente. En ese espacio se construye la vida social. Por eso no hay que confundir lo social con lo colectivo. Lo social alude a la naturaleza de las relaciones, lo colectivo a la cantidad o conjunto de personas involucradas en algo.

No es suficiente que exista interacción entre personas; ella es sólo una condición. Somos seres sociales en el lenguaje, y éste permite construir una red de interacciones, entre las personas,

que sustenta lo social. Lo social es una producción humana que se modifica a través del tiempo. Es proceso y es producto, por lo tanto histórica, propia de una cultura y una sociedad, y es también la necesidad biológica de vivir en compañía, de estar con los otros.

Cualquier situación, sea o no problema, existe a través del lenguaje, de la conversación, del relato o narración o discurso. A través de ellos, desprendemos la significación construida por los actores implicados en esa situación y de las relaciones entre ellos. Esto tiene que ver con representaciones sociales.

La realidad es tal para nosotros como resultado de nuestra construcción subjetiva de la misma. El sentido común permite a las personas, en su cotidianidad, explicarse sus conductas y acciones a sí mismas, así como entender la de los otros y adecuar en consecuencia sus acciones.

Fue Emilio Durkheim, quien al parecer acuñó el concepto de representaciones sociales, para designar el fenómeno social a partir del cual se construyen las representaciones individuales. Al trascender a los individuos particulares, forman parte de la cultura de una sociedad.

Las representaciones sociales se construyen de las informaciones y conocimientos que recibimos y transmitimos, a través de la comunicación. Por esto, son un conocimiento socialmente elaborado y compartido, que nos permite comprender e interpretar, actuar con sentido práctico, situarnos respecto a otros, asumir posiciones.

Ibañez señaló que son "pensamientos constituidos y pensamientos constituyentes". Son constituidos al ser productos que intervienen en la vida social como estructuras preformales a partir de las cuales se interpreta la realidad, y constituyentes porque no sólo reflejan la realidad, sino que informan sobre los rasgos de la sociedad en la que se han formado. Más aún, podemos decir que son parte de esa misma realidad, contribuyen a configurarla y a producir determinados efectos.

Se van construyendo históricamente a partir de la cultura acumulada, de valores compartidos, que conforman la memoria colectiva y la identidad de una sociedad o grupo. Son sociales en la medida en que posibilitan la producción de ciertos procesos sociales, crean una visión compartida de la realidad, un marco de referencia común, un medio que posibilita las conversaciones cotidianas. "Son sociales —dice Ibañez— tanto por la naturaleza de sus

condiciones de producción como por los efectos que engendran y por la dinámica de sus funcionamientos."

Para Serge Moscovici, los componentes de las representaciones sociales se estructuran a partir de la actitud, la información y el campo de la representación. La actitud se manifiesta como la disposición más o menos favorable que tiene una persona hacia el objeto de la representación, y expresa por lo tanto la orientación evaluativa que poseen en relación a ese objeto. "Así es como el componente actitudinal de las representaciones sociales dinamiza y orienta decisivamente las conductas hacia el objeto representado, suscitando un conjunto de reacciones emocionales e implicando a las personas con mayor o menor intensidad." La información sobre los objetos representados varía tanto en calidad como en cantidad. El acceso a la información y las dificultades en otros, incide en el tipo de representaciones que se elaboran sobre la naturaleza misma del objeto en los distintos grupos sociales. Y el campo de representación tiene que ver con la ordenación y jerarquización de los elementos que configuran el contenido de la misma, y provienen de la transformación de los diversos contenidos conceptuales relacionados con un objeto, en imágenes, las que ayudan a las personas a tener una visión más comprensible y concreta.

Las representaciones sociales tienen una importante función en la conformación de las identidades personales y sociales, así como en la expresión y la configuración de los grupos. En cierta oportunidad, en una ciudad española, los pobladores de un barrio de viviendas sociales se habían manifestado en contra de que en un sector del mismo se ubicara a familias gitanas. Aprovechamos la oportunidad para, con un grupo, jugar una escena, en la cual en la primera parte actuaran como los vecinos de ese barrio enfrentados a los gitanos. Progresivamente se fueron olvidando de que eran trabajadores sociales y como tales vecinos manifestaron toda clase de prejuicios e improperios contra los gitanos. Cuando la discusión estaba en la cumbre del acaloramiento, les pedí que se transformaran en los gitanos que eran excluidos, rechazados. Y poco a poco se fueron relajando y reconociendo rasgos positivos en ese grupo étnico.

Un grupo se define por su diferencia con otros grupos. Las imágenes que se tienen de los otros determinará el tipo de relaciones que se establezca entre sí. La ideología que colectivamente se tiene de los gitanos es negativa. En gran medida se les atribuye la condición

de ladrones. Por lo tanto, a ese grupo de gitanos en particular se los caracteriza como tales en la representación social de los vecinos que no son gitanos.

¿Pero acaso no existen ladrones en los otros grupos étnicos, incluso el nuestro? Las representaciones sociales, como las ideologías, contribuyen a legitimizar el orden social establecido. La representación es de un objeto, una situación en particular y siempre puede ser asignada a agentes sociales específicos. Son representaciones de algo y son construidas por alguien (grupo, persona, clase social). La ideología es más general, es como un dispositivo generador de juicios, percepciones, actitudes sobre objetos específicos (pero no sobre uno en particular) lo que le permite intervenir en la construcción de las representaciones sociales y la relación entre ambas es recursiva. De ahí la importancia de conocerlas, para apreciar las diferencias que median entre diversos grupos sociales respecto a un objeto e incluso a sus interrelaciones. Por lo tanto, su estudio es instrumental, proporciona conocimientos sobre un determinado objeto social.

Como otro ejemplo, pensemos cómo se elabora el concepto de enfermedad de sida y el efecto que tiene la representación social de esa enfermedad sobre la conducta de las personas. Pensemos también, cuando un detenido por un delito cumple su pena y egresa de la cárcel, cómo la sociedad lo sigue estigmatizando y le niega contención. Por eso, como bien sugiere Ibañez, "más que preguntar qué representación social tiene tal o cual grupo sobre tal o cual objeto social, hay que preguntar por qué tales o cuales características sociales engendran diferencias en las representaciones sociales, lo que permite establecer comparaciones y diferencias entre el objeto representado y la representación del objeto".

Nuestros lectores pueden ya estar preguntándose por qué estamos dando tanta trascendencia al tema de las representaciones sociales. Cuando escuchamos a diario que tales personas son inadaptados, marginales, incapaces, problematizados, dependientes de los favores políticos, alcohólicos o drogadictos, homosexuales, indios o negros, estamos en presencia de expresiones estereotipadas que muestran cómo una clase o grupo social percibe a otros, cómo históricamente en "esa arqueología del saber", como la llamó Foucault, los sujetos fueron contruidos, gradual, real y materialmente por las instituciones, las ideologías, etc. Las representaciones sociales organizan significativamente la realidad para quienes la vivencian; lo imaginario percibido es real y, como señaló María Carmelita Yazbek, la representación social



"oculta la lógica del poder". Vayamos pensando cómo juegan las representaciones que sobre nuestro rol profesional tienen los pobres con los que trabajamos y cuáles son nuestras propias percepciones del ejercicio del rol. Sobre esto volveremos a hablar más adelante.

Terminamos este apartado preguntándonos: ¿Cuándo lo social se torna una cuestión social? Cuando determinados hechos que generan procesos de disgregación de la vida social se instalan en el nudo de las relaciones sociales, como fueron la Revolución Industrial, las guerras, las economías de ajustes. Hoy el trabajo ha dejado de ser uno de los ejes sobre los que se integraba y estructuraba la vida social. Desde la década del ochenta asistimos a una nueva cuestión social. La vulnerabilidad suscitada por el debilitamiento de las protecciones instituidas por el llamado Estado de bienestar, la desocupación y la aparición de nuevas formas de pobreza, han instalado el fenómeno de la exclusión social. "Ser excluido quiere decir no contar para nada, no ser considerado como útil a la sociedad, ser descartado de la participación." Esto llevará a plantearnos que, frente a una nueva era, corresponde una nueva visión de lo social.

## 1.12 La cuestión social

El Trabajo Social surgió como respuesta a necesidades planteadas durante la Revolución Industrial hacia fines del siglo XIX como ya hemos visto. La "cuestión social" se instaló en el centro de las relaciones antagónicas entre capital y trabajo. La organización de la producción y las condiciones de vinculación con el mundo del trabajo condujeron a una lucha de la clase obrera a efectos de lograr transformaciones en esas relaciones. Surgen así los sindicatos y, en la década del treinta, el Estado proteccionista o de bienestar social, cuyas disposiciones legales, en muchos casos, se incluyeron en la Constitución. Reconocía el derecho a percibir prestaciones de la seguridad social y contar con servicios estatales organizados en salud, educación, recreación, vivienda y recursos para atender emergencias sociales y las necesidades vitales de la población más carenciada. Este Estado se desarrolló con los gobiernos populistas en las décadas del cuarenta y cincuenta y el modelo desarrollista después del sesenta, lo que implicó la expansión de los derechos sociales, el desarrollo de consumos colectivos, una legislación protectora del trabajo, una mayor participación de los sectores populares a los que se aseguró una dosis de poder en los sindicatos, gobiernos comunales, bancas de diputados, etc. Pero todo ello, encubrió más una finalidad de control que de consumir un derecho.

Creemos necesario tener claro que el Estado "es un escenario en el que se despliega la lucha política, entre actores sociales que sostienen proyectos políticos diferentes y que se enfrentan, buscando que la decisión que aparecerá, en definitiva, como 'la del Estado', sea favorable a sus intereses". Esta apreciación de Rolando Franco se entiende más si tenemos en cuenta que Michel Foucault afirmaba que "una de las primeras cosas que deben comprenderse es que el poder no está localizado en el aparato del Estado, y que nada cambiará en la sociedad si no se transforman los mecanismos de poder que funcionan fuera de dichos aparatos, por debajo de ellos, a su lado, de una manera mucho más minuciosa, cotidiana".

Pero en la década del sesenta, este esquema se rompió. Como señaló Pierre Rosanvallon, "la utopía de una sociedad liberada de la necesidad y de un individuo protegido de los principales riesgos de la existencia parecía al alcance de la mano. Desde principios de los años ochenta, el crecimiento de la desocupación y la aparición de nuevas formas de pobreza parecieron llevarnos a largos años atrás. Pero a la vez se ve con claridad que no sólo se trata de un simple retorno a los problemas del pasado. Los fenómenos actuales de exclusión nos remiten a categorías antiguas de explotación. Así ha hecho su aparición una "nueva cuestión social".'

Un nuevo Estado, un escenario diferente que define y expresa nuevas condiciones de existencia se ha instalado. Los actores se individualizan a la vez que los sujetos colectivos pierden entidad. Fundado el liberalismo en los principios de que todos los hombres son iguales ante la ley y ante sus semejantes, lo que no es cierto, este nuevo Estado se legitima entre el asistencialismo y la represión. Se ha mundializado la economía y las economías nacionales y regionales deben ajustarse, es decir, acomodarse a las nuevas exigencias de la economía mundial.

Una nueva Revolución Industrial, la de la electrónica, la desregularización y el achicamiento del Estado, mediante la transferencia de sus empresas y servicios a manos privadas o a gobiernos provinciales o municipales, viene afectando a toda la población. La desocupación se ha convertido en el mayor problema social.

La clase trabajadora tradicional, que transformaba las fuerzas de la naturaleza y el mundo material mediante el uso de sus capacidades manuales e intelectuales, que en cierta medida controlaban los instrumentos de trabajo que utilizaban aun sin ser propietarios de los mismos y podían apreciar el resultado de su trabajo y sentirse resguardados por el poder que les confería su número, su importancia para la economía nacional y la solidaridad y cohesión a

través de sindicatos que llegaron a ser sumamente poderosos; todo eso que les daba seguridad a ellos y a sus familias se ha terminado.

Sus habilidades manuales, sus conocimientos y sus oficios mismos, están desapareciendo ante la avalancha de productos resultado del funcionamiento de sofisticadas maquinarias y sistemas informatizados. Los enormes complejos industriales que fabricaban productos completos han ido desapareciendo y, en su lugar, reemplazados por pequeñas y más especializadas unidades de montaje automatizadas en su mayor parte, a las cuales les son entregadas los diversos componentes o partes del producto final por numerosas minifábricas o subcontratistas especializadas ubicadas en cualquier parte del país.

La complejidad del sistema productivo hoy (demanda organizadores y coordinadores que no son productores directos y que se encargan de articular, como un reloj preciso, las diversas unidades productoras de las partes del todo que se fabrica. La especialización no apunta a capacitar a aquellos que producen, sino que sirve a las necesidades del sistema. Eso ha llevado a que las modernas manufactureras empleen mayor número de trabajadores en el sector directivo que en el sector productivo. Y que haya disminuido el número de estos últimos y aumentado el de servicios, para el transporte, la limpieza, las tareas de reparación y de mantenimiento, de atención domiciliaria, etc.

Antes, se podía aprender una profesión o un oficio y su ejercicio era para toda la vida. Ello implicaba una forma de vida, una identidad, una posición social. Esto ya no es así.

La automatización no sólo ha reemplazado la mayor parte de los oficios artesanales, sino también a muchas competencias profesionales, como por ejemplo la de farmacéutico, convertido en simple expendedor de medicamentos que producen en su mayor parte las transnacionales. Tener cincuenta años es ser estimado también caduco. Hay que adecuarse a cambios técnicos continuos, reciclarse, cambiar de profesión u oficio. Todo tiene el carácter de precario. Y esto genera gran incertidumbre.

La empresa define hasta la identidad, que tiene que ser corporativa, no personal ni gremial. Ella demanda más capacitación, mejor presencia, mejores dotes de comunicación, una mentalidad empresarial agresiva para entrar ganando en la competición, una conciencia de que se es parte de la empresa, es decir de una élite, no de una clase trabajadora, aceptar contratos

de tiempo reducido, horarios que pueden ser cortos o excesivos, salarios acordes con su responsabilidad y ejecutividad. A trabajos no calificados, se exige mayor calificación.

En el sector primario de la producción, la situación es similar o peor, al ser el excluido desde siempre de las políticas oficiales, pese a que más del 50 % de la población depende económicamente de él en nuestro país.

Argentina ha sido, desde finales del siglo XIX, uno de los países latinoamericanos que mayor expansión dio al sistema de educación formal. Pero ella se constituyó a través de sus modalidades en uno de los mecanismos más eficaces para la cristalización de una estructura social segmentaria. Existen así grupos de jóvenes que tienen una elevada formación educativa, mientras una gran mayoría de ellos no alcanzaron los niveles mínimos de la formalmente obligatoria. Como aparato ideológico del Estado, el sistema educativo ha legitimado las desigualdades sociales. Esto diferencia y distancia las oportunidades de inserción y permanencia tanto en el sistema educativo como en el sistema productivo.

Ocupación legal, trabajo clandestino, subocupación, desocupación y virtuales inempleables, son categorías que en relación al trabajo se dan en toda realidad. A eso hay que sumar la expulsión material y/o psicológica de niños y jóvenes de sus propios hogares, a los que no pueden aportar económicamente ni económicamente los pueden mantener.

Como señaló Margarita Rozas Pagaza, la subproletarización intensificada del trabajo lleva al cambio de las formas anteriores del trabajo, de tiempo completo a tiempo parcial, temporario, subcontratado, 'terciarizado' que marca hoy a las sociedades, generando un proceso dual interno y externo, es decir sociedades más ricas y pobres, regiones más ricas y pobres; al interior de los países la existencia de diferencias cada vez más grandes entre pobres y ricos, agravado en intensidad en los países llamados subdesarrollados". Mientras se produce mayor riqueza, y hay mayor desarrollo tecnológico, aumenta la desocupación. Hoy la mayoría somos pobres y el fetichismo de la mercancía es un concepto mucho más válido que en la época de Carlos Marx.

¿Qué significa ser pobre? Se ha considerado la pobreza como sinónimo de indigencia y carencia, aludiendo al que no tiene o apenas tiene los medios de sobrevivencia. Por lo tanto, para saber si alguien es pobre hay que calcular el más bajo costo de los bienes y servicios indispensables

para sobrevivir en una sociedad y cultura determinada, que integran lo que se llama la canasta familiar. Valorizada esa canasta, se obtiene lo que se llama la línea de pobreza. Según este criterio, pobres son los que están debajo de la línea de pobreza. Pero esto evalúa las necesidades sólo sobre una base biológica.

Medir la pobreza implica medir el nivel y calidad de vida, fijando un punto crítico por debajo del cual se estima que hay realmente pobreza. Por lo general las dimensiones utilizadas son alimentación, salud, educación, vestuario, trabajo y vivienda. A cada dimensión se fijan indicadores y los puntos límites. Se fundan en el consumo. Sin embargo, los resultados son relativos y ambiguos. La calidad de vida implica satisfacer un conjunto de necesidades que van más allá de la idea de producción de bienes y servicios. A veces, hay disponibilidad de alimentos, pero no hay una dieta nutritiva correcta; otras veces, hay sobreconsumo en los adultos y subconsumo en los niños; a otras, se come bien, pero comen en el restaurante o en la casa en la que se trabaja o las sobras que recogen en estos lugares. Hay que considerar el clima, el esfuerzo físico, la edad, etc. La evaluación de la canasta familiar varía según los países, las regiones y la cultura (recordemos como ejemplos el consumo de té para los ingleses, el de yerba mate para argentinos y uruguayos, del maíz en gran parte de los pueblos latinoamericanos, la prohibición de consumir carne de cerdo en los judíos, y de vaca en los hindúes, etc.). En una realidad donde se ha deteriorado sustancialmente el poder adquisitivo de los salarios y las pasividades, la pobreza es "una frustrada experiencia humana, una deteriorada calidad de vida.

Sabemos que en todos los países existen organismos que dictaminan quién es o no pobre. ¿Con qué criterios? En general, se acude al ingreso. J. K. Galbraith dijo que "pobres son aquellos que disponen de un ingreso netamente por debajo del ingreso medio de la sociedad en que viven, aunque sea adecuado para sobrevivir".

La noción de ingreso, si bien parece simple, es ambigua, puesto que las personas pueden tener ingresos no declarados. Se podría verificar en la relación ingresos-consumos, pero está demostrado que dos familias con iguales ingresos pueden administrarlos de forma muy distinta. Pese a esto, el ingreso es utilizado con mayor frecuencia y, consecuentemente, un bajo ingreso indica pobreza.

Otro criterio demanda la definición de criterios mínimos para evaluar los grados de satisfacción de las necesidades consideradas básicas, en un momento determinado del desarrollo de una sociedad. Pobres serían aquellos que no alcanzan a satisfacer algunas de las necesidades definidas como básicas. Sin embargo, las necesidades básicas insatisfechas ya no son suficientes para comprender la realidad actual, ya que pobreza implica el cúmulo de carencias de diverso orden.

También es importante considerar quién define a los pobres y cuáles son sus intereses, lo que tienen que ver con lo ideológico y las representaciones sociales. Generalmente los gobiernos, para preservar su prestigio, tienden a disminuir su magnitud. Es frecuente escuchar en los discursos que, "pobres hubo siempre", que de "ellos será el Reino de los Cielos", que son peligrosos, que son pobres porque no les gusta trabajar, que son apáticos, etc., etc.

El concepto de pobreza se define en un contexto social determinado, en una sociedad concreta y en un momento histórico dado. Más que ver con una relación con las cosas, la pobreza tiene que ver con una relación entre personas y entre éstas y un espacio y cultura. Por eso, el significado humano depende del sentido que los pobres encuentren en sus propias vidas y a su relación con los otros y el medio ambiente.

La calificación de pobre es dinámica y cambiante. La pobreza no es homogénea. Como ha señalado Alberto Minujin, coexisten hoy tres clases de pobres, a saber:

- a) Los estructurales, los que siempre han sido históricamente pobres.
- b) Los nuevos pobres, "aquellos que, debido a una fuerte y permanente movilidad descendente, han visto caer sus condiciones de vida a niveles equivalentes a las de los pobres, muy por debajo de las que han tenido en el pasado ellos, como posiblemente, su generación precedente". Es una pobreza adquirida, "a la que se han visto empujados por el proceso de crisis, estabilidad y ajuste". Se diferencian de los estructurales porque tienen todavía cierto capital material (casa, auto, muebles, etc.) y sociocultural (estudios, mayor nivel cultural, y relaciones a las que acuden en casos de necesidad).
- c) Los ex pobres, que habiendo salido de estructurales, por estudio, trabajo, adquisición de una vivienda de interés social, retornan a la situación de indigentes por haber perdido el empleo.

Evidentemente, esta cuestión debe encararse desde una perspectiva sociopolítica, la que pone en evidencia que ella es el resultado de determinado pacto social, consolidado a través de mecanismos económicos, jurídicos y sociales, que determina la desigualdad en la distribución de la riqueza. Ser pobre, dijo Labbens, "es carecer a la vez de fortuna y de ocupación remunerativa (clase social), de fuerza social (poder), de audiencia y de respetabilidad (status). Son los sobrantes, cada día mayores, de la economía capitalista. Son los vulnerables a todas las contingencias de la vida.

Ahora bien, el tema de la pobreza remite al de las necesidades sociales. Llamamos necesidad a un estado de carencia, de falta del aquello que es útil, necesario, para nuestro desarrollo como personas y que potencia, moviliza en determinado sentido para satisfacerla. Se expresa a través de deseos, explícitos o no, mediante el lenguaje, y su no satisfacción ocasiona un sentimiento de frustración, de estrés o tensión que se torna insoportable cuando los esfuerzos fracasan en su propósito o se percibe que las demandas del esfuerzo superan las capacidades. Las necesidades son sociales cuando abarcan a un colectivo de personas. Y ellas generan una demanda como reclamo de satisfacción. En esas demandas debe verse el origen de los movimientos populares y los cambios que históricamente se han producido en la sociedad, así como el origen de muchas instituciones y servicios sociales. Por lo tanto, son también históricas y culturales, pues, si bien podríamos hablar del que las necesidades son generales, la modalidad de satisfacerlas varía en cada realidad especial y temporal.

Suele hablarse de necesidades primarias o básicas y secundarias, de verdaderas o falsas, de materiales y espirituales. Así, Marcuse llamó básicas, a "aquellas cuya satisfacción es necesaria para la realización de su esencia como ser humano", como el alimento, el vestido y la habitación; y falsas "a las que enajenan al hombre: divertirse, descansar, comportarse y consumir de acuerdo con los anuncios de amar y odiar lo que otros odian y aman". El desarrollo de estas necesidades es heterónimo, aunque se las haya convertido en propias.

Entendemos que la propia existencia es ya un problema que debemos resolver. Y en esa búsqueda nos construimos. La vida de todo ser humano, como historia, está marcada por un movimiento constante de avances, de retrocesos, de nuevos avances. Y estos pasos expresan su esfuerzo por construirse y construir su sociedad. Por eso no es suficiente señalar que las necesidades vitales son las únicas verdaderas. Eso no lo diferencia de un animal.

Erich Fromm al señalar que "sociedad sana es la que corresponde a las necesidades del hombre", destaca algunas necesidades que nos parecen esenciales, como la de vivir en sociedad, la de trascender creando. Crea la vida. Crea los instrumentos de trabajo. Crea la cultura en tanto transforma la naturaleza y se transforma a sí mismo.

Los humanos tenemos necesidad de seguridad, de sentirnos reconocidos como somos y por nuestras obras. El trabajo debe ser retribuido con un salario justo, que permita vivir con decoro, sin penurias, sin la inseguridad de tener que emprender cada día la aventura de un diario vivir.

Tenemos necesidad también de arraigo y de identidad. "Sólo cuando el hombre logre desarrollar su razón y su amor, más que hasta ahora; sólo cuando pueda sentirse enraizado en un sentimiento de fraternidad universal, habrá encontrado —dice Fromm—, una forma nueva y humana de arraigo, habrá transformado su mundo en una patria verdaderamente humana."

Abraham Maslow (1908-1970), a partir de un enfoque humanista de las teorías de la personalidad, señaló que las necesidades son las bases de la motivación y propuso una clasificación jerárquica de las necesidades humanas. Su teoría señaló que el hombre no se motiva por necesidades de un cierto nivel si antes no ha satisfecho en grado suficiente las necesidades de los niveles inferiores. En ese ordenamiento van jerárquicamente las necesidades fisiológicas: en el primer nivel, alimentarse, beber, dormir, protegerse del excesivo calor o frío, atender su salud, reproducirse; en el segundo, las necesidades de seguridad, de protección, de estabilidad; en el tercero, las de afecto, relación, agrupación, de autoaprecio; en el cuarto, la libertad e independencia para movilizarse, expresar ideas y comunicarlas, actuar, trabajar, participar; y en el quinto, las de autorrealización, a vivir en un entorno de cosas bellas.

Cuando las salidas a las aspiraciones y necesidades están bloqueadas, las personas tienden a buscar satisfacciones sustitutivas. Hay que tener en cuenta que cada necesidad se expresa en signos significativos, como diría George H. Mead, los que son intentos directos o simbólicos de comunicarla. Que las necesidades insatisfechas van construyendo una situación problema y que' la frecuencia del fenómeno determina su relevancia en un espacio y tiempo, al afectar a un colectivo humano.



Se ha insistido en que se debe intervenir frente a las necesidades sentidas, es decir, las que expresan los sujetos de primera intención. Sin embargo, no siempre esas carencias revelan las reales, en quienes les resulta difícil reconocerlas y expresarlas. Hay que considerar cómo presionan los medios de comunicación en su permanente incitación al consumo. Hay que considerar el peso de las historias personales. Esto demanda de nuestra parte, una exploración minuciosa de la narrativa de las personas con las que trabajamos para descubrir las necesidades reales. La calidad de vida es esencialmente un concepto cualitativo, en contraposición con el de nivel de vida que es cuantitativo y que alude a la satisfacción de las necesidades básicas o materiales.

La calidad de vida tiene que ver con las condiciones sociales y con las relaciones con los demás hombres. Tiene que ver con sus percepciones, sus expectativas, sus deseos, sus sueños y utopías. Y tiene que ver con una sociedad adecuada al logro de ciertos valores como la libertad de expresar sus ideas y comunicarlas, de movilizarse, de actuar y trabajar en lo que exprese su capacidad, de participar en la vida comunal y nacional, en la definición, selección y control de las actividades orientadas al bienestar social. Por lo tanto, los criterios de valor para calificar la calidad de vida se construyen biográficamente en el caso de las personas e históricamente en el caso de los grupos y sociedades.

Como afirman Amat y otros, "la pobreza en tanto realidad que expresa una profunda desigualdad social, una distribución injusta de las oportunidades de desarrollo y un bloqueo de las posibilidades de satisfacción de las necesidades humanas, desnaturaliza el sentido de la democracia y se convierte en su más radical negación. Desde esta perspectiva un gobierno sólo puede probar su naturaleza o vocación democrática, en tanto y en cuanto hace de la lucha contra la pobreza su más importante objetivo político y social".

No existe pues, calidad de vida, sin hombres que decidan, con ciudades deshumanizadas, con viviendas cárceles, con educación para el desempleo, con libertad para no hacer nada o para destruir, con la naturaleza constantemente violada por el hombre. No existe calidad de vida con la hipertrofia de lo humano, con países alienados que viven para otros.

Ahora bien, ¿qué impacto produce esta situación en la vida cotidiana de los sujetos que sufren la disminución de sus salarios, de sus posibilidades laborales, la experiencia de ser excluidos y esa incertidumbre frente al futuro propio y de sus hijos? Esto tiene que ver con la producción

de representaciones que las condiciones objetivas de existencia generan en las personas, pero indudablemente moviliza para crear estrategias de sobrevivencia, entendidas como el conjunto de medidas y acciones que emprenden los sectores populares para satisfacer sus necesidades básicas, como puede ser hacer el pan en lugar de comprarlo, adquirir vestimentas y muebles usados, carne picada para realizar distintas comidas en varios días, hacer una huerta en su terreno, en lugar de jardín, etc.

Se ha "nomadizado la pobreza". Grandes desplazamientos de grupos poblacionales, ya no sólo de los espacios rurales a los urbanos sino de una ciudad a otra, de un país a otro, buscando sobre todo trabajo y con él asegurar las condiciones que hacen a la reproducción: salud, educación, vivienda, alimentación.

Se ha instituido la "sociedad del riesgo", con un estado de inseguridad permanente que afecta la integridad psicofísica de las personas, la desarticulación de las redes familiares y barriales, con la consiguiente pérdida de identidad individual, colectiva, política y social. La violencia, el autoritarismo, y el trato deshumanizado entre las personas, la transgresión permanente de las normas básicas de convivencia, la depreciación de valores sociales, la entronización de la ley del dominio de los fuertes sobre los débiles, el sin sentido de la existencia y de despersonalización de jóvenes y ancianos. La desocupación, la vivienda precaria, la salud deficiente, la alimentación insuficiente, la resignación, la agresión hasta a los propios hijos, la destrucción por la destrucción, son señales que muestran los límites de las condiciones de vida.

El panorama no es por cierto halagüeño. Sin embargo, no podemos cruzarnos de brazos. Creemos que las microempresas debidamente asesoradas, la capacitación obligatoria y hasta si se quiere compulsiva de la población para las tareas que demanda el mercado; la creación de nuevos puestos de trabajo; los seguros de desempleo; las pasantías rentadas de estudiantes; la reducción de la jornada de trabajo; la creación de una mentalidad solidaria que permita a los grupos autosatisfacer sus propias necesidades y en forma conjunta la de sus vecinos, amigos o parientes, a través de tareas necesarias, valoradas como de uso en lugar de hacerlo en función de su valor de intercambio, como son las huertas familiares y comunitarias, las ferias de trueque o de ropas y objetos usados; la salarización de los llamados servicios de proximación, como son el cuidado de niños o personas mayores ayuda doméstica, apoyo escolar, recreación

servicios integrados de mantenimiento, jardinería, etc son algunas de las alternativas que hay que empezar a considerar, hasta que se revierta la cuestión. (Kisnerman)

## Capítulo 2

### Unidad 2

## El Trabajo Social

### 2.1 Acerca del concepto del Trabajo Social

Un aspecto esencial en la formación del estudiante de Trabajo Social es que él pueda conceptualizar lo que es su profesión y su futuro campo profesional; definiciones las hay muchas, algunas de las que nos ofrece Norberto Alayón I, han sido formuladas por personas vinculadas con la profesión, por organismos internacionales, colegios y otras más por trabajadores sociales que han tenido una visión particular de lo que es el Trabajo Social partiendo de los diversos contextos y momentos históricos.

De entre las definiciones planteadas se han seleccionado aquellas que nos permiten comparar la caracterización que se ha tenido de esta profesión en varias décadas.

1965: "Trabajo Social: auxiliar de todos aquellos profesionales médicos, abogados, maestros, psicólogos, sociólogos, etc., que se dedican al estudio, prevención y curación de los llamados males sociales".

1974: "Siendo el Servicio Social una tecnología, su tarea fundamental es la intervención para intentar la modificación o la superación de los factores que entorpecen el desarrollo de los seres humanos, previniendo, además, las situaciones que llevarían a esos problemas. Por lo tanto interesa al trabajador social el cambio planificado, introducido con el específico fin de producir ciertas y determinadas transformaciones".

1978: "El Trabajo Social es una disciplina de las Ciencias Sociales, que mediante metodología científica, contribuye al conocimiento de los problemas y recursos de la comunidad, en la educación social, organización y movilización consciente de la colectividad, así como en la planificación y administración de acciones, todo ello con el propósito de lograr las transformaciones sociales para el desarrollo integral del hombre".

1980: "El Trabajo Social es una tecnología de las Ciencias Sociales y sus marcos de referencia teóricos, históricos y conceptuales, así como su metodología y técnicas, provienen de esas ciencias".

1998: La definición de la profesión de Trabajo Social, según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), señaló:

- "El trabajo social es una profesión dedicada y comprometida a efectuar cambios sociales en la sociedad en general y en las formas individuales de desarrollo dentro de la misma".
- "Los trabajadores sociales profesionales, se dedican a fomentar el bienestar del ser humano y a potenciar su realización, además de desarrollar y aplicar con disciplina, tanto el saber científico relativo a las actividades humano sociales, como los servicios sociales destinados a satisfacer las necesidades de aspiraciones de individuos, grupos, nacional e internacional, teniendo siempre en cuenta la promoción de la Política Social".

2000: En la Reunión General celebrada en Montreal, en julio de 2000 la FITS adoptó la nueva definición de Trabajo Social. Recientemente, la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW) también adoptó esta definición.

“La profesión del Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social.”

2001: En el Congreso Internacional de Trabajadores Sociales celebrado en Santiago de Cuba, Cuba, celebrado del 24 al 29 de septiembre de, se señaló:

"La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social."

2002: Delegados de los ministros en el Consejo de Europa, acerca del papel, formación y Estatuto de los Trabajadores Sociales señalaron:

“El Trabajo Social es la disciplina que sintetiza los conocimientos de las ciencias sociales para interpretar y analizar la realidad a fin de desarrollar acciones tendientes a la solución de problemas sociales a diferentes niveles: sociedad, comunidad, grupos e individuos, a través de las siguientes funciones:

- Investigación social Planeación social.
- Definición y promoción de políticas sociales Administración de programas.
- Educación social.
- Organización y movilización social”.

2005: La profesión de “trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar; el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social.”

2007: Desde nuestra perspectiva el Trabajo Social, puede ser definido desde dos puntos de vista, como profesión y como disciplina de las ciencias sociales.

El primero de ellos se ubicaría dentro de la división social del trabajo, por lo tanto el Trabajo Social se conceptualiza como una profesión, ya que:

- Tiene una formación académica derivada de un currículum, a través de un plan de estudios.
- Un saber certificado y un reconocimiento por parte del Estado que se obtiene por medio de una Cédula Profesional, como se establece en el Artículo 3º Constitucional y la Ley General de Profesiones.
- A estos elementos habremos de agregar una vocación de servicio, un deseo de ayudar, una forma de crear y de trascender con el ser humano.

El segundo de ellos, se orienta a la definición del Trabajo Social desde la perspectiva epistemológica por lo que puede ser definido como una disciplina de las ciencias sociales, ya que cuenta con:

- Un cuerpo de conocimientos que se integran en diversas áreas curriculares y el aporte de las ciencias sociales, jurídicas, psicosociales.
- Una metodología de intervención, principios, normas y procedimientos específicos, de tal suerte.
- principios éticos para la intervención profesional.

Ahora bien, en ambos casos un componente específico lo es el objetivo que pretende lograr y los medios de los que se vale para ello, por lo que puede definirse:

"El Trabajo Social es una disciplina de las ciencias sociales que estudia al hombre en su situación social, a través de diversas estrategias metodológicas que le permiten determinar las necesidades y carencias, mediante las funciones de investigación, administración, orientación, gestión y educación, todo ello con el fin de lograr el desarrollo humano".

El término situación social representa el conjunto de necesidades homogéneas que experimentan los grupos sociales, sus concordancias en cuanto a esas necesidades, y el influjo que determinados acontecimientos tienen y que crean un ambiente social especial, o suscitan estados anímicos homogéneos y compartidos. Su permanencia es repetible en determinados momentos y guardan una relación dialéctica dentro del proceso histórico de la sociedad.

Las necesidades sociales pueden definirse de acuerdo a determinadas categorías de actividades sociales permanentes o a largo plazo, tales como la alimentación, la salud, el empleo, la educación, la vivienda, así como diversas clases de servicios que tipifican el consumo colectivo. Dependiendo de un criterio objetivo, estas necesidades son consideradas como la escasez relativa de una normalidad socialmente justa, y que, pueden ser satisfechas a través del desarrollo social, el cual promueve la elevación de los niveles de vida de los individuos y grupos sociales, fundamentalmente de los sectores marginales que presentan mayor rezago social y pobreza.

El profesional en Trabajo Social debe tener una conciencia de los fines y objetivos que se pretenden a partir de su práctica profesional, por lo cual su formación al ser polivalente, supone una dimensión de creatividad.

Esto es, dicha formación le permite tener identidad profesional, una claridad de su especificidad, comprender los fines de la profesión y las responsabilidades que conlleva, asimismo una visión de totalidad. (Chávez, 2009).

## 2.2 ¿Qué es el Trabajo Social?

Mucha gente se pregunta, todavía hoy, qué es el Trabajo Social, cuyo ejercicio abarca una amplia y diversa gama de intervenciones, con la familia, con niños, con discapacitados, en los barrios, con toxicómanos, alcohólicos, tercera edad, refugiados, enfermos. Precisamente surgió ante la necesidad de aplicar un saber sistemático a la solución de problemas situados en un dominio específico. Así fue construyendo históricamente un espacio propio, articulándose con quienes luchan por su sobrevivencia y para alcanzar una vida más humana, más justa, más solidaria. Ésta es la razón de ser en el consenso de las disciplinas sociales.

Hace años, definimos el Trabajo Social como la disciplina que se ocupa de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y lograr que los hombres asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora que los supere. No es simplemente ejecutora de lo que otras disciplinas elaboran. Interviene en situaciones concretas que muestran determinadas carencias, investigando y coparticipando con los actores en un proceso de cambio.

A la vez, es una profesión, en tanto tiene históricamente asignada una diversidad de áreas en las que realiza su práctica. Entre disciplina y profesión, como bien señaló Teresa Rossell, se da una interacción que busca "encontrar significado en las distintas situaciones que trata el Trabajo Social y crear conocimiento sobre las mismas", y al ser "la práctica siempre contingente al tiempo y al espacio en que se desarrolla y actúa, mientras que la disciplina es el referente de la profesión y la docencia". La interacción recursiva hace que la profesión modifique la disciplina y ésta oriente la profesión.

Esta relación entre disciplina-profesión no ha sido comprendida. Y la demanda de los servicios asistenciales que crece en este estado de crisis en el que vivimos, lleva a una mecánica de

informes sociales y ayudas paliativas. Quienes se han quedado en esto afirman que el Trabajo Social es una tecnología, lo que negamos rotundamente.

La concepción del Trabajo Social como tecnología responde a un encuadre positivista liberal, que privilegia la práctica, es decir la acción. El trabajador social es así un operador de métodos y técnicas que interviene en lo inmediato, en lo evidente. Para Durkheim la aplicación del conocimiento científico era como un arte, por eso afirmó que "entre la ciencia y el arte ya no existe ningún abismo, sino que se pasa de la una al otro sin solución de continuidad. La ciencia sólo puede descender a los hechos a través del arte, pero el arte no es sino la prolongación de la ciencia". En primer lugar, confundió tecnología con arte y en segundo lugar, olvidó que el arte fue anterior a la ciencia. Y si la ciencia no puede descender a los hechos, es una inútil especulación racional.

Indudablemente la formación profesional, hasta antes de la reconceptualización, tuvo mucho que ver con eso de generar operadores para dar respuestas inmediatas a las demandas sociales.

Una técnica es un instrumento, un medio que permite realizar un objetivo. La tecnología es el conjunto de reglas que establecen las formas de proceder para controlar y dominar la naturaleza. Pueden estar muy estandarizados y científicamente fundamentados. Así, el estudio científico de la resistencia de los materiales proporciona a los arquitectos los medios para construir edificios. Pero también un electricista puede ser eficaz, sin conocer el tras-fondo científico de su profesión. La tecnología aísla ideológicamente la técnica de su contexto de producción, de la historia. Adopta la metáfora de que el ser humano es como una máquina. Legitima la dominación apelando a patrones de racionalidad técnica.

Como señaló Jünger Habermas, "la técnica ha perdido la inocencia propia de una mera fuerza productiva".(3) "Bajo la máscara de producir bienestar, encubre la represión de lo que es propio del sujeto: la reflexión crítica, la comunicación. Y así, mientras el hombre se adapta activamente a las condiciones externas de existencia, hay una adaptación pasiva del marco institucional a los sistemas de progreso técnico." La fuerza de la reflexión es la que crea conocimientos. La técnica sólo los aplica. La acción de una técnica dura sólo en su ejecución, mientras que la acción de una profesión, trasciende los hechos, si ella produce modificaciones en la realidad que aborda. Resulta, pues, extraño que hoy en día, "reconceptualizados" o "pos-reconceptualizados", defiendan esta posición enajenante, ya que la tecnología sólo representa



un recurso al Trabajo Social mecanicista. En nuestra tradición profesional, la práctica ha demostrado reiteradas veces, cómo las soluciones impuestas, diseñadas por los tecnócratas han tenido consecuencias muchas veces peores que el problema que querían resolver.

¿Por qué defendemos nosotros una posición contraria, afirmando el Trabajo Social como disciplina científica?

Reiteradas veces hemos dicho que el Trabajo Social no es una ciencia ya que, por otra parte, no creemos en las ciencias sino en la ciencia como una práctica social de producción de conocimientos, mediante la cual nos apropiamos de la realidad y la transformamos para nuestro servicio. El Trabajo Social tiene históricamente definido su objeto desde que se constituyó como disciplina con Mary E. Richmond. Tiene en su haber un manejo conceptual de los problemas que aborda. Tiene acumulada enorme cantidad de información sobre sus prácticas. Existe una amplia bibliografía escrita por trabajadores sociales que implica sistematizaciones y reflexión crítica sobre dichas prácticas. Y, a diferencia de otras disciplinas sociales, es una auténtica praxis social, ya que su ejercicio exige el contacto directo y continuado con la realidad social, a través del trabajo directo con y junto a las personas con quienes trabaja, allí donde suceden sus cotidianidades. Esto la hace también una profesión, caracterizada por una acción especializada sobre la base de conocimientos, actitudes y habilidades acreditadas, con un grado de reconocimiento social y de institucionalización y de reglamentación y licencias para el ejercicio. Ser parte de una disciplina y saber al actuar, es lo que nos proporciona una identidad profesional.

Es cierto que, históricamente, el Trabajo Social a través de algunos de sus profesionales y de otros que provenientes de otras disciplinas se vuelcan a teorizar sobre él, se ha caracterizado por instaurar límites a su propio quehacer. Es cierto que la demanda acucia en las instituciones y que no deja mucho tiempo para la sistematización, la reflexión crítica, la elaboración teórica, pero esto ocurre también en otras profesiones. Y es cierto que tiene incorporado el lenguaje de otras disciplinas sociales. Pero la eficacia de su trabajo en la vida cotidiana le exige un dominio de conocimientos que no son exigidos a otras disciplinas cuya óptica es más focalizada y, por lo tanto, restringida. Y esto es tan cierto, que profesionales conscientes de ello se introducen en nuestra profesión y desde gabinetes universitarios, no desde la práctica para la

cual no fueron ni están preparados, hacen análisis y opinan acerca de lo que es nuestro quehacer profesional.

Se dice que somos tecnólogos porque intervenimos en situaciones concretas. Ello nos ha permitido desarrollar metodologías de trabajo y desplegar una creatividad operativa que tampoco tienen otras disciplinas sociales.

El Trabajo Social opera con actores en una trama de relaciones sociales. En sus fundamentos está su valoración tal como ellos son. La tecnología nos llevó al agujero de ozono, a la destrucción de la vida en los mares, en los bosques, a la desaparición de especies animales, a la incomunicación humana. La tecnología ha reemplazado casi todas las funciones humanas. Habermas señaló cómo primero fueron las funciones de los órganos ejecutores (pies, manos) y finalmente las del órgano del control (cerebro). ¿Reemplazará también la relación humana, puntal de nuestra profesión? La tecnología ambiguamente construye y destruye, hace pero no piensa sobre sí misma.

No estamos contra la tecnología, pues consideramos que es un instrumento útil a los hombres. Lo que cuestionamos es su utilización contra ellos. Lo que cuestionamos es el culto de la técnica. Creemos que ciencia y tecnología no son entidades separadas, sino que conforman la unidad de dos sistemas que interactúan retroalimentándose.

Estamos en una sociedad en crisis, en una sociedad en la que las rupturas configuran parte de la cotidianidad, en la que ya ninguna disciplina puede arrogarse el discurso hegemónico ni el liderazgo sobre otras, en la que se impone una acción unificada y en la cual, hoy, es cuestión fundamental reencontrar la finalidad social de los saberes. La crisis forma parte de nuestro lenguaje cotidiano, del imaginario colectivo. Pero "el fetichismo de la crisis" como señala Susana García Salord, opera como obstáculo para el desarrollo de la especificidad profesional, porque la urgencia de la respuesta inmediata no permite pensar en los problemas estructurales del Trabajo Social, como desarrollar estrategias que promuevan la acumulación teórico-metodológica, que a mediano y a largo plazo construya un saber y un hacer, que establezca con precisión el tipo de especialización desde el cual se interviene en las situaciones críticas. Esta autora sostiene, y estamos totalmente de acuerdo, que la especificidad del Trabajo Social surge de precisar el objeto, los objetivos, quiénes son los sujetos sociales y la estrategia teórico-metodológica de intervención.

Estamos en el posmodernismo, iniciando un nuevo milenio. Si la modernidad, según Marshall Berman, estuvo caracterizada por el desarrollo de la física; la industrialización de la producción, que transformó ciencia en tecnología, creó nuevos entornos humanos y destruyó otros y generó nuevas formas de poder; las alteraciones demográficas con el crecimiento rápido y caótico; los sistemas de comunicación de masas; los Estados cada vez más poderosos estructurados y dirigidos burocráticamente, esforzándose por ampliar poderes; y los movimientos sociales desafiando a dirigentes y políticos, y un mercado capitalista mundial siempre en expansión, la posmodernidad aparece como un proceso que tiende a la reorganización económica-social.

Sin embargo, como dijo Franz J. Hinkelammert, en América latina hay que pensar en nuestra contradictoria ubicación entre tradición y modernismo, entre un modernismo que todavía muchos países no alcanzaron y el posmodernismo de la mentalidad neoliberal. ¿Qué hacer frente a la realidad multiétnica y pluricultural de nuestra América? "Ser modernos es encontrarnos en un medio ambiente que nos promete aventuras, poder, alegría, crecimiento, transformación de nosotros mismos y el mundo, y que al mismo tiempo amenaza con destruir todo lo que tenemos, todo lo que sabemos, lo que somos. Los ambientes y las experiencias modernas trazan todas las fronteras de la geografía y la etnicidad, de las clases y la nacionalidad, de la religión y de la ideología; en este sentido, puede decirse que la modernidad une a toda la humanidad. No obstante, esa unión es paradójica, es una unión de la desunión: nos arroja a un remolino de la desintegración y renovación perpetuos, de conflictos y contradicciones, de ambigüedad y angustia.

Por su parte, José Nun nos dice que "la posmodernidad se define con respecto a la modernidad, la que alude a una sociedad industrial cuyo dinamismo está dado por la tecnología y cuyos modelos básicos han sido la máquina y la electricidad. La posmodernidad, en cambio, se refiere a la sociedad posindustrial en la que el trabajo deja de tener el lugar preponderante en la creación del valor que había tenido en la sociedad industrial y donde la primacía de la tecnología es desplazada por la primacía del conocimiento".

El posmodernismo es el abandono de la ilusión de las explicaciones totalizantes del marxismo, la crisis de las izquierdas, el retorno a la libertad, a la democracia, de los paradigmas en conflicto, el reconocer el componente hermenéutico y conjetural del trabajo científico. Para

Habermas, la modernidad es un proyecto inacabado, mientras que para Lyotard, dicho proyecto está acabado.

Frente a la primacía de la memoria computarizada, los bancos de datos, la comercialización del saber, la función de la educación centrada en la transmisión de aquellos saberes posibles de ser traducidos a unidades informáticas, el hombre trata de inventarse a sí mismo, de asumir el compromiso activo con las preocupaciones del presente.

Y bien, la crisis por la que atraviesa esta sociedad no ha dejado de lado el Trabajo Social. Pensar el Trabajo Social es convertirlo en objeto de reflexión sistemática, ubicarlo allí, en sus prácticas constitutivas, donde los hechos sociales suceden entrelazados en interacciones sociales. Diríamos que la crisis es parte constitutiva del Trabajo Social y esto le ha permitido avanzar y transformarse a sí mismo. Es social no sólo porque se inserta en la trama de relaciones que han construido una situación problema sirio porque es un trabajo junto a la gente a partir de las significaciones que ellos hacen de sus días y sus obras.

Es esa práctica la que hoy obliga a reformular lo social, los supuestos epistemológicos, la necesaria integración de los principales aportes del pensamiento contemporáneo, a entender que lo social pertenece a la vida cotidiana. "La especificidad y la particularidad, dijo Margarita Rozas Pagaza, del campo problemático están dadas por la construcción de mediaciones en vínculo con las nuevas condiciones de producción material, social y simbólica por las que atraviesan los sujetos sociales en su vida cotidiana... Desde esta perspectiva, consideramos que es necesario y fundamental tener en la profesión competencia teórico-metodológica y ético-política en relación con la nueva cuestión social'." (Kisnerman).

## 2.3 Objetivos generales del Trabajo Social

- Investigar la problemática social, a través de la identificación de las necesidades y las carencias de la población, para generar políticas de servicio tendientes a prevenir y atender las causas y efectos de estas situaciones.
- Promover la participación de los individuos y grupos en el plano de las decisiones y la acción, a través de un proceso de educación social y capacitación.
- Contribuir al desarrollo humano mediante la atención y satisfacción de las necesidades y aspiraciones de los individuos, grupos y comunidades, particularmente de aquellos

colocados dentro del sistema social en una posición de desventaja y que reconocemos como grupos de atención prioritaria.

## 2.4 Funciones genéricas del Trabajo Social

- Investigar las carencias y necesidades sociales de los individuos, grupos y comunidades, así como de aquellos grupos en exclusión social.
- Planear y programar políticas y acciones a nivel micro y macro social.
- Administrar programas y servicios de asistencia, seguridad social y desarrollo social.
- Supervisar las actividades de Trabajo Social y los servicios que ofrecen las instituciones públicas, instituciones privadas y organismos no gubernamentales.
- Evaluar el alcance de los programas de acción de los servicios que las instituciones proporcionan y las actividades del (a) trabajador@ social.
- Coordinar programas de capacitación y promoción social.
- Promover y divulgar programas institucionales de desarrollo social, tendientes a la participación de la población, su organización y promoción social.
- Promover y organizar grupos en las instituciones y en la comunidad tendientes a la generación de una actitud solidaria y de compromiso social.
- Educar a la población a fin de promover su desarrollo humano. (Chávez, 2009)

## 2.5 La especificidad profesional: una aproximación epistemológica

Todo campo profesional se estructura en relación con ciertos imperativos sociales que plantean como necesario un tipo de práctica determinada. Dichos imperativos sociales se estructuran a partir de los obstáculos que surgen en el proceso de producción y reproducción de la vida social, derivados de las contradicciones estructurales que caracterizan a cada sociedad; y que se expresan como “problemas sociales”. El concepto de imperativo social no alude a una decisión maquiavélica de una clase o de un estado, sino a la demanda social en que se objetiva la relación de fuerza que articula la intrincada red de relaciones sociales, políticas, ideológicas y culturales que conforman una sociedad determinada.

Cada sociedad gesta -en base a un determinado grado de desarrollo de sus prácticas y representaciones- las diferentes formas de resolver dichos problemas y promueve así el desarrollo de la ciencia, de la tecnología, de las profesiones y de las diversas instancias sociales, políticas y culturales (parlamentos, sindicatos, partidos, escuelas, hospitales, etc.) involucradas en el desenvolvimiento de la sociedad.

De ahí entonces que la profesionalización de ciertas prácticas opera en base al desarrollo de sus elementos constitutivos, bajo formas no profesionalizadas.

La profesionalización supone la sistematización de un conjunto de representaciones (conocimientos, habilidades, información) y su elaboración como un SABER ESPECIALIZADO así como la institucionalización de la transmisión de ese saber, a través de una instancia social reconocida y legitimada, para que constituya el saber especializado en un SABER CERTIFICADO.

“La sociedad” otorga autoridad a determinadas instancias para que certifique la aprobación de ese saber, por parte de aquellos individuos que han cumplido con los requisitos estipulados para dicha apropiación.

Por lo tanto, la profesionalización de una práctica implica su estructuración en una nueva condición: su constitución y legitimación como un **saber especializado y certificado**.

Reflexionar acerca de especificidad de una profesión implica, entonces, señalar los elementos a partir de los cuales se estructura como tal, teniendo en cuenta que:

- La necesidad de una profesión, fundamento de su status no se origina por simple proclamación, sino por la configuración de un campo de problemas que requiere un determinado tipo de intervención.
- Una definición no confiere realidad a una profesión: la base empírica y real del ejercicio profesional es la que posibilita elaborar una definición del campo.
- Una profesión es la encarnación de una práctica especializada, respaldada en una disciplina científica.
- La condición de práctica autónoma es el requisito fundamental de constitución de un campo profesional. Dicha autonomía es otorgada por una teoría que, al delimitar un

objeto de intervención, provee el conocimiento a partir del cual se estructura el saber especializado.

- El saber especializado debe ser, necesariamente, un saber certificado.

## 2.6 Los elementos constitutivos de la especificidad profesional

La especificidad profesional es una construcción histórico-social y se estructura en un proceso a través del cual se delimita el ámbito de relaciones sociales, donde se hace necesario determinado tipo de intervención. Este ámbito de relaciones está constituido por sujetos sociales que tienen un lugar que define su participación en el problema social que origina la demanda de una práctica profesional. Por lo tanto, es una relación social la que identifica y delimita a los sujetos involucrados en la intervención profesional y le otorga a cada uno un lugar y una función. De este modo, el problema social, a través del cual se establece la relación entre los sujetos sociales, se constituye en objeto de intervención de la práctica profesional.

El proceso de construcción de la especificidad profesional opera también, a través de la delimitación del conjunto de prácticas y representaciones que den cuenta del problema social y del tipo de interacción existente entre los sujetos sociales y el problema social. De tal modo, que la especificidad se constituye en el mismo proceso de estructuración de un marco de referencia, que otorga un significado particular a todos los elementos constitutivos de la especificidad profesional. Estos elementos son:

- a) **Los sujetos sociales:** individuos, grupos o instancias sociales que están involucrados en la intervención profesional, porque participan de alguna manera significativa en relación con el problema social que se constituye en objeto de intervención.
- b) **El objeto de intervención:** un fenómeno real y concreto que demanda ser atendido. Es también una elaboración intelectual, en la medida en que se le construya como objeto de conocimiento, a fin de dar cuenta de él, desde una teoría.
- c) **El marco de referencia:** conjunto de representaciones desde las cuales se entiende y conceptúa el problema, objeto de intervención profesional, y el tipo de interacción entre los sujetos sociales involucrados en el campo y se establecen los objetivos y procedimientos. El marco de referencia es la fundamentación de la intervención y el él se inscriben:

- **Los objetivos específicos:** señalan lo que se pretende lograr a través de la intervención en el problema, instituido como objeto de la misma. Indica el tipo de redefinición que debe sufrir el objeto, a partir de la intervención profesional.
- **La función social:** es la incidencia o el impacto que tiene la intervención profesional en las relaciones sociales involucradas en el objeto de intervención. Es lo que se logra o provoca con la redefinición del problema.
- **Los procedimientos metodológicos:** constituye en la dimensión operativa del proceso de intervención profesional, en cuanto determinan qué hacer y cómo hacerlo para lograr los objetivos señalados. Son el conjunto de etapas, actividades y técnicas ordenadas en una secuencia tal, que orienta el desarrollo de la intervención, en cuanto proceso que debe modificar el objeto de intervención.

El contenido de significación concreto de los elementos constitutivos de la especificidad de una profesión sufre resignificaciones, en distintos momentos de su historia, al incorporar prácticas y representaciones nuevas. De esta manera se produce el desarrollo de la especificidad profesional con la actualización y retroalimentación de su saber y de su haber especializado.

## 2.7 Las dimensiones de la especificidad

La especificidad de la profesión se expresa en diferentes dimensiones, que son una red particular de relaciones que se desarrollan simultáneamente y en procesos relativamente autónomos. Estas dimensiones son:

- **El saber especializado:** es una construcción intelectual que reelabora y sintetiza la experiencia profesional y su referencia, en un cuerpo teórico y metodológico que se fundamentan en concepciones doctrinarias, políticas y científicas.
- **El ejercicio profesional:** es el conjunto de prácticas y representaciones desarrolladas en diferentes áreas de intervención, donde la profesión se inscribe como práctica participe en la dinámica social.
- **El currículum:** el conjunto de interacciones (políticas, pedagógicas y culturales) a través de las cuales se desarrolla, en la academia, el proceso de formación de los



profesionales del campo. En este conjunto, los planes y programas de estudio constituyen la dimensión del currículum, que se caracteriza por ser una construcción intelectual sustentada en concepciones psicopedagógicas, didácticas, así como también políticas e ideológicas, que traducen el saber especializado en una organización, que permite su transmisión y apropiación, como proceso de enseñanza-aprendizaje.

- **El mercado de trabajo:** espacio heterogéneo y complejo donde la especificidad aparece como oferta y demanda de determinadas capacidades, habilidades y conocimientos. En el mercado de trabajo se objetivan el status y el valor de cada profesión -otorgados a su vez, en el “mercado simbólico”- en una relación de competitividad. El mercado simbólico es el conjunto de mecanismos sociales, políticos, ideológicos y culturales que legitiman o deslegitiman a las prácticas profesionales.
- **La identidad profesional:** conjunto de rasgos distintivos que caracterizan a quienes ejercen una profesión determinada. La identidad se constituye en un proceso simultáneo al proceso de constitución de la especificidad profesional. La identidad estructura una imagen social a través de la cual la sociedad “mira” y reconoce a los profesionales.

Esta imagen objetiva la especificidad profesional en un “personaje” que actúa también, como referente del reconocimiento hacia el interior del campo profesional. El portador de la imagen debe coincidir con la imagen. La identidad es un punto de identificación interna en el espejo donde se reconoce y autoconocen los pares. En este sentido, la identidad es un referente de legitimación y deslegitimación.

- **El status profesional es el reconocimiento social**, fundamentalmente externo al campo y colabora a delinear los aspectos de la identidad profesional, atribuidos por la sociedad e incorporados por el gremio en su interacción social. La fuente de atribución del status es la demanda social, ya que ésta determina no sólo la necesidad de una profesión, sino también su importancia en la dinámica de la reproducción social en razón de: uno, la capacidad del saber especializado para responder al requerimiento social y recrearse para ello; y dos, la capacidad política del gremio profesional para disputar la legitimidad de su intervención en el problema social. El status se confiere entonces, en relación con lo que la profesión es y con lo que los profesionales hacen o dejan de hacer, no como tarea fundada en la voluntad y la fantasía, sino en las

condiciones sociales de producción y reproducción del ejercicio profesional. El status remite como evidencia a la identidad y como trasfondo a la especificidad profesional. (Chávez, 2009).

## 2.8 El objeto y la unidad de trabajo

El objeto (de ob-jectum, puesto frente a) es aquello con lo que trabaja una disciplina para conocerlo-transformarlo. En 1917, en Social Diagnosis, Mary E. Richmond señaló que éste era "la tentativa para definir con la mayor exactitud posible la situación y la personalidad de un ser humano en una carencia social cualquiera, no sólo en relación con otros seres humanos de los que depende o que dependan de él, sino también en relación con las instituciones sociales de su comunidad".

Determinaba así el objeto: situaciones originadas por carencias. Y nosotros lo ratificamos dando una continuidad histórica al Trabajo Social, como realidad humana que requiere nuestra atención.

En cierta medida, los problemas sociales se nos hacen presentes como evidencias. No se puede negar que existe la pobreza. Que sea evidente, que tengamos información sobre su existencia, no es suficiente. No nos dicen qué representaciones sociales se tiene sobre ella. Ni cómo se reacciona. Podemos comprender que alguien está sufriendo porque llora. Pero también podría llorar de alegría. La evidencia, como apariencia, engaña.

El objeto, por lo tanto, no es un a priori. Se constituye por y en una red de relaciones. Por lo tanto, como una expresión de lo social, al ser problema para un determinado número de personas. Y la forma como se lo define determina en gran medida qué hay que hacer para abordarlo. Los problemas suelen surgir como personales o de un grupo reducido de personas, pero siempre son sociales

Llamamos situación a un sistema integrado de elementos, hechos, relaciones y condiciones, dados en un tiempo y espacio concretos. Los elementos son todos aquellos medios o recursos sobre los cuales tenemos control y que facilitan la acción. Los hechos son todos aquellos sucesos, acontecimientos reales, que como procesos construyen el problema. Y las condiciones son todas aquellas circunstancias sobre las cuales no tenemos control

(depresiones económicas, inundaciones, terremotos, irrupción de regímenes autocráticos, etc.). El espacio está configurado por el lugar donde acontecen los procesos sociales. Y finalmente, una situación tiene un pasado, a partir del cual se fue construyendo este presente, que acucia, exigiendo respuestas hacia el futuro. El desarrollo en un tiempo determina que toda situación sea un proceso y un hecho histórico. Y es el contexto sociocultural el que da un significado al problema. Esto último es relevante, porque nos permite comprender cómo un problema llega a definirse como tal. Por ejemplo, el alcoholismo puede ser una enfermedad, puede ser un vicio, puede ser una pauta de machismo, etc.

Esa realidad compleja, total, se hace concreta cuando escindimos de ella, mediante el análisis, conjuntos significativos de hechos dotados de un sentido y una lógica interna. Esto es nuestro proceso constructivo del objeto en la práctica.

Una situación se hace problema social cuando afecta, desorganiza, desequilibra, a un colectivo de personas. Es ese estado, vivido como una dificultad que no puede resolverse por sí misma, lo que permite tomar conciencia de su existencia, de su problemática. Y como necesidad que reclama satisfacción, moviliza a actuar, enfrentándola abiertamente. Asumir, reflexionar e intentar resolver los problemas con ayuda u orientación profesional, es siempre un indicador de salud mental. Negarlos, sortearlos o esperar mágicamente que se solucionen, es lo opuesto, así como asumir una conducta patológica, aún teniendo en cuenta que esas son caminos que las personas eligen como su única posibilidad de ser, en una sociedad que les niega lo esencial para ser ciudadanos sujetos.

Una situación problema es una situación límite, ya que actúa como freno a la realización plena de los hombres. Las dificultades para superarlas son la falta de recursos necesarios, sobre todo económicos, pero también el desconocimiento de la naturaleza de los hechos o de los medios para abordarlos, bloqueos emocionales, etc. No tienen una única causa, sino que opera una multicausalidad para producirlas y una recursividad que las refuerza. Esto nos permite entender lo que el Dr. Halfdan Mahler llamó "la espiral diabólica" de la problemática social.

Hemos señalado ya la pobreza, como el mayor problema social que hoy afrontamos. Ser pobre significa tener baja acreditación de estudios, por lo tanto baja calificación laboral, lo que lleva a ser desocupado, subempleado o trabajar esporádicamente. Con salario bajo, hay deficientes condiciones habitacionales, y de alimentación y nutrición y, en consecuencia su

salud, productividad económica y esperanza de vida irán mermando. La espiral comienza por cualquiera de esos aspectos y suele reproducirse en los hijos, quienes, empujados por la realidad económica familiar, ingresarán tempranamente al mercado de trabajo, a engrosar la fila de desertores escolares y de desempleados o a la vida delictiva, la droga o el alcohol, la prostitución, etc. La espiral actualiza sus vueltas, reproduciendo el sistema social.

Los problemas sociales son siempre emergentes de una estructura socioeconómica, cultural y política. Se hacen presentes por lo acuciante y lo descencadenante, pero están instalados fundamentalmente en lo relacional. Y reflejan una sociedad en la que está mal distribuida la riqueza, el poder y las oportunidades. El trabajador social debe ir de construyendo la situación construida, hacia adentro, desde lo acuciante de la apariencia, desenredando los nexos hasta determinar con las personas involucradas, el origen del proceso. Sólo así podrá construir el objeto en que se trabajará.

Hemos dicho, en reiteradas oportunidades, que cualquier demanda que se nos haga, es un punto de partida para nuestra invención. Aun la más inusitada puede encubrir el problema social objeto. Precisar lo implica una distinción.

La relación que se establece con las personas supone distinguir entre ellas y el trabajador social, entre los problemas acuciantes-descencadenantes y los problemas fundamentales estructurales, entre necesidad sentida y necesidad real, entre lo que es nuestro solo de operación y el de otras disciplinas. Distinguir es, dice Bradford P. Keeney, "construir una epistemología, o sea, una manera de conocer y una manera de conocer su conocer".

Precisar el objeto de intervención es delimitarlo y, a la vez, esto nos permite definir objetivos y la intervención con los actores, de acuerdo con la institución en la que trabajamos, los conocimientos y la experiencia que tenemos y la significación y valoración que le den al problema los sujetos implicados.

Un objeto, como señaló Roland Barthes, se encuentra en la encrucijada de dos coordenadas: una está determinada por lo observado y ello incluye a los sujetos involucrados en la situación y a nosotros mismos, y la otra remite a un significado. ¿Cuál es el significado que tiene para las personas? ¿Cuál es su aprehensión subjetiva de la realidad? ¿Cómo se la representan? No tener en cuenta esto, es intervenir sobre las personas, objetos también ellas, desde nuestro saber

dominante. "En cada situación, las personas y los hechos significativos en la experiencia de la vida del cliente, y su sentir respecto a ellos, constituyen la 'unidad de atención'", señaló una de las primeras trabajadoras sociales. Gordon Hamilton. Nosotros hemos rechazado siempre esta denominación de "cliente" ya que implica una relación comercial. Preferimos hablar de sujetos, actores sociales capaces de ser protagonistas en la modificación de las situaciones, en las relaciones que establecen.

Esto supone una concepción del sujeto, ya que concordamos que con sus conductas, creencias, valores, esperanzas, confianzas, desconfianzas, temores, proyectos, afectos, acciones, frustraciones, etc., configuran esa unidad de atención, en la que confluyen familias, grupos o conjuntos de personas que viven en un espacio local (o comunidades, como también suele llamárselos). Sujetos emergentes en una red vincular con otros sujetos, en un interjuego fundante de necesidades-satisfactores, lo que remite a una dialéctica intersubjetiva. Todas estas relaciones hacen que se construyan como tales socialmente, que sean históricos, en tanto están fechados en el tiempo y espacio, con capacidad de reflexionar y resolver creativamente los problemas de la propia existencia.

Pasemos ahora a los fines, objetivos y metas. Un fin es lo que termina en algo y hacia lo cual se dirige la acción hasta darle término. Puede entenderse en un sentido temporal, como momento final; en un sentido espacial como límite o como una intención, propósito, finalidad. En este último sentido, lo aplicamos en Trabajo Social, significando aquello que queremos lograr en última instancia con el objeto.

Una profesión tiene fines intrínsecos-extrínsecos. Los primeros están dirigidos hacia ella misma, como proceso de construcción de conocimientos. Los segundos, requieren necesariamente del trabajo interdisciplinario, pues exceden la propia profesión (por ejemplo, lograr el desarrollo local).

Los objetivos dan dirección y sentido a la acción. Son el para qué queremos hacer determinadas acciones con el objeto. Y surgen como requerimiento que la realidad plantea en cada momento histórico y en cada sociedad-cultura determinada.

Los objetivos son etapas intermedias para lograr los fines. En determinado momento de su desarrollo histórico, el Trabajo Social definió como objetivos la adaptación de los hombres al

medio, con el fin de evitar y corregir las disfunciones sociales. Hoy, el Trabajo Social se plantea la organización de grupos humanos para transformar situaciones problemáticas, buscando elevar la calidad de vida de la población con la que trabajamos, en una sociedad más solidaria. Para ello, el Trabajo Social puede educar socialmente desarrollando las capacidades de las personas para enfrentar con éxito sus dificultades y resolver sus problemas, articulando a los actores con los sistemas que les puedan facilitar recursos, servicios y oportunidades; promoviendo el funcionamiento efectivo de estos sistemas y contribuyendo al desarrollo y mejoramiento de las políticas sociales. Enfrentar la solución de los problemas sociales, educar socialmente construyendo la responsabilidad, la solidaridad y la participación social, y organizar a la población fortaleciendo el protagonismo popular, son, pues, los objetivos que hoy nos corresponde asumir.

Los objetivos pueden ser explícitos o manifiestos e implícitos o no manifiestos. Y es frecuente la contradicción entre ellos. Una cosa es lo que se dice que se hace y otra es lo que efectivamente se hace en la práctica. Un establecimiento penitenciario dice que rehabilita. Si se analiza lo implícito, muestra que con castigos, celdas unipersonales, en una sociedad unisexual, sólo genera mayor agresividad, reproduciendo aquello que dice tratar. Pueden ser también generales y particulares o específicos o intermedios. Los generales tienen que ver con los resultados que se pretende lograr como corolario de un programa o proyecto de trabajo. Para alcanzarlos, fijamos progresivamente objetivos intermedios.

Como la intervención del Trabajo Social se enmarca en la política social de una institución, los objetivos generales corresponden a ésta, mientras que los particulares deben señalar cómo el Trabajo Social procurará contribuir a lograrlos. Así, por ejemplo, si el objetivo general es lograr mejores niveles de prevención en salud materno-infantil, un objetivo particular en Trabajo Social es crear una actitud crítica acerca de estos problemas en la población y de los recursos disponibles para prevenirlos.

Fines y objetivos son cualitativos. Las metas son los objetivos cuantitativos. Por ejemplo, al referirnos a la cobertura de nuestra intervención, señalar con cuántas personas vamos a trabajar en un periodo determinado. Los fines son siempre a largo plazo, los objetivos y las metas a mediano y corto plazo. Y los tres se van fijando a medida que se construye la realidad. No son un a priori en la práctica, sino parte del proceso de la misma.

Los objetivos, al dar intencionalidad o direccionalidad (de intento, dirigirse a) a la acción, apuntan a deconstruir los obstáculos que surgen en la práctica, a la búsqueda de un cambio creativo en el sentido de que cada respuesta a una situación es original, porque los actores en cada situación son distintos y significan sus necesidades y problemas de forma distinta, como es única la relación que en ella y con ellos establecemos.

## 2.9 El rol y las funciones

El trabajador social es un profesional que opera en un área específica, enfrentando con las personas involucradas una amplia gama de necesidades y problemas sociales.

¿Siempre son tales? Si un conjunto de personas de la tercera edad, aun sin mayores necesidades materiales, nos demanda formar un grupo para conversar, para divertirse, ¿dónde está el problema social? La demanda problematiza la soledad en la que vive una mayoría de esas personas. Y éste es el problema social, porque se lo fue construyendo en una pérdida trama de relaciones sociales.

El Trabajo Social es la tarea desarrollada en una realidad concreta, en relación con los hechos o fenómenos que se estudian y a los que se pretende transformar juntamente con las personas implicadas y afectadas por ellos.

No somos trabajadores sociales por poseer sólo información teórica ni exclusivamente práctica. Lo somos porque, además de un campo o área de trabajo, tenemos también trabajo de campo y en él integramos teoría-práctica.

No es estar en una institución simplemente encerrando "en las cuatro paredes de un despacho toda su relación e intercomunicación con las personas". Es estar trabajando junto a la gente lo que le permite deconstruir y abordar los hechos en el mismo espacio en el que se producen, superando la antinomia sujeto-objeto.

Un trabajador social opera con personas. Trabajar con ellas es atractivo, pero difícil, ya que las situaciones que debe afrontar resuenan en uno mismo, generando ansiedades, conmociones y en algunos casos hasta frustraciones ante la imposibilidad de resolverlas. De ahí la necesidad de equilibrio, de madurez emocional, ya que la propia personalidad del trabajador social es un

instrumento de trabajo. Las disociaciones que hagamos de nuestra persona, disociarán la realidad con la que se trabaja. Ser trabajador social es un oficio que asume la persona.

Valemos no sólo por las acreditaciones curriculares que ostentamos. Valemos por la organización del trabajo, expresada a través de una vocación de investigador y la acción tenaz y perseverante y estratégicamente pensada, junto a quienes demandan nuestro servicio. No valemos por la adhesión a la tecnocracia y a la cultura señorial. Valemos porque sentimos, vivimos, nos identificamos con sucesos humanos y no con abstracciones. Por eso, consideramos esencial la constante autoevaluación hacia nuestra persona, hacia lo que hacemos, cómo lo hacemos mientras lo estamos haciendo y cómo gravita nuestra relación con las personas y las condiciones institucionales, culturales e históricas.

Representantes de una institución, poseedores de una cuota de poder, resulta interesante conocer cómo somos percibidos. ¿Cómo un agente encargado de verificar la información recibida en la institución? ¿Cómo un servidor público mediante el cual se pueden obtener ciertos beneficios? ¿Cómo un orientador hacia los recursos necesarios para atender determinadas necesidades? ¿Cómo un profesional al que se pueden confiar problemas privados, que puede ayudarnos a organizarnos para superar problemas vecinales? ¿Y cómo nos percibe la institución, además de considerarnos como quienes nos ocupamos de los problemas de los usuarios del servicio? ¿Y cómo, finalmente, nos percibimos nosotros mismos en el desempeño del rol profesional?

Cierta vez en que recorría un hospital psiquiátrico junto con, los trabajadores sociales, cada vez que nos encontrábamos con un enfermo, me indicaban su diagnóstico, en clara demostración de conocer el lenguaje dominante en la institución. La sorpresa fue cuando les pregunté quiénes eran como personas, porque de la enfermedad no nos ocupamos nosotros sino los médicos. Con esto queremos señalar la importancia que tiene trabajar con las representaciones sociales existentes acerca de nuestro rol.

Los trabajadores sociales actuamos en una realidad socioeconómica, cultural y política que limita o facilita nuestra tarea de acuerdo con determinadas coyunturas históricas. Esas limitaciones generan incertidumbres que no siempre son elaboradas convenientemente y sí se canalizan en actitudes defensivas estereotipadas (evadir la práctica de terreno, pasarse a otras profesiones con mayor estatus, resistencias al cambio, burocratizarse, etc.), o en dogmatismos



(utilizar teorías e ideologías no para investigar sino, como señaló Bleger, "como garrotes para discutir y como casilleros para filiar a los propios colegas de profesión").

Es real que el desempeño del rol o papel se ve afectado por distintos factores, como recursos insuficientes, remuneraciones bajas, exceso de trabajo, presiones para obtener rápidas respuestas, representaciones del rol construidas anteriormente, etc. Esas situaciones deben actuar como estímulo para desarrollar creatividad y no como freno, autolimitándonos, justificándonos con un "no tengo tiempo", perdidos en los rituales institucionales y, lo que es peor, dando la imagen de una profesión burocratizada. Aun del fracaso debemos aprender. El conocimiento como proceso no se ha detenido nunca ante los fracasos.

Elegimos ser trabajadores sociales. No es un rol impuesto. Lo hacemos en base a motivos que lo hacen deseable (cualidades o atributos, habilidades especiales, etc.). Esa deseabilidad, actúa como incentivo que nos moviliza para realizar una etapa de pre-rol o de aprendizaje, en la que nos apropiamos de un conjunto de conocimientos instrumentales. Pero la realidad siempre cambia más rápidamente que esos conocimientos: de ahí que, como exigencia del rol, la capacitación deba ser constante, permanente, mientras hacemos ejercicio del rol. No se es estudiante sólo durante la formación de grado. Lo somos como forma de vida, porque un profesional tiene que tener la actitud de estar siempre abierto al conocimiento, incluso a los saberes de aquellos con quienes trabajamos.

La falta de seguridad personal y profesional hace que, en oportunidades, se nos adjudiquen funciones que no corresponden a nuestro rol. Valga, por ejemplo, recibir los aranceles que puede exigir un hospital a los pacientes. Los roles se adjudican y se asumen o no se asumen. Cuando aceptamos hacer lo que no nos compete, nos hemos corrido del rol y entonces comenzaremos a hacer muchas cosas que no nos corresponden. La diversidad de tareas que solemos hacer, hace que seamos aceptados, lo que no significa necesariamente que sea entendido nuestro papel por los usuarios ni por los empleadores. Ningún empleador o representante de éste, puede imponernos el método, las técnicas o los procedimientos para trabajar. El respeto comienza por respetarnos a nosotros mismos. Un trabajador social es "un agente de su profesión ante todo, aunque represente a una institución", como bien señaló Helen H. Perlman.

Un profesional se muestra como tal y vale como tal, cuando con autonomía sabe, hace y logra respuestas a los requerimientos de la realidad de trabajo, rompiendo la inercia, el círculo de la frustración, las ideas mágicas, haciendo consciente, crudamente si es necesario, lo que es evidente. Es irreverente, en el sentido de no acatar verdades reificadas. Esto habla de identidad profesional, la fuerza de ser que permite, a través de la reflexión y el distanciamiento óptimo ante los hechos, construirse y orientarse con seguridad con una especificidad en un sistema de significaciones profesionales. En esa autoevaluación es importante advertir cómo construimos nuestra visión del mundo y de nosotros mismos, cómo se va configurando nuestra identidad, la que sólo puede ser comprendida a partir de las prácticas que realizamos al confrontarnos con otros y de las representaciones que hacemos de esas prácticas y esas relaciones.

Al no producir bienes materiales en el sistema productivo, nuestro rol es de servicios. Éstos se inician en el momento en que alguien (socio de rol) nos requiere. Cualquier demanda, aun las más inusitadas, pueden ser un punto de partida, para establecer un vínculo profesional, una relación intersubjetiva de regulación recíproca de comportamientos, expectativas y representaciones, las que no siempre coinciden con la realidad. Así, una persona puede creer que, como trabajador social, le proporcionaremos una ayuda económica, mientras nosotros estamos tratando de indagar, de deconstruir los elementos que construyeron el problema, como situación en la que nos insertamos, para provocar en la persona y en el grupo del que forma parte, una alternativa de acción transformadora, sin perjuicio de acceder a algún paliativo, si la situación así lo requiere.

La prestación de servicios exige clarificar nuestro rol para adecuar las expectativas a la realidad; ser humildes y auténticos, no caer en la omnipotencia. Y considerar la relación profesional no como un fin en sí mismo, propio del asistencialismo, sino como un medio centrado en la perspectiva de aquellos con quienes trabajamos. Lo que debe emerger de esa relación es la co-responsabilidad de la tarea, lo que equivale a un contrato en el que todos comprometemos nuestra palabra.

Llegamos así a definir nuestro rol. Entendemos, como en su momento lo señaló Mary E. Richmond, que nuestro rol es ser un educador social. ¿Por qué?

En primer lugar, definimos educación como un proceso de interacción entre sujetos y su medio, mediante el cual éstos se apropian de instrumentos para operar en una realidad concreta, transformándola y transformándose ellos. Adquirir conocimientos, sistemas conceptuales y valorativos, habilidades técnicas y actitudes cooperativas y solidarias, tiene un carácter instrumental para los hombres, ya que les permite actuar en su medio y realizarse como tales.

Cada vez que un comportamiento resulta inadecuado a una situación dada, obliga a incorporar nuevos elementos o a reorganizar los que ya se poseen, para actuar de acuerdo con las exigencias de la situación. A esto se llama aprendizaje. Éste un proceso de permanente deconstrucción y construcción junto a otros sujetos.

Los trabajadores sociales somos educadores sociales en el sentido de animar intencionadamente un proceso que lleve a los actores con quienes trabajamos a reflexionar, con un enfoque de globalidad e historicidad, acerca de sus situaciones problemas y a asumir su propio proyecto frente a éstas. Significamos así la realidad e instrumentamos, para que ellos organizadamente, planifiquen y ejecuten las estrategias con las que van a operar para superarlas. La práctica como acción educativa le da direccionalidad, rescatando su protagonismo en el sentido de insertarlos en la vida social y en la lucha por fortalecer sus iniciativas. Al considerar la educación como factor primordial para el cambio, desarrollamos actitudes de superación, cooperación, ayuda mutua, de convivencia democrática, de desarrollo personal y social. "El influir y orientar la conciencia popular es un componente de la identidad profesional del Trabajo Social", expresó Diego Palma.

No asumimos el rol de "curadores" de los problemas sociales, proporcionando "recetas", ni el de "experto" tecnócrata, que dice saber de todo, sin haber caminado la realidad. No guardamos nuestros conocimientos como atributos sagrados. Aprendemos y enseñamos conversando con la gente. No actuamos por impulsos emocionales dando, como "buena madre o padre", consejos en base a nuestra experiencia, la que podrá ser muy válida para nosotros, pero nunca para otros. El consejo impone con mayor o menor grado de sugestión; es un ejercicio del poder fundado en el saber de quién aconseja.

Como profesionales calificados, sea en el trabajo de campo o como gerentes o administradores de servicios sociales, articulamos los tres objetivos señalados anteriormente: enfrentamos con

recursos y capacidad operativa la solución de problemas sociales, realizamos educación social con las personas comprometidas en dicha superación y organizamos a tal efecto.

Históricamente, hemos aceptado el mandato de trabajar predominantemente con los sectores más carenciados de la población, comúnmente denominados populares. Esto ha marcado el origen político del Trabajo Social y de nuestro rol al asumir la tarea de elaborar y sobre todo ejecutar las políticas sociales. Cualesquiera que sean las dimensiones de la práctica profesional, ella siempre es una práctica política al estar inserta en relaciones de poder. Político es el dar bolsas de alimentos a los pobres. Lo es como control social en situaciones que pueden provocar desbordes populares. Lo es cuando fomenta el clientelismo desembozado, sobre todo en las campañas electorales.

Una de las primeras cuestiones que hay que plantearse es a quién está sirviendo la práctica. Cuando ingresamos a trabajar en una institución, encontramos ya estructuras objetivadas a través de jerarquías y normas, para llevar a cabo el proyecto institucional. La ideología de este proyecto determinará los recursos disponibles y estrategias y el nivel de acceso a la información tanto de los profesionales como de los usuarios.

Como señaló Edgar Morin, "cada uno se verá obligado a representar su rol según su status en situaciones dadas; cada una de las cuales comportará sus propias normas y etiquetas (habrá, como entre los animales, ritos de cortejo, de subordinación, de acogida, de apaciguamiento, de amistad, etc.). Por otra parte, nos enfrentaremos con los ritos 'patológicos', individuales, que cada uno inventará, pondrá a prueba o reproducirá para sobreponerse, o para calmar sus propias crisis".

Existe en general una contradicción entre los intereses institucionales, de los usuarios (entre los que somos mediadores) y de los profesionales. En ese espacio en el que se articula la contradicción, ejercemos, construimos nuestro rol correlacionando estratégicamente fuerzas y recursos frente a las situaciones en las que intervenimos.

En algunos casos, la institución limita la acción profesional; en otros, son los propios profesionales quienes restringen su acción, por comodidad, por autocensura. Sin tomar conciencia de ello, no se pueden romper estos condicionamientos ni jugar estratégicamente,

es decir, políticamente. Por eso también es importante autoevaluar nuestra condición de subalternos.

Myrian Veras Baptista señaló que hay que "buscar nuevos caminos de expresión y presión a través de la vivencia de otro tipo de relación de poder; hay que ampliar los espacios de afirmación popular lo que hace que el trabajador social resitúe su relación con mandantes y mandatarios; incentivando la participación autónoma, en el sentido de que la población organice y establezca sus relaciones con las instituciones, acatando o negando sus propuestas, de acuerdo con sus propios proyectos".

Ser trabajador social es cada vez más conflictivo en una sociedad que ha institucionalizado el conflicto. El conflicto en lo político que estructura la sociedad en base a la jerarquización más que en la participación, agrandando el espacio entre quienes deciden y los que no deciden, generando los graves fenómenos de la apatía política y falta de responsabilidad ciudadana; conflicto cultural en la desigualdad de saberes, con la tecnología sofisticada que cada día excluye a una mayoría que no puede acceder a ella; conflicto en la integración sociocultural de las etnias; conflicto en lo económico con la riqueza cada día concentrada en menos manos. El Trabajo Social es conflictivo porque no es un saber a la distancia, desde lo generalizado, es un saber de implicación, y estar implicado en algo compromete, y todo compromiso es un riesgo, un desafío, que no todos aceptan.

Esto exige, sin lugar a dudas, pensar el interior de la profesión, las relaciones entre el Trabajo Social y el poder político, abandonando la ingenuidad que al respecto suele caracterizarnos, para direccionar políticamente la práctica profesional, reconociendo los intereses que están en juego; no reemplazar la palabra de los actores; considerar que las decisiones de los organismos públicos y privados tienen, en la mayoría de los casos, efecto movilizador al ajustar la demanda a la oferta institucional; utilizar una metodología participativa que contemple las perspectivas e intereses de la población, trabajando más cerca de la organización de grupos y asociaciones populares, apuntando a ensanchar los espacios que abre la propia realidad; y actuar contra la reproducción de la marginalidad social, hacia la construcción de una auténtica comunidad real y no producto de inferencias teóricas.

El ejercicio de un rol profesional supone pertenencia a un grupo de pares, el que como endogrupo se organiza en colegios, asociaciones, sindicatos, federaciones. Ellos surgen como

consecuencia de la profesionalización, tanto a nivel local, como provincial, regional, nacional e internacional. Esas entidades suelen regular las relaciones entre los mismos trabajadores sociales y entre éstos y las instituciones y las personas con las que trabajamos, mediante códigos de ética; mientras que la sociedad lo hace con el ejercicio profesional a través de leyes que precisan las incumbencias del rol. A partir de éstas, se ocupan de la defensa de los derechos de sus afiliados.

Pero cabe indicar que los trabajadores sociales, a pesar de que coincidimos con aquello de que "la unión hace la fuerza", no tomamos conciencia de que sólo con un alto nivel de organización en las asociaciones profesionales, se puede funcionar como grupo de presión, entendiendo por tal, el conjunto de personas que, mediante acciones colectivas, logra influir en los niveles de decisión política.

Como señalaron Las Heras y Cortajarena, "en el Trabajo Social, el asociarse no es sólo una cierta cuestión de organización, defensa y desarrollo de la profesión, sino una necesidad de la esencia misma del quehacer profesional, que si no crea e institucionaliza cauces operativos de intercomunicación, no puede cumplir con su función peculiar".(10) En el mismo sentido, la trabajadora social portorriqueña, Carmen R. de Alvarado, expresó que "sólo como fuerza social puede dejar sentir su influencia en la sociedad de la que forma parte, ya que lo que caracteriza una profesión es la acción conjunta, en contraste con la puramente individual y unilateral.

Pero aun cuando el grupo profesional adquiera fuerza, no es suficiente para enfrentar la multicausalidad y la amplia variedad de los problemas sociales. Requisito indispensable es entonces abrirnos a la comunicación con otras profesiones y trabajar en equipo, en base a códigos y objetivos compartidos.

El planteo esquizoide de algunos profesionales, celosos de su campo profesional, sin advertir los atravesamientos de saberes que se dan en el campo de lo social, sólo paraliza o frena el desarrollo profesional, limitándose a acciones parciales, asistencialistas. Un profesional aislado prestará servicios a individuos recortados de sus grupos de pertenencia. Un profesional que trabaja en equipo, interdisciplinariamente desde esquemas conceptuales transdisciplinarios, prestará servicios a sujetos insertos en grupos y espacios poblacionales. No espera que los problemas vengan y se resuelvan en su despacho. Sale a enfrentarlos con otros.

Esto indudablemente significa una opción y no solamente una cuestión de recursos, ya que las personas con quienes trabajamos constituyen el recurso más valioso. Y ellas son, al fin y al cabo, las que legitiman nuestro rol, en tanto acreditamos ser útiles y necesarios, es decir, en tanto media un real compromiso con aquellos que demandan nuestros servicios. Sólo así una profesión adquiere estatus o posición en una sociedad. Por esto, "debemos comprender, dijo Gisela Konopka, que la nuestra es una profesión que exige coraje".

Pasemos ahora a las funciones que cumplimos como trabajadores sociales. El concepto de rol aparece ligado con los conceptos de función y de estatus. El rol se visualiza a través de las funciones que desarrollamos. Mientras el rol es el papel que se ejerce, la función es aquello que se hace en forma regular y sistemática, ejerciendo el rol para alcanzar los objetivos profesionales. Es lo que da significado a sus acciones y actividades. Y el status es la posición definida en un grupo o sociedad, mientras que la definición de la función dependerá de los contextos en los que se inserta nuestra labor. Seremos implementadores de políticas sociales, seremos animadores de procesos sociales, seremos concientizadores, motivadores, movilizadores, informadores, gestores, consultores, asesores, orientadores, mediadores, etc. El cómo definamos nuestra función, en cada intervención, tendrá que ver con la especificidad profesional. Éste es el desafío permanente del trabajador social y lo que muestra nuestra capacidad creativa frente a cada contradicción que la práctica opone.

El concepto de mediación no es nuevo en Trabajo Social. Siempre se dijo que el trabajador social era un puente, un nexo entre necesidades y recursos. Ejercemos esta función, en tanto no estamos involucrados en la situación en la que intervenimos. Lo hacemos para brindar orientación a las personas sí involucradas, en el proceso de búsqueda de soluciones aceptables para todos. Creemos importante generar una unidad operativa que como fuerza aborde el problema, y se trabaje en conjunto explorando todas las posibilidades para llegar a un consenso. Esto introduce la intersubjetividad, es decir, el análisis desde la perspectiva de cada miembro, induciendo la identificación de los puntos que puedan ser de controversia. El papel de mediador es analizable en el contexto de la negociación, buscando integrar a partir de todo aquello que comparten.

Mientras el Trabajo Social tiene una posición adscrita ya en la sociedad, lo que tiene mucho que ver con las representaciones sociales que de él tienen tanto los usuarios, como otras

profesiones y los empleadores, el trabajador social adquiere esa posición de acuerdo con el desempeño de su rol. Como señaló García Salord, "la función social del rol profesional es la incidencia o el impacto que tiene la intervención profesional en las relaciones sociales involucradas en el objeto de intervención".

Corresponde ahora distinguir entre acciones y actividades. La acción es hacer algo. Equivale a acto, obrar. Las actividades son el conjunto de tareas que hacemos para lograr ese algo. Concretan el acto.

Veamos un ejemplo. Un trabajador social va a realizar una reunión con un grupo familiar, para conversar sobre las reiteradas ausencias de sus hijos a la escuela. Su rol, como educador social, será movilizar un proceso de reflexión en torno a la significación que la escolaridad tiene en esa familia. Su función es investigar más que las causas de las inasistencias, cómo la familia percibe la escuela y la importancia que asigna a que sus hijos estudien, para comprometerlos en una acción compartida que permita la retención del niño en el sistema educativo, sin perjuicio de atender a las necesidades emergentes de la reunión. La acción de investigar tiene como actividades: recolectar la información que obre en la escuela sobre el niño; prefijar algunas estrategias, para la reunión familiar; convenir con la familia día y hora de la reunión en i casa de ellos y comprometerlos a que estén presentes todos sus miembros; acudir a la casa de la familia, saludar, presentarse, solicitar en lo posible que se ubiquen en círculo (si es factible en torno a una mesa); plantear el problema; coordinar la reunión motivando la participación de todos; hacer preguntas y determinados señalamientos; evitar la dispersión temática; registrar lo más relevante de los aportes, de las actitudes y de la situación global; efectuar el cierre, agradecer la colaboración prestada, despedirse, volver a su casa o institución; hacer el informe y análisis de la reunión, sacar conclusiones, planear la actividad siguiente. Las actividades pueden ser esenciales o básicas, cuando procuran el logro final esperado y complementarias cuando contribuyen a que ése se alcance. Implican un orden secuencial lógico.

Esto nos lleva a precisar qué hace un trabajador social:

- a) Atención directa a personas, grupos, vecindades (unidades de atención), trabajando junto a quienes presentan problemas sociales o previniéndolos, capacitándolos y



organizándolos para que, como actores activos, hagan frente a dicha problemática con la intencionalidad de transformarla.

- b) Investigación, identificando cómo se construyen y distribuyen las situaciones problemas, las percepciones que de ellas tienen los sujetos afectados, el conocimiento y nivel de aprovechamiento de los recursos, así como la cantidad y calidad de estos, etc.
- c) Política y promoción social, planificando, estimulando y provocando medidas tendientes a lograr mejor calidad de vida para la población, creando condiciones para la participación y la autogestión de la misma.
- d) Gerenciamiento de servicios sociales, organizando, dirigiendo, coordinando, orientando, asesorando y supervisando sistemas, subsistemas institucionales y sus programas y proyectos.
- e) Capacitación de recursos humanos profesionales para el trabajo en equipo, y no profesionales para la comprensión de cómo juegan los factores socioculturales en la construcción de los problemas sociales, cuáles son las situaciones de riesgo para la población, cómo prevenirlas, como utilizar los recursos, cómo organizarse dando respuestas a sus necesidades.

Estas acciones, para las cuales el trabajador social está capacitado y facultado por el hecho de tener título habilitante, corresponden a las incumbencias profesionales. No son especializaciones, dado que son acreditaciones de grado. A cada una de esas acciones corresponde un conjunto de actividades. En el despliegue de las incumbencias se ponen de manifiesto los atributos básicos del ejercicio del rol, lo que constituye el perfil profesional.

Finalmente, cabe aquí deslindar niveles de actuación. Un nivel está dado por el espacio donde desarrolla su labor. Es intramuros cuando lo hace dentro de una institución, saliendo de ella sólo para hacer alguna indagación, trámite o gestión. Una cárcel es, tal vez, el mejor ejemplo. Es extramuros cuando el trabajador social opera en espacios poblacionales 115 urbanos o rurales preferentemente. El primero es estructurado, formal, desarrollándose en él relaciones puntuales con quienes demandan el trabajo profesional. En el segundo, al ser el espacio abierto, es más informal y permite insertarnos en una trama relacional, en la narrativa de las personas, en acciones colectivas y globalizadoras.

Las prestaciones de servicios operan como intermediación que funda la intervención profesional al vincular necesidades y recursos satisfactorios, organizar la acción colectiva e instrumentar para la apropiación y producción de conocimientos.

Otro nivel de actuación tiene en cuenta las estructuras en las que se opera, lo que puede ser en la microestructura, caracterizada por una relación directa y un alcance restringido, o en la macroestructura, caracterizada por un alcance más vasto y una relación indirecta, con las personas a quienes va dirigida la intervención.

El primero es el nivel operativo, el de mayor actuación del trabajador social. Es el trabajo de terreno o de campo, dedicado a la acción directa con personas, grupos o poblaciones. El segundo, en cambio, es el nivel normativo, generado en instituciones como ministerios, secretarías de Estado, municipios o ayuntamientos, organizaciones internacionales, entes de coordinación regional, etc., abocadas a formular y planificar políticas sociales. Implica también el gerenciamiento de programas de envergadura.

La complementariedad está dada en el hecho de que la microestructura proporciona insumos a la macroestructura para que formule y planifique políticas sociales, develándole necesidades y problemas que deben satisfacerse y resolverse a corto, mediano y largo plazo. Por otra parte, el trabajo a macronivel, no puede perder de vista la perspectiva macrosocial, en el sentido de insertarse en la globalidad regional y nacional.

Otra caracterización da cuenta de si el sector de trabajo es público-estatal, privado, o privado social e internacional. El primero no presenta dudas en cuanto a su condición. El privado alude a empresas no dependientes del Estado o a trabajo por su cuenta, y el tercero a entidades civiles como pueden ser clubes de servicio, organizaciones no gubernamentales (ONG), lo que implica una redefinición de las relaciones entre la sociedad civil y el Estado. En general, en los países subdesarrollados, el ejercicio privado es escaso, dado que los pobres no pueden pagarnos. Pero comienza a ser una estrategia frente a la desocupación profesional ya que el Estado y las empresas "concurran servicios". Esto exige conocimientos del mercado para determinar qué segmento del mismo puede requerir nuestra prestación, generar estrategias de promoción y venta de nuestros proyectos, así como fijar una estructura organizacional como microempresa unipersonal o equipo profesional, como consultora, mediadora,

capacitadora, etc. Y, a nivel internacional, los trabajadores sociales actúan en organismos como UNICEF, FAO, OMS, fundaciones, etc.

A modo de síntesis, el trabajador social tiene que:

- a) Conocer los problemas sociales que afectan a la población y cómo los significan.
- b) Prestar la atención integral que la circunstancia acredite, capacitando, organizando y animando un proceso, en el cual las personas se asuman como actores activos y responsables de la acción organizada y transformadora que supere sus problemas.
- c) Lograr, con dichos actores, mayor respaldo de recursos y medidas de las instituciones, a los programas que tiendan a elevar la calidad de vida de la población.

Esto demanda una permanente formación profesional, que va más allá del grado académico logrado para actuar competentemente frente a la problemática social y la incertidumbre de lo novedoso.

## 2.10 La cuestión ética

Las soluciones de cualquier problema social siempre pertenecen al dominio de la ética".  
Humberto R. Maturana.

La cuestión ética hace referencia a la elección de propósitos mediante los cuales operamos. El Trabajo Social desde sus orígenes se ha preocupado por establecer una serie de normas éticas con el fin de regular y orientar la conducta de sus miembros en su accionar profesional. Tradicionalmente se ha entendido que Ética es el estudio de los valores que guían la acción, y Moral (del latín mores, costumbre), el estudio de las acciones humanas desde el punto de vista de las costumbres y las normas de la sociedad. En síntesis, la Moral es el conjunto de comportamientos y normas que se aceptan como válidos, y Ética es la reflexión sobre el porqué se consideran válidos en el contexto de las relaciones sociales.

Las normas sociales conforman un cuerpo sistemático de regulaciones, que ajustan el comportamiento de los ciudadanos tanto a las leyes como a los puntos de vista de los juzgadores. En Trabajo Social existen normas para el desempeño del rol profesional y suelen componer lo que se llama código de ética. Ya en un libro nuestro. Ética para el Servicio Social nos declaramos contrarios a ellos, por entender que ésta no la impone un código sino el

ejercicio cotidiano de relacionarnos con otros profesionales y con las personas con quienes trabajamos. Los códigos de ética, declaraciones de derechos y principios, de nada sirven si no se tiene en cuenta la singularidad de la cultura, puesto que a menudo operan como efecto negativo desde los cuales, bajo la pretensión de ser valores superiores a otros, justifican la desvalorización, la represión, la muerte y la destrucción.

Con todas las normas que los hombres han elaborado, ¿han creado acaso una sociedad moral? ¿Los mandamientos cristianos aseguran por parte de éstos su cumplimiento? Las evidencias señalan que no. Desde la Moral a Nicómaco de Aristóteles, a los imperativos categóricos de Kant, desde el Emilio de Jean-Jacques Rousseau, al romanticismo alemán, se exaltó el deber ser de los sentimientos morales individuales como universales. La asistencia social y el servicio social también lo hicieron de las potencialidades del agente individual para cumplirlos.

El construccionismo desontologiza el discurso de la moral en tanto estudio de las acciones humanas desde el punto de vista de las costumbres y normas de la sociedad o grupo, ya que las reglas morales no garantizan aquello que un grupo particular realizará. Lo que está en juego no son los principios, sino el hecho de cómo y cuándo se aplican. ¿Qué es lo bueno, por ejemplo? ¿Quién lo dice? ¿A partir de qué ejemplos? ¿Qué época, qué cultura, qué grupo social?

Los principios no pueden enunciarse teóricamente, sino en la práctica de las relaciones sociales, ya que, como afirmamos, lo social se ubica entre las personas, en el espacio de significados del que participan o que construyen conjuntamente. "La acción tiene significado moral sólo dentro del ámbito particular de la inteligibilidad cultural", dijo Gergen. No es una cuestión individual. "Sólo las personas en relación pueden sostener (y ser sostenidas) por un enfoque de la acción moral.(2) Por lo tanto, la moral es un suceso relacional.

La acción inmoral, los problemas de comportamiento, se asociaron tradicionalmente a procesos mentales de los actores individuales. Ellos eran responsables, culpables de sus "conductas desviadas". Desde el construccionismo, estas atribuciones están descartadas. Si existe alguna culpabilidad, ésta está siempre distribuida. Más que preocuparnos por lo axiológico en abstracto, nos interesa indagar sobre los problemas en desarrollo, es decir, cómo se construyen históricamente los problemas reales, captar los hechos en su contexto relativo y examinar y reexaminar nuestro compromiso con lo que ocurre, para determinar qué debe

hacerse y cuáles son las consecuencias posibles que se sacarán para una acción futura. Así, por ejemplo, frente a un drogadicto, ¿estamos con él o contra él?

La sociedad buena no se moldea con buenos principios. La ética no se expresa con palabras, sino con medidas que dignifiquen a sus habitantes, es decir, con trabajo justamente retribuido, con educación, salud y vivienda verdaderamente para todos, con libertad y auténtica democracia. Lo ético debe desplazarse de los enunciados, de los discursos, a la práctica. Nunca como hoy son violados los derechos humanos de todos los seres humanos, cualquiera sea el grupo etario, étnico, político, religioso, al que pertenezcan. Los valores sólo sirven según cómo se usan concretamente. Como dijo Savater, "los derechos humanos, para nuestra vergüenza colectiva, son todavía hoy un catálogo de buenos propósitos".

El construccionismo no instituye códigos éticos. Ante el fracaso de establecer fundamentos morales para la acción y los efectos que esto ha tenido en la sociedad (piénsese en el nazismo, Hiroshima, las luchas étnicas, la lesbo y homofobia, en el rechazo a los discapacitados y a los ancianos, entre otros muchísimos ejemplos posibles), más bien pone entre paréntesis los principios morales, favoreciendo en su lugar una exploración de aquellas prácticas relacionales que permiten a las personas alcanzar lo que entienden por una vida digna de ser vivida, por una vida moral.

Los principios morales no son la acción. Se relacionan con la acción sólo en virtud de las convenciones culturales en las que se participa.(4) El construccionismo implica siempre acción en tanto señala que todo es construido socialmente. No acepta la existencia de valores absolutos, universales, pero nada hay en él que niegue la posibilidad de un compromiso moral. Lo que niega es la base justificatoria de esos compromisos cuando impulsan medidas para discriminar, excluir, sancionar, silenciar, destruir la oposición, cuando se convierten en estereotipos o generalizaciones sobre ciertos grupos. ¿Quién dice que algo es bueno o malo? ¿Quién esta (no se puede leer). El construccionismo apunta a problematizar el tema de cómo esos valores se construyen histórica y relativamente y se asumen socialmente.

La Ética, dijo Humberto Maturana, adquiere su presencia en la preocupación por las consecuencias que tienen nuestras acciones en la vida de otros seres humanos que aceptamos en coexistencia con nosotros. Vivimos en sociedades que sobre-valorizan la apropiación y la riqueza, la apariencia y el éxito, que usan el conocimiento como poder, tema tan caro a Fou-

cault. No se está dispuesto a renunciar al poder, de ahí que se empleen todos los medios para mantener influencias y privilegios que ese poder otorga. Más que significar la ciencia y la tecnología como medios de bienestar humano, las consideramos como instrumentos que nos permiten dominar y controlar la naturaleza en función de la riqueza ilimitada que esas posibilidades parecen ofrecer. "La noción de control y de dominación contienen la negación de lo que es controlado o dominado así como su afirmación como algo diferente e independiente de uno mismo."

Precisamente por esa capacidad humana de reflexionar, los hombres podemos desarrollar acciones estratégicas, basadas en la probabilidad del efecto que producen en los demás, y ser responsables, lo que equivale a actuar con la conciencia de que se asumen las consecuencias de nuestras acciones.

Los valores cobran sentido en función del compromiso que asumimos en la acción de verdadero respeto por todo lo que hace a la convivencia humana. Por eso, más que preguntar por el bien, hay que construir y reconstruir relaciones satisfactorias con y entre las personas, en las que se respeten las diferencias, abandonando los discursos absolutistas, omnipotentes, los rótulos que como estigmas depositamos en quienes no son como nosotros. "Nos es preciso descubrir nuevos modos de compartir el pan", como dijo Gergen, y pensamos en esa mujer que fue Teresa de Calcuta (1910-1997), quien supo compartirlo con católicos, budistas, mahometanos, protestantes, judíos, con enfermos de sida, con desamparados, sosteniendo una ética y una acción moral fundada en el amor por todos los sufrientes.

La pregunta es, entonces, ¿cómo desarrollar una relación profesional, en la que auténticamente respetemos a los otros? El tema de los valores, en Trabajo Social, aparece históricamente inseparable de la cuestión del compromiso con las personas con quienes trabajamos en el abordaje de los problemas sociales.

Reconocer la dignidad de las personas implica aceptarlas tal como son en cualesquiera sean sus circunstancias, condiciones, sexo, etnia, cultura, religión, ideas, problemas que presenten, individualizándolas en su singularidad, como sujetos, en relación con otros sujetos, nunca como objetos. Los seres humanos tenemos necesidad de ser reconocidos, valorados. Esto nos exige asumir una identificación empática, ponernos en lugar de los otros, con una distancia óptima que nos permita reflexionar, sentir, comprender la situación en la que las personas se

encuentran y no quedar inmersos en ella. Los hechos como proceso ocurren para otros, pero resuenan en nosotros. No sentir esa resonancia indica una distancia máxima en la cual los otros son meros objetos y nosotros hemos olvidado nuestra profesión.

En lo que respecta a interpretar su cultura como experiencia compartida en un grupo humano, ésta no se modifica con consejos, persuasiones, sugerencias, imposiciones. Las prácticas tradicionales tienen arraigo. No se las puede negar, no se puede descartarlas, ya que dan seguridad, sin sustituirlas por algo más efectivo y convincente. Siempre recordamos una experiencia en México, en la que un ingeniero agrónomo, trató de persuadir a un grupo de campesinos indígenas de que cultivasen maíz híbrido, por ser más rendidor que el que ellos empleaban, a lo que el cacique le contestó que ellos comían tortillas de maíz y que el maíz híbrido no tenía sabor. El cambio no se logra con discursos, con invasiones a la cultura de otros desde la nuestra. Ninguna cultura es superior a otra.

Respetar a los otros (del latín *respectare*, mirar con atención, consideración) es también no juzgar sus actos, ya que no somos jueces ni tampoco trabajamos con la patología, campo de otras disciplinas. Trabajamos desde y con los aspectos sanos de las personas, y aceptarlos no significa, de modo alguno, acuerdo tácito ni aprobación de sus actos. Aceptamos lo dado, lo real, lo existente. "La solución de cualquier problema social —dijo Maturana— siempre pertenece al dominio de la ética, es decir, al dominio de la seriedad en la acción frente a cada circunstancia que parte de aceptar la legitimidad de todo ser humano, de todo otro, con sus semejanzas y diferencias."

Respetarlos es escucharlos, saber callar para que ellos puedan expresar con sus sentimientos, sus ideas, hacer que esa relación sea una conversación entre sujetos, caracterizada por la sencillez en el lenguaje, la humildad, la prudencia, la confianza, la paciencia. Es contenerlos, albergarlos, para poder descifrar, comprender el significado de lo que les pasa, de lo que necesitan. Es reconocer el derecho que tienen de participar (del latín *participare*, ser parte de), decidiendo, asumiendo la autorresponsabilidad de las acciones transformadoras personales y comunitarias, viviendo la democracia, entendida, como bien lo expresó Jürgen Habermas, "como ciertas formas institucionalmente garantizadas de comunicación general en torno a la cuestión de cómo los hombres pueden y quieren convivir".

Todo esto es posible si se logra la conciencia de sí mismo que permite la reflexividad, las interacciones con los demás, en un proceso de construcción y reconstrucción constante. La autorresponsabilidad o, si se quiere, la autodeterminación es saber autodirigir la conducta con base en decisiones internamente elaboradas.

Y es también mantener la índole confidencial de la información proporcionada. Sólo con el acuerdo de las partes se podrá revelar lo conocido.

Esto no significa que el trabajador social desconozca que existen personas que legalmente no están en condiciones de autorresponsabilizarse de sus actos (menores de edad, enfermos mentales) ni que en las situaciones donde la decisión es hacer algo sobre lo cual tiene seguridad de que es erróneo, ilegal o afecte la seguridad de las personas, deba prestarse a ello. Recuerdo el caso de un integrante de una pandilla, quien un día le pidió a uno de mis alumnos que le guardara su revólver, a lo que éste contestó correctamente que no, ya que el arma era de su pertenencia y por lo tanto él debía responsablemente hacerse cargo de ella. Aceptar hubiera sido, tal vez, involucrarse en un delito, dado que ignoraba su procedencia y qué uso se hizo o se haría de ésta. El aprendizaje surgió así de la experiencia social.

Creemos que todo ser humano tiene capacidad de construirse a sí mismo junto a otros como persona, que es perfectible de mejorar sus condiciones de vida y la de sus semejantes, construyendo una sociedad más justa, más solidaria. Como dijo Maturana, "el mundo en el que vivimos es siempre, y de manera inevitable, el que hacemos".

Este mundo que hemos hecho, es un mundo en crisis en el que hay que aprender a vivir. Del equilibrio y la armonía hemos pasado a la incertidumbre y al caos. Teniendo en cuenta que una determinada interpretación ética lleva consigo una determinada práctica social, el ejercicio del poder, como bien señaló Rebellato, o la imposibilidad de ejercerlo, define hoy en gran medida, la moralidad o inmoralidad del acto ético. "Es moral lo que favorece el crecimiento de los hombres en el ejercicio del poder que producen. Pero es inmoral lo que esconde las estructuras de poder negando a los hombres ser ellos mismos a través del control de sus actos."

Pensemos simplemente cómo hoy asistimos a la destrucción del antagonismo, a la destrucción de la biosfera y la naturaleza, contaminando el planeta, cómo en determinadas partes del



universo el hambre provoca la muerte de miles de niños y las grandes migraciones humanas hacia países en los que despiertan una violenta xenofobia. Pensemos que vivimos en el permanente riesgo frente a los experimentos y desechos nucleares, la carrera armamentista y los experimentos que se hacen en el campo de la genotécnica.

Los angustiosos problemas y preocupaciones discutidas ya en el libro de Jane Addams, Paz y pan en tiempos de guerra, en el que ya esta gran precursora señaló la utilización de la guerra "como el método para resolver los problemas internacionales" continúan siendo las consideraciones centrales para la supervivencia humana. ¿Cómo poner una base moral a la polaridad de desarrollo de una minoría y subdesarrollo de una mayoría?

¿Cómo poner límites a la ferocidad del capital y la corrupción política judicial? Pensemos en el tema de la eutanasia, si no tenemos derecho a decidir nuestra propia muerte. Si no tenemos derecho a hacer de la vida algo placentero y bello, desarrollando, como bien lo dijo Félix Guattari, "una estética y una ética de la existencia".

Esto nos confirma la necesidad de una ética de la responsabilidad social. En un mundo con escasas gratificaciones para un amplio sector de su población, la "construcción de una sociedad solidariamente plural debe ser el tópico central de un antidiscurso que aspire a superar el individualismo posesivo y la naturalización del mercado", señalan Bonetto y Piñero. El Trabajo Social tiene que asumir hoy más que nunca el coraje de luchar por la igualdad y la justicia social.

## 2.11 Identidad profesional

Si nos pensamos como colectivo profesional, tendremos necesariamente que apelar a la dimensión social o colectiva de la identidad, identidad que es una dimensión significativa de nuestra práctica social, y que expresa la autoadscripción a una categoría social diferenciada, para nuestro caso el Trabajo Social. La identidad social traza fronteras a partir de las cuales se producen procesos de inclusión, de exclusión y de diferenciación. La identidad nos permite organizar intercambios y contar -también contarnos- nuestra historia. Quizá el aspecto más conflictivo de la identidad social del Trabajo Social no radique tanto en los procesos de inclusión o exclusión, como en el de diferenciación. ¿En qué grado y con qué intensidad logramos diferenciarnos con otros grupos, profesionales o no, con los que tenemos relaciones de distinto orden? ¿Qué grado y qué intensidad de pertenencia y de certidumbre hemos

alcanzado como parte de nuestro colectivo? ¿Es importante alcanzar seguridad en cuanto a nuestra pertenencia y en cuanto a nuestras certidumbres?

Precisamente, algunos autores sostienen que hay tres atributos fundamentales de la identidad, que se traducen en pertenencia y certidumbre para los integrantes de un grupo:

- La identidad otorga a los componentes de un grupo permanencia, es decir, puntos más o menos fijos de referencia, a partir de los cuales se puede mantener la expectativa cierta de que se actuará de cierta forma.
- La identidad circunscribe la unidad y cohesión de un grupo, marcando las fronteras de su yo, y le da la certeza de un estado separado -para nuestro caso una profesión específica- que tiene sentido y justificación.
- La identidad proporciona la posibilidad de relacionarnos con otros desde un lugar propio.

Para el Trabajo Social, estas dimensiones constitutivas de la identidad social deberían, quizá, invitarnos a pensar, entre otras cosas, qué ocurre al interior de nuestro colectivo con la reciprocidad, con las fronteras disciplinarias, con nuestras expectativas, con nuestro habitus profesional, y si estas marcas han contribuido a la constitución de una identidad positiva o negativa. Y entonces recordemos la conjetura que planteábamos al comienzo: nuestra preocupación por la identidad es inversamente proporcional al grado de reconocimiento social alcanzado. En términos de autores reconocidos, Kymlicka<sup>6</sup> advertirá que la seguridad es relativa a la estima que el grupo de pertenencia tenga. Otros autores, refiriéndose a grupos culturales, sostienen argumentos similares al plantear que “si una cultura no goza de respeto general, entonces la dignidad y el respeto a sí mismos de sus miembros están amenazados “ (Taylor, 1992) (Tamir, 1993, Margaliz y Taz, 1990)<sup>7</sup>. Como señala Pierre Bourdieu en su artículo “La identidad y la representación” solo aquellos que disponen de autoridad legítima, es decir autoridad que confiere el poder, son quienes pueden imponer sus propias definiciones de ellos mismos y de los otros. De quienes son los unos, y de cómo son, y de quiénes son los otros, y de cómo son “ (Bourdieu, 1980 pag. 125).

¿Ha podido hasta ahora el Trabajo Social disponer de la autoridad legítima necesaria, en base a su propio poder, para imponer sus propias definiciones de sí mismo? ¿Ha podido definir

quiénes son los unos y cómo son, y quienes son los otros y cómo son? Creemos firmemente que no. Vienen a mi memoria, en este sentido, algunas designaciones identitarias a través de las cuales autores consagrados -y por lo tanto con legitimidad y poder- designar a los trabajadores sociales: en ese discurso, aparecemos como bomberos del Estado, fiscalizadores de la pobreza, policías de las familias, agentes de control social. No quisiera soslayar la evidencia de que esta atribución de identidad nos ha colocado fuertemente en el polo del Estado -bomberos, fiscales, policías- pero simultáneamente desde el polo de la negatividad.

Por otra parte, la mirada de los sectores con los que mayoritariamente trabajamos, se presenta como una extensión de la imagen benefactora con que el Estado se ha presentado históricamente frente a la sociedad: somos algo así como los guardianes de la justicia, detentores de una ética incorruptible, casi celestial, y por lo tanto de baja densidad profesional.

Entre estas dos atribuciones de identidad, nuestra autorrepresentación gira generalmente alrededor de un discurso grandilocuente, poblado de llamados a la buena voluntad y al compromiso, que quizá funcione como utopías compensatorias que contrarresten las angustias y el desamparo a que nos somete muchas veces la práctica profesional cotidiana. Generalmente, se trata de un discurso que no arroja suficiente luz sobre nuestro propio quehacer específico. Estas distintas atribuciones de identidad, por parte de los unos y los otros, concomitante a nuestro escaso poder para imponer el discurso acerca de quiénes somos, produce tensiones y conflictos muy marcados, que se expresan, entre otras, en la pregunta en torno a quiénes somos, en definitiva. Y en tanto soporte de nuestra intervención, suelen jugarnos malas pasadas y algunos enredos, que muchas veces oscurecen la aprehensión del significado real de nuestra práctica, aún por nosotros mismos. De ahí mi hipótesis inicial, en cuanto a que el grado y nivel de preocupación por nuestra identidad es inversamente proporcional al grado de reconocimiento social alcanzado por nuestra disciplina.

Muchas veces, nuestro propio discurso que atribuye determinados atributos a nuestra identidad, deja de lado el hecho de que el sentido y direccionalidad de las profesiones, se define no sólo por contenidos discursivos, y mucho menos por la sola voluntad de los agentes profesionales, sino que se define por su inserción en la dinámica social como una práctica social específica, condicionada por determinaciones objetivas y por una determinada correlación de fuerzas.

En una mirada sincrónica, aquí y ahora la correlación de fuerzas ha violentado nuestras bases materiales y simbólicas de sustentación: la privatización de la cuestión social, la psicologización y juridización de los problemas sociales, la criminalización de la pobreza, el aumento de los requisitos en los parámetros de eficiencia y productividad, lo que en Argentina llamamos “contratos basura” cada uno de ellos ha golpeado y ha dejado marcas en la identidad precariamente construida.

Por otra parte, en una mirada diacrónica, entre nuestros primeros agentes de intervención social, mujeres con una posición favorable en el espacio social, y el nuevo perfil del trabajador social, ha corrido, sin dudas, mucha agua bajo el puente. Aquellas pioneras basaban su accionar en la idea de sujetos cuya condición era un pecado, un accidente o una fatalidad, en cualquier caso, riesgoso porque producían fracturas sociales que requerían de soluciones individualizadas, con base en la educación, la asistencia, la higiene y la moral. El nuevo perfil de trabajador social que pugna por imponerse abarca a sujetos unidos de un cotizado capital social y técnico, con experiencias diversificadas, positivamente predispuesto al trabajo autónomo, ideológicamente afín al pragmatismo, con exigencias de metas calculadas y eficiencia en base a la relación costo-beneficio. En el tránsito entre estos dos perfiles hemos probado ser expertos en desarrollo, concientizadores, educadores populares. Hemos atravesado crisis, se han redefinido categorías, han estallado nuestras identidades. Estos momentos históricos se diferencian entre sí por muchas razones, pero la pregunta por la identidad se ha mantenido constante. Por otra parte, la pregunta por la identidad ha provocado distintas posiciones que han entablado entre sí una lucha de sentidos, de manera que para el Trabajo Social tampoco podemos hablar de una identidad única e inmutable, sino de identidades que pugnan por imponerse. En esta perspectiva, ya no habría espacio para hablar de una identidad en singular, sino de identidades plurales, siempre habitadas por procesos de conservación, de superación y de ruptura. Estos tres procesos provocan que en cada momento histórico podamos percibir que a la vez, y simultáneamente, somos y no somos los mismos. Existen distintas y hasta contradictorias imágenes de lo que es el Trabajo Social, aún entre los mismos profesionales. La profesión se piensa y se ejerce desde el gremio, que generalmente se piensa desde el “ser”, y también desde la academia, que generalmente se piensa desde el “deber ser”. Ambas instancias, por momentos divorciadas, por momentos articuladas, por momentos mimetizadas, son espacios privilegiados en los procesos de constitución de nuestra identidad profesional.

En este marco, cada momento en que a través de la construcción de nuestra identidad hemos ordenado nuestra propia historia, produjo rupturas y cimbronazos, superó aspectos y fue dejando su impronta en la historia de nuestra propia consolidación.

¿Cuál es la impronta, que a mi criterio, se ha ido sedimentando en nuestra historia y que hace que, finalmente, seamos los mismos?

En primer lugar, la constatación de que los trabajadores sociales intervenimos en los subsuelos, en las orillas, con los históricos condenados de la tierra. Condenados no sólo desde una perspectiva económica, sino también considerando aspectos afectivos y vinculares.

En segundo lugar, nuestra vinculación con los derechos sociales de ciudadanía, concebidos como espacios de construcción de sujetos que se emancipan de las limitaciones básicas que su condición le impone a su disposición.

En tercer lugar, es posible hablar de un campo de intervención pertinente a nuestra disciplina que se delimita recuperando ciertas constantes de las diferentes lógicas del campo social, y que se estructura como campo profesional. Es decir, hay un núcleo duro de nuestra identidad que se mantiene. Ese núcleo duro radica en que el Trabajo Social es al mismo tiempo una práctica distributiva y una práctica cultural. Decimos que es una práctica distributiva, en el sentido de distribución de valores de uso entre individuos, grupos e instancias sociales, cuyo objetivo es lograr una distribución deseada. Y decimos que es una práctica cultural, entendida como constelación de símbolos y formas culturales sobre las que se forman las líneas de solidaridad y fragmentación entre grupos, y su propósito es la transformación o la reproducción de estas herramientas del discurso, en el camino de la búsqueda de reconocimiento de la diferencia.

En cuarto lugar, constatamos que los contenidos culturales históricamente construidos dentro de nuestra profesión, están ligados al ideario de la Modernidad y sintetizados en sus reivindicaciones fundantes de igualdad, progreso y justicia. (Aquin, s.f.).

## Capítulo 3

### Unidad 3

## El Trabajo Social y sus espacios de intervención

### 3.1 El trabajo social en la Educación

En las últimas décadas, la familia ha experimentado grandes cambios. Emergen nuevos entornos y modelos de convivencia familiares, más libres y plurales. A su vez, nacen nuevas tecnologías de información y comunicación que generan nuevos espacios para la formación (Castro y Rodríguez, 2016). Grandes transformaciones sociales y tecnológicas que han derivado en un momento social complejo, pero a su vez, también han creado un periodo que ofrece oportunidades al reconocimiento social de la profesión.

Las diferentes situaciones o problemáticas que se presentan en las instituciones educativas requieren de un análisis e intervención debidamente planificada, requisitos que reúnen los trabajadores sociales desde su condición de profesionales. Su formación específica, conocimientos adquiridos e interiorizados, metodología de intervención y características del trabajo que desempeña, le convierte en el profesional idóneo para interactuar entre el sistema educativo y agentes intervinientes potenciando, a su vez, la participación e implicación de los sujetos en el proceso de intervención. Actúa en sistemas abiertos, complejos y problemáticos, y proporciona una respuesta adaptada a las necesidades y realidades. Sin embargo, durante mucho tiempo sus capacidades y potencialidades se han visto constreñidas hasta el punto de correr el peligro de perder su identidad profesional imponiendo en qué consiste su trabajo (Puyol y Hernández, 2009)

Los profesionales de Trabajo Social ofrecen diferentes modelos de intervención social procedentes de marcos teóricos distintos en los que el profesional encuentra un amplio escenario de posibilidades de actuación. Existen numerosos casos que requieren una atención especializada y en los que “el trabajador social utilizará sus propios recursos, capacidades, aprendizajes y su motivación para realizar una intervención plural, variada y multidisciplinar” (Fernández y Ponce de León, 2011: 209).

Las intervenciones no se centran sólo en problemas que pueda tener el alumno en temas como el absentismo y el fracaso educativo, también aborda situaciones sociales conflictivas: integración de inmigrantes y colectivos desfavorecidos, drogodependencia, obesidad, anorexia, soledad, clima de convivencia, acoso escolar como forma de violencia, detección de malos

tratos y abusos sexuales, entre otros sectores. Con frecuencia, el profesor se encuentra indefenso, considera que estas problemáticas superan ampliamente su responsabilidad. A menudo se espera que el trabajador social aborde la situación conflictiva para que el profesorado pueda dedicarse mejor a la enseñanza, pero no es cuestión de repartir problemas sino de trabajar conjuntamente (Torra, 2009).

En el Sistema Educativo, tanto en la formación reglada como en la educación complementaria, la presencia y participación del trabajador social es aceptada generalmente en el ámbito de actuación de acción indirecta: dinamizar, promover, salvar obstáculos relacionados con lo educativo (Hernández, González, Cívicos y Pérez, 2006). A pesar de esa visión generalista, los trabajadores sociales también desarrollan una intervención directa con estudiantes y familias, equipo educativo así como con redes comunitarias y equipos multidisciplinares.

El Consejo General de Trabajo Social nos hace referencia de los ámbitos específicos de educación en el que los trabajadores sociales participan activamente:

- a) **Educación formal o reglada en colegios, institutos y universidades.** El trabajador social es el profesional de referencia que transmite habilidades y actitudes prosociales a la comunidad educativa. Puede ejercer también como docente en el ámbito universitario y formación profesional.
- b) **Educación no formal o complementaria,** se promueven y organizan actividades formativas a diferentes sectores de la población. (Clemente, 2017).

### 3.2 El trabajo social en Empresas

Cuando se habla de Trabajo Social se relaciona únicamente con servicios sociales (ssss), desde el enfoque de solucionar los problemas de la sociedad, sin embargo, la función del profesional de Trabajo Social (TS) es acompañar a las personas en los momentos de cambio, fomentando y contribuyendo al desarrollo de Bienestar Social. El Trabajo Social de Empresa (TSE) es otra de las áreas de la profesión de Trabajo Social, aún por desarrollar, dado que en las Universidades la formación que se imparte se vincula principalmente a los servicios sociales. La hipótesis de la que parte este estudio considera que la figura del trabajador social tiene un lugar relevante en el departamento de Recursos Humanos en las empresas, donde puede desarrollar su ejercicio como profesional experto en el ámbito social, dedicándose al bienestar

ocupacional. Este principio plantea como objetivo general dar visibilidad a la figura del TSE, favoreciendo que profesionales de Trabajo Social conozcan la figura mencionada. Como objetivos específicos, se establecen averiguar el papel que ejerce el TSE, cuál es su situación e investigar cómo ejercen su función. Esta investigación tiene una metodología cualitativa, de carácter descriptivo y aplicado, donde se utiliza la técnica de la entrevista en profundidad; específicamente entrevista enfocada. Los resultados obtenidos en el estudio indican que el profesional de TSE promueve el bienestar laboral; previniendo conflictos laborales, informando y orientando sobre los recursos que favorecen la conciliación familiar, ofreciendo soporte a los cambios personales que se producen de la fase productiva a la jubilación. Como conclusión, se refleja una mejora de las condiciones de trabajo cuando la empresa dota al departamento de recursos humanos de un profesional de TSE. (Medina, 2015).

### **3.3 El trabajo social en Salud**

En el campo de la salud, el trabajo social es definido como la actividad profesional que tiene por objeto la investigación de los factores psicosociales que inciden en el proceso salud-enfermedad, así como el tratamiento de los problemas psicosociales que aparecen con relación a las situaciones de enfermedad (Ituarte, 1992), Es así que el conocimiento de la realidad de cada paciente es fundamental, por lo que este proceso lleva implícito estudiar al usuario e identificar las redes de relaciones (familia, institución, situación de marginación o exclusión).

Debido a estos aspectos (Arroyo, Ramos, Garcia, Sanchez, & Velásquez, 2012, pág. 27) afirman que el objetivo del trabajo social en la salud es identificar e intervenir en los factores sociales que inciden en las condiciones de salud de la población, derecho habiente a través de un proceso metodológico tendiente a propiciar que la población usuaria participe en el desarrollo de acciones de promoción, protección, conservación y recuperación de la salud basadas en sus necesidades; por lo que una de las fortalezas que aporta al cumplimiento de este propósito es que las competencias del trabajador social le permita manejar metodologías propias de la profesión a través de la investigación y el diseño de planes de intervención que propicie la autonomía y empoderamiento del usuario en la necesidad de mejorar sus condiciones de salud, pasando de su perspectiva de víctima a mirarse como un sujeto de derechos.



En este sentido, la intervención de los trabajadores sociales sanitarios se centra específicamente en la enfermedad y sus efectos psicosociales, mediante la aplicación de métodos y técnicas específicas. Para la elaboración del diagnóstico social sanitario, el trabajador social realiza un ejercicio de integración del diagnóstico médico y, en la mayoría de los casos, del pronóstico de la enfermedad. (Colom, 2008); por lo tanto, la intervención del trabajador social es aportar con el estudio de las variables socioeconómicas y culturales que inciden en la etiología, distribución y desarrollo de la enfermedad y sus consecuencias sociales; localizando, identificando, controlando o eliminando aquello que retarda el logro de los objetivos de salud y la utilización de los servicios, así como lo que favorece su logro. (Baudino, Bonanno, Bomijan, Echevoyen, & Martinez, 1986)

En concordancia con los referidos autores el quehacer profesional del trabajador social en salud, está orientado a conocer las problemáticas de salud de la población a través de la investigación, buscando el cumplimiento efectivo de las políticas sociales, coordinando acciones con el equipo interdisciplinario, así como las redes familiares y organizacionales, proponiendo y desarrollando acciones tendientes a mejorar la calidad de vida del individuo, familia, comunidad y sociedad en general.

En el campo de las ciencias sociales Bajoit (1997) señala que el rol profesional del trabajador social se construye en torno a las relaciones que estos tienen con las personas y/o sujetos, siendo en esta relación que depositan el sentido de su trabajo; dicho vínculo clasificado como ayuda, intermediación, escucha, intervención o compañía, implica que el rol que ejerce el trabajador social tendrá que ver con la manera que trabaje con las personas; así como a “la función social del rol profesional a la incidencia o el impacto que tiene la intervención profesional en las relaciones sociales involucradas en el objeto de intervención” (Salord, 1991, pág. 20)

Adicional al rol que cumple el trabajador social, también ejerce funciones, enfatizando que la función es aquello que se hace en forma regular y sistemática, ejerciendo el rol para alcanzar los objetivos profesionales. Es lo que da significado a sus acciones y actividades, debido a que la función dependerá de los contextos en los que se inserta la labor. Se implementarán políticas sociales, animarán procesos sociales, serán concientizadores, motivadores, movilizados, informadores, gestores, consultores, asesores, orientadores, mediadores, etc. El cómo se

defina la función, en cada intervención, tendrá que ver con la especificidad profesional. (Kisnerman, 1994)

El trabajador social en salud es el profesional del equipo multidisciplinar que conoce las carencias y necesidades sociales que inciden en el proceso salud-enfermedad, identifica las redes familiares y sociales, en el que promueve la utilización de los recursos disponibles, a través de funciones de investigación, planificación y programación, educación social, promoción, prevención, asesoría social y gestión de recursos sociales y/o sanitarios, orientadas a la recuperación de la salud y a la participación de individuos, grupos y comunidades, en las instituciones de salud. (Colegios Oficiales de Trabajo Social de Valencia, 2012 ),

El presente trabajo considera las aportaciones de varios autores sobre las funciones del trabajador social en este campo; para el efecto se las agrupa en seis aspectos: investigación, promoción, prevención, recuperación, rehabilitación, gestión y administración. (Ramirez, Velásco & Garzón 2012; Maldonado 2006; Baudino & Bonanno 1986)

### **Investigación**

- Participar con el equipo interdisciplinario en proyectos de investigación sobre la salud integral de la población y así que aporten en la solución de problemas de salud de la comunidad.
- Estudiar las características socio económicas de la población atendida.
- Estudiar, analizar y actualizar la información sobre las necesidades, expectativas y percepciones de los usuarios y de la comunidad del sector.
- Evaluar el impacto de las medidas de ley y proponer alternativas de atención y prevención de individuo, la familia y la comunidad más acordes con su realidad (aborto, divorcio, menor trabajador, aparición y agudización de enfermedades crónicas, desprotección.
- Participar en el análisis de la información de oferta y demanda de servicios de salud del área de influencia que permita proponer alternativas de solución.
- Plantear temas de sondeo, exploración e investigación referentes a aspectos sociales, económicos y culturales asociados a condiciones específicas de salud.

**Promoción:**

- Orientar a las personas y sus familias sobre las rutas de atención del sistema de salud.
- Brindar información sobre la enfermedad, y pautas a seguir para hacer frente al manejo externo de la problemática,
- Elaborar, ejecutar y evaluar programas de divulgación de los múltiples factores que inciden sobre la salud.
- Promover en las personas y sus familias estilos de vida saludables.

**Prevención:**

- Prevención de factores de riesgo en familiares de usuarios con problemática de salud mental específicamente.
- Orientar y capacitar a la población sobre el uso de recursos institucionales y o comunitarios que puedan contribuir a que los individuos alcancen mejor calidad de vida.
- Orientar y fortalecer los vínculos que permitan la unidad familiar y capacitar a sus miembros para que aseguren la salud.
- Colaborar en la capacitación de voluntarios y auxiliares para ejecutar acciones de salud.
- Elaborar planes de tratamiento conjuntamente con el usuario y el equipo interdisciplinario para resolver los problemas o deficiencias del individuo o la familia.

**Recuperación:**

- Contribuir con el resto del equipo de salud a reparar los daños causados por la enfermedad.
- Acompañar y orientar a las familias y a las personas para que sean promotores de la recuperación de su salud.
- Movilizar recursos internos y externos del paciente (familia, ámbito laboral, institución psiquiátrica, comunidad de residencia, redes institucionales) que aporten en el mejoramiento de la condición de enfermedad del paciente.

**Rehabilitación:**

- Orientar al medio familiar, laboral, escolar y comunitario para la reubicación social de la persona enferma.

- Estimular a que toda persona enferma pueda lograr el uso máximo de todas sus potencialidades.
- Coordinar con entidades contratantes que propendan al acceso a la información a la red de servicios de las instituciones favoreciendo la calidad en la prestación de los servicios de salud.

### **Gestión y administración de los servicios**

- Participar con el equipo de salud en la programación de actividades con base en el perfil epidemiológico y características socioeconómicas y culturales de la población beneficiaria del centro de atención.
- Evaluar los programas diseñados y ejecutados por el trabajador social y los realizados conjuntamente con las demás unidades funcionales del centro de atención.
- Elaborar el presupuesto para proveer los recursos del área de trabajo social.
- Diseñar y evaluar permanentemente los procedimientos de atención al usuario, especialmente en lo que se refiere a la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los mismos.
- Realizar la referencia y contrarreferencia cuando se requiera, dentro de la estrategia de redes de servicios de salud.
- Realizar remisión a usuarios de acuerdo a la problemática social.
- Planear, programar, ejecutar y evaluar procesos e intervenciones sociales y organizar su quehacer profesional en tiempos y movimientos planificados.
- Gestionar y coordinar intra y extra institucionalmente recursos de diverso orden a fin de responder a los objetivos de trabajo. (Alava, 2017).

## **3.4 El trabajo social en Guarderías**

Los Trabajadores sociales que se especializan en menores, también ayudan en situaciones de divorcio y otros cambios traumáticos de la vida. Cuando niños o una familia está luchando para hacer frente a una situación, un trabajador o trabajadora social están ahí para intervenir y ayudar.

**Y ahora bien ¿Qué pueden hacer Trabajadores Sociales en el ámbito del menor?  
Estas son algunas de las cosas que trabajadores sociales pueden hacer o casos sobre los que se trabaja:**

- Evaluación de las necesidades. Evaluar la situación y determinar el tipo de ayuda que se necesita.
- Recopilar y compartir datos. El trabajo con la familia, los profesores, psicólogos y otros profesionales.
- Investigación. Llevar a cabo investigaciones sobre posibles tratamientos y los servicios sociales pertinentes disponibles.
- Crear planes de tratamiento. Resumir lo que hay que hacer para cumplir con las metas específicas y proporcionar la atención adecuada.
- Coordinar apoyo. Conectar a los niños con recursos y apoyos que pueden ser de ayuda.
- Servir de referencia. Consultas a menores, las familias o a otros profesionales sobre recursos de la comunidad para la ayuda adicional.
- Atención directa. Enseñar a los padres y niños sobre cómo hacer frente a diferentes situaciones.
- Terapia. Diferentes formas de terapia se utilizan para corregir la conducta y tratar problemas mentales.
- Monitorear el progreso. Mantener un seguimiento de cómo progresa el tratamiento, medir los resultados y modificar el plan si es necesario.
- Revisar expedientes. Tomar notas, documentarse, rellenar el papeleo necesario, y escribir informes.

### **¿Dónde se puede ejercer trabajo social con menores?**

Dondequiera que haya niños y familias en situación de necesidad. Éstos son sólo algunos de los muchos lugares donde se pueden encontrar o por lo menos deberían de haber, trabajadores sociales especializados trabajando en ello:

- **Colegios.** También se pueden llamar trabajador/a social escolar, estas personas trabajan muy de cerca con los estudiantes, especialmente aquellos con trastornos

mentales y psicológicos, discapacidades de aprendizaje y problemas de comportamiento. Un TS en este contexto también se ocupa de los casos de acoso escolar o absentismo escolar que afectan el bienestar de estudiantes. Los TS dan consejos, trabajan con las familias, y ofrecen asesoramiento y terapia para ayudar a resolver los retos a los que un estudiante se enfrenta.

- **Agencias de adopción.** Al trabajar en agencias de adopción se ayuda a lo largo de todo el proceso de adopción. Pueden entrevistar a las familias biológicas y familias adoptivas con el fin de ayudar en el proceso. Enlace en la entrega del menor. Este es un gran cambio para todos los involucrados, por lo que siempre implica algo de estrés y ansiedad. En estas situaciones los trabajadores sociales ayudan a hacer la transición más fácil.
- **Servicios Sociales:** Se ubican dentro del ámbito de familia, Servicios a la Juventud, se encargan de los casos de abuso infantil y negligencia infantil. Como profesionales del trabajo social investigan reportes de abuso, y pueden intervenir para sacar a un niño de una situación de abuso, así como ofrecer apoyo y servicios de emergencia. Otros trabajadores sociales del menor trabajan en las agencias de bienestar, lo que ayuda a niños y familias con problemas relacionados con las necesidades básicas, vivienda, educación, atención de salud, abuso de sustancias, y mucho más.
- **Centros de acogida o pisos tutelados.** Para atender a menores que se encuentran en este recurso por diferentes motivos. (Calvillo, s.f.).

### 3.5 Trabajo Social y gestión local

El espacio local es el territorio donde se asienta una ciudad, un pueblo, un barrio, una población rural. Es parte de una totalidad mayor que la contiene y con la que comparte determinadas características. Esto señala que en lo local hay ciertas especificaciones que no son el simple efecto de la reproducción de la totalidad. Por eso el concepto tiene la noción de relatividad, evitando caer en el localismo. Lo local está constituido por un sistema de relaciones entre grupos interdependientes, que comparten una historia y similares valores y pautas culturales, que les permite significar una pertenencia e identidad colectiva, que conforman un sistema de poder constituido en torno a procesos locales de generación de riqueza.

El trabajo, en lo local, implica un territorio o espacio geográfico determinado, involucra una población o conjunto de actores sociales, con sus proyectos y un cierto grado de organización de base. La actual situación de crisis que padecemos, obliga a buscar nuevas alternativas superadoras que generen la movilización del potencial humano. Las propuestas hablan de "desarrollo a escala humana", de "desarrollo de base", "desarrollo autosustentable", de "iniciativa local, que ponen en movimiento, jugando un papel fundamental, a los actores locales. En el espacio local, como singularidad, señaló Arocena, "convergen la necesidad de crear riqueza y la necesidad de salvaguardar los recursos naturales; la urgencia por generar empleos, y la urgencia por responder a las necesidades esenciales de la población". Lo local nos plantea el desafío de mantener una apertura total a lo particular y una capacidad de análisis de las formas de inscripción de lo universal en lo particular, cuidando de no caer "tanto en las euforias localistas como en los determinismos estructuralistas".

La gestión local, como proceso de transformación de una colectividad humana, estimula las iniciativas locales, la participación voluntaria, la cooperación recíproca. Es autosustentable cuando, a través de la participación de los actores, asegura mejor calidad de vida a la población, desarrolla la producción y el empleo, construye la ciudadanía y la integridad social y ecológica.

Los grupos, en ese proceso, pueden surgir a partir de distintas circunstancias y situaciones como pueden ser diferencias o ausencia en el suministro de servicios, atender una incapacidad para enfrentar las pandillas o los niños de la calle. El punto de arranque es la preocupación por estar directamente afectados por un problema. Son los actores sociales y no los profesionales los que definen el problema y los que buscan sus propias soluciones. Reconocer la carencia, el dolor, el sentimiento de impotencia, impulsa a relacionarse e integrarse en grupos. La esperanza surge de ellos. Y ellos deben construir las redes que al unirse integran y contienen a los actores en torno a un proyecto. Son los encargados de proponer y apoyar la implicación de los propios sujetos y el voluntariado social en el espacio social.

Señalamos que los distintos asentamientos poblacionales, urbanos y rurales son un ámbito de trabajo para prestar servicios de atención primaria. El trabajador social puede insertarse en ellos a partir de determinar, desde un hospital o un ayuntamiento o municipalidad, de dónde proviene la mayor demanda de servicios, para generar allí un proceso que convierta a los

pobladores en actores activos en la preservación y cuidado de su salud o bien, si existe, incorporarse a un programa de salud comunitaria.

En los espacios locales debemos enfrentarnos también con la discapacidad. Hay que entenderla como un hecho humano, frente al cual, la familia y también la sociedad, unidades esenciales de desarrollo y experiencia, de realización y de fracaso, de salud y de enfermedad, responden generalmente con actitudes sobreprotectoras o infraprotectoras. Si son sobreprotectoras, reducen al discapacitado a un estado de perpetuo menor de edad, dependiente, egocéntrico; en muchos casos ese afecto es absorbente, una máscara que cubre una hostilidad profunda. Si son infraprotectoras, tenderán a la negación, al ocultamiento, la internación, el abandono.

En la sociedad estructurada según criterios productivos, el discapacitado está excluido de todo. En cambio, si está estructurada con criterios distributivos, tenderá a asegurarle como derecho, educación, tratamiento, rehabilitación, capacitación laboral, lugares de empleo y si fuera necesario, un subsidio económico para que pueda vivir dignamente. El Trabajo Social centra su atención sobre lo intacto, sobre lo sano, sobre las capacidades desarrolladas o por desarrollar, en su persona y no en su incapacidad. Se centra en la construcción de redes de contención social y afectivas, en la lucha por sus derechos ciudadanos. Y más que ayudarlo a vivir, a que la comunidad los ayude a encontrar razones; para vivir.

La promoción comunitaria va incluyendo todo aquello que la narrativa de los actores señala y progresivamente a la mayoría de los pobladores en grupos de tercera edad, de apoyatura escolar, de identificación de problemas sanitarios, en la decisión y ejecución de acciones en salud, recreativos, de reflexión con mujeres, de actividades artísticas, de estimulación de la lectura, de higiene del medio, de obras de infraestructura, de alfabetización y educación de adultos, de sexualidad, de capacitación laboral, de mejoramiento y construcción de viviendas, forestación, microemprendimientos y cooperativas, etc.

El Trabajo Social asume el gerenciamiento comunitario generalmente desde un ayuntamiento o municipalidad. La acción técnica que presta éste u otra entidad coordinada, constituye; una asesoría, en el sentido de transferencia técnica al medio e implica aportes en recursos humanos, técnicos, financieros y materiales para cumplir con los proyectos propuestos y la capacitación de los propios vecinos para sostenerlos. Los centros sociales o comunitarios constituyen el módulo de articulación del Trabajo Social con la práctica. A partir de ellos se



va construyendo la comunidad como objetivo, meta, proceso y producto. El trabajador social, teniendo en cuenta prioridades y recursos, asume el papel de animador del proceso, capacitando en base a necesidades generadas en la propia realidad de trabajo y partiendo de la propia cultura de aquellos con quienes trabaja.

Es éste un proceso de educación democrática, en el que los actores analizan sus problemas, buscan soluciones; intervienen en las decisiones y en las acciones y evaluaciones que se realizan; desarrollan la conciencia de sus cualidades y posibilidades y asumen la responsabilidad de su propia promoción individual y colectiva. Son esos lugares desde donde se aprende a participar, a hablar en público, a peticionar ante las autoridades, a controlar a los dirigentes, a llevar libros de contabilidad, actas de asambleas, donde se aprende que los bienes colectivos son de todos y hay que preservarlos, a luchar contra el caudillismo, el autoritarismo, el amiguismo, lo burocrático.

### **3.6 Trabajo Social y gestión ambiental**

Las interrelaciones que existen entre los organismos vivos y sus ambientes es el objeto de estudio de la Ecología. En los últimos años, la concepción del desarrollo tiende al desequilibrio del medio ambiente o ecosistema, el que se constituye en una unidad de trabajo.

La degradación ambiental es cada día más evidente. El consumismo excesivo y una pobreza extrema ponen en peligro la naturaleza y a los grupos vulnerables, por culpa de un capitalismo codicioso, la falta de información y las necesidades de supervivencia. En el medio urbano, el proceso de agregación poblacional, produce sistemáticamente cambios cuantitativos-cualitativos, al modificar el cuadro de las demandas de los recursos, especialmente en la periferia, que concentra un escenario en el que particularmente se manifiesta el problema ambiental.

Esta área tan íntimamente vinculada a la salud y a la educación, ha ido progresivamente logrando independencia, dada la influencia del medio ambiente sobre los estilos de vida, las costumbres, la cultura y la vida misma. Los temas ambientales principales que señalaremos son: el uso de la tierra, ya que lo urbano avanza sobre la tierra productiva, concentrando en las grandes ciudades un elevado número de vehículos motorizados e industrias que contaminan el agua, la tierra y el aire y generando asentamientos precarios, que carecen de servicios de

agua potable, de eliminación de excretas, de recolección de basura, gas, electricidad; la disminución de los recursos hídricos, cada día más escasos con el recalentamiento del planeta debido a la destrucción de la capa de ozono; la eliminación de residuos tóxicos; la gran acumulación de basura doméstica, con el incremento de la cultura de lo descartable; los basurales ilegales y aun los legales al aire libre; el riesgo nuclear y del derrame de petróleo en los mares, el incremento en el uso de fertilizantes y productos para combatir las plagas.

La denominada gestión ambiental del desarrollo urbano "supone una dimensión teóricometodológica y crítico operativo que, partiendo del conocimiento y análisis de la actual situación del mercado, en que unos actores estipulan diferentes procesos de uso de los recursos urbanos, pueda imponerse un grado alternativo de racionalidad", señaló Roberto Fernández.

En esa gestión, creemos que el Trabajo Social tiene un importante papel para integrar y coordinar acciones tendientes a concientizar a la población sobre este desafío para la humanidad. En este sentido, le compete sensibilizar a los diferentes actores sociales locales respecto a la problemática del medio ambiente, articulando y coordinando grupos en torno a propuestas específicas de respeto a todas las especies vivas y la búsqueda de la armonía con la naturaleza, de mejoramiento ambiental en base a mantener la higiene del territorio habitacional, la depositación de la basura en envases y recipientes adecuados, en disminuir su cantidad, en reciclarla, aprendiendo entre otras cosas a aprovechar botellas de plástico como colectores solares para el calentamiento del agua doméstica, a utilizar las cáscaras de papas, zanahoria, huevos, etc. en huertos orgánicos, vendiendo colectivamente papeles y cartones, aprendiendo a reciclarlos para darle usos decorativos, o como papel para escribir, cajas, y otras manualidades, a aprovechar mejor todos los alimentos.

Puede también generar organizaciones de base para la gestión local, apoyando las tareas de los municipios en cuanto a la limpieza de calles, de terrenos baldíos, construcción y mantenimiento de espacios verdes, forestación, eliminación de ratas e insectos perjudiciales a la salud; controlar y mantener la higiene de los comercios expendedores de alimentos; crear talleres de capacitación de monitores ecológicos en centros vecinales, en las escuelas, desarrollando propuestas de formación y capacitación destinadas a prevenir los problemas ambientales y mantener en buenas condiciones su medio ambiente, así como detener y, cuando sea posible,

reparar los daños causados. El desarrollo debe ser compatible con la satisfacción de necesidades de la población, pero con la preservación y valorización de los recursos y del medio ambiente de la sociedad, al entender que la vida es el valor que debemos todos cuidar.

### **3.7 Trabajo Social con niños, adolescentes y jóvenes**

He aquí el área más compleja, por ser la más afectada por toda la problemática económica de este fin de siglo.

Los países subdesarrollados se caracterizan por tener la mitad o más de la población en la franja etaria de la niñez y adolescencia. Nunca como hasta ahora, la cruel realidad socioeconómico se ha desplazado hacia los niños. Pese a leyes protectoras, a derechos universales internacionalmente aprobados, pese a los discursos políticos, nunca como en esta época se cometen tantos atropellos contra ellos y, en muchísimos casos, por los propios progenitores. A diario, los medios de información dan cuenta de niños abandonados, violados, explotados, castigados, prostituidos, asesinados, vendidos, desnutridos, muertos de hambre. Y también de la violencia que cometen los jóvenes como respuesta a esta sociedad de la exclusión, del riesgo, de la deshumanización.

Un hecho que ha recrudecido en estos últimos años en todos los países subdesarrollados, es el de los niños y niñas y adolescentes de la calle, que son los que hacen de ésta, su espacio de lucha por la supervivencia e incluso, en muchos casos, de vivienda. Son los más vulnerables a la droga, la mendicidad, la prostitución, la violencia incluyendo la sexual, la maternidad prematura, el hurto, la explotación, la deserción escolar, la desnutrición y sus consecuencias, y hasta la misma muerte, como ya ha venido sucediendo en algunos países con policías de "gatillo fácil", para los que es más rápido matarlos que atender su problemática. Sus actitudes suelen ser defensivas como respuesta al maltrato físico de que son objeto por parte del medio social que los rodea. Son el producto de la desatención familiar y social. La aparente insensibilidad que presentan estos niños es una forma de sobrevivir en la selva humana.

Frente a ellos es necesario colocarse como personas, respetando su individualidad, sus valores y expectativas, con autenticidad y verdad, con coherencia, cuidando de no invadir su mundo; traspasando su muro si ellos aceptan. Esperar el "momento mágico" en que se desarmen. En la convivencia con ellos, en las calles, en las ferias, plazas, mercados, en su vida cotidiana, el

trabajador social puede propiciar las condiciones para realizar reuniones grupales, en las que se capten sus expectativas, historias de vida, valores, y se comiencen a reconstruir con ellos nuevas alternativas de vida. No es trabajo fácil, se requiere mucho compromiso, mucha serenidad y madurez, saber esperar los momentos oportunos, saber reconocer las fuerzas existentes en este problema.

Sin lugar a dudas, la adolescencia-juventud es la etapa cíclica vital, porque en ella se construye la identidad. ¿Qué puede resultar, sobre todo para quienes pertenecen a familias pobres o empobrecidas, en esta sociedad que les ha tocado vivir? Si las dictaduras han dejado una honda huella de autoritarismo, de fomento del individualismo, la recuperada democracia, con la irrupción de un feroz neocapitalismo ha incrementado el consumismo, la competencia agresiva, la visión del joven triunfalista y, por consecuencia, la exclusión y frustración en quienes no pueden alcanzar sus expectativas.

La adolescencia, muy anticipada hoy en su comienzo, es inconcebible sin conflictos: el cuestionar el mundo adulto, la necesidad de ser, de elegir carrera, de encontrar trabajo, de su sexualidad, etc., no son generalmente atendidos por padres ni educadores, cuyo comportamiento oscila entre el autoritarismo, la incompreensión o la excesiva permisividad.

En muchos casos, la situación socioeconómica impone asumir roles adultos, ingresando tempranamente al trabajo como estrategia de supervivencia, atender a sus hermanos cuando sus padres están trabajando, asear la casa, cocinar, etc. En otros, la familia es expulsiva, por el elevado número de miembros en escaso espacio habitacional, por la presencia de continuos "padrastrós", por la violencia que existe en la relación entre los miembros, la falta de contención, comunicación, la escasez de recursos, la agresión, el maltrato, el abuso sexual, etc. Y la escuela, en la que todavía los sectores populares ven una posibilidad de ascenso social, tampoco contiene. En todas ellas hay adolescentes de hasta 17 años, repetidores o desertores transitorios, junto a niños de 6 a 12 años, lo que conlleva conflictos propios de intereses opuestos. Discriminados y estigmatizados por padres, alumnos, vecinos, sin un oficio, ni trabajo, sin posibilidades de acceder a los estudios secundarios en la mayoría de los casos, sin una política social que los contemple, las representaciones que sobre ellos se elaboran los asocian a la droga, el alcohol, la rebeldía, la violencia, una amenaza para el orden social. Ellos son el problema social, no la sociedad que los construye.

Como señaló María Lidia Piotti, en esta etapa de la vida se produce el desplazamiento de la familia como ámbito principal de relaciones hacia los pares, reconociéndose a sí mismo en el grupo de pertenencia generacional. En muchas circunstancias, ese grupo constituye una banda que, como fenómeno urbano, "expresa la crisis en los ámbitos tradicionales de socialización... una asociación defensiva y de rechazo; defensiva frente a las imposiciones del mundo adulto y la estigmatización y exclusión social y de rechazo a lo heredado, a una propuesta que no los convoca, a una sociedad que los margina y no los satisface. En este grupo logran gratificaciones inmediatas, comparten el tiempo libre, la recreación y la aventura, pero muchas veces también el alcohol, en menor medida la droga y exteriorizan la agresividad". La violencia se construye así y se instala, por no tener otras opciones, y es, sin lugar a dudas, su protesta frente a una sociedad en la que "los medios de comunicación homogeneizan a los adolescentes con la oferta publicitaria y la hibridación de las culturas, produciendo identificaciones basadas en el consumo material y simbólico, creando discriminaciones en el mismo grupo etario y una identidad generacional fragmentada, contradictoria, prestada y extraña a su realidad cultural y social". Esa alienación fomentada "es uno de los factores más importantes que originan la violencia destructiva de los adolescentes".

La cuestión apunta a verlos lejos de la óptica estigmatizadora de los códigos de menores basados en la situación irregular, sostenida por las instituciones y agentes tradicionales y muchas personas, para quienes esos menores son un peligro para su seguridad o simplemente no es decoroso verlos en la calle. Según ellos, con un criterio funcionalista, hay que atenderlos a través de lo que Gomes da Costa llama con precisión "el ciclo perverso de la institución compulsiva", que abarca la aprehensión, la selección o clasificación, la rotulación, la deportación en el sentido de sacarlo de su núcleo familiar y contexto social y confinamiento".

Hay que dejar de condenarlos, de hacerlos objeto de tutela, protección, corrección, rehabilitación, prevención, asistencia, de beneficiarios de los programas sociales, todos los cuales han fracasado por ser puramente paliativos y en muchos casos, represivos y legitimadores y reproductores de aquello que dicen prevenir. Por otra parte, la respuesta de las instituciones, siempre costosas en sí, es generalmente que "no hay recursos" para atenderlos, lo cual, insistimos, es mentira. Los propios menores, sus familias, y la población en general, son los mejores recursos. A éstos hay que potenciarlos. Por eso concordamos con UNICEF: hay que considerarlos sujetos de derecho.

Reconocer que niños y adolescentes tienen derechos, nacional e internacionalmente reconocidos, es considerar que, además de construir su identidad, se está construyendo el ciudadano. No es posible trabajar con ellos ignorando su condición jurídica.

Mientras en los países desarrollados se apoya a los jóvenes en la consecución de locales como centros o casas de jóvenes para, desde un lugar seguro, procurar hacer un frente a las dificultades cotidianas y desarrollar perspectivas en la superación de su contexto vital, asumiendo ellos la organización y la experiencia de la convivencia democrática, en los países subdesarrollados, la represión, la exclusión y la institucionalización, parecen ser los medios para "combatir" a los jóvenes. Mientras en los primeros, el trabajo social utiliza una verdadera pedagogía del tiempo libre a través del asesoramiento y la animación, trabajando con grupos de dinámica abierta e informal y una oferta de actividades de puertas adentro orientadas hacia los deportes, juegos, jardinería, artesanía, música, plástica, lectura, manualidades, expresión literaria, publicidad, cocina, fotografía, periodismo, etc. y hacia puertas afuera, con turismo social, campamentos, paseos, actividades comunitarias, en los segundos, se sigue predominantemente "atendiéndolos como casos sociales", sin contención afectiva, sin medios ni imaginación creativa para superar la agresión interna externa, mientras existe toda una infraestructura de escuelas, clubes, con mucho tiempo ocioso, que deben ser utilizados como espacios para los jóvenes. El trabajo con seres humanos no puede estar dissociado de lo humano, de lo relacional.

Las instituciones de internación, como el último recurso al que apelamos, deben ser un espacio transitorio, que funcione como familia sustituta, con un matrimonio a cargo, elegido y apoyado por personal especializado. Deberían ser realmente ámbitos educativos, que favorezcan la comunicación entre los integrantes, la convivencia y la capacitación laboral, abiertas e integradas al contexto social donde están instaladas, evitando la institucionalización que como seguridad pueden desarrollar los menores.

Creemos que hay que volcar el mayor caudal de recursos en ayudar a las familias para atender a sus niños, ver su presente más que su pasado deteriorado, reconstruirlas hacia el futuro, aumentar los niveles de solidaridad, organizando redes contenedoras, constructoras de identidades ciudadanas, de intercambios de ideas y experiencias entre entidades vinculadas que como agentes no tradicionales, constituyan la base sobre la que debe descansar un desarrollo

sostenible. Por eso creemos importante que el trabajador social articule grupos de base, clubes de servicios, comisiones vecinales, de jóvenes, considerados ya como participantes y no como beneficiarios, en acciones protectoras a las familias contra la violencia y la disgregación; en fomentar pequeños emprendimientos familiares, el trabajo solidario, la inserción en programas de renta mínima que desarrollan organismos oficiales con entidades empresariales, que como fuerza presionen para el cumplimiento de los derechos de los niños y los jóvenes, de la familia, de la tercera edad, insertos en las constituciones y leyes, y de lo firmado en la Convención Internacional de los Derechos de Niño, aprobada el 20 de noviembre de 1989 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. También para lograr una mejor organización, una gestión y control de los recursos, para aumentar substancialmente la eficacia de las entidades que tienen que ver con los carenciados, mediante la reducción del despilfarro, la ineficacia y, sobre todo, la impunidad y la corrupción.

Hay que reconocer la capacidad de negociación que tienen niños y jóvenes, para reinsertarlos en la educación, en alternativas sanas de actividades recreativas, artísticas, laborales, comunitarias, a través de las cuales puedan expresarse y realizarse, incluyendo en todas ellas, la temática de la sexualidad, englobando aspectos biológicos, psicológicos y socioculturales de lo sexual, los roles sexuales, las percepciones y desarrollo del propio ser como hombre o mujer, la problemática del género, la planificación familiar, las variaciones del comportamiento sexual humano y su aceptación, apuntando a desmitificar y desprejuiciar lo sexual y a crear conciencias personal y social hacia la sexualidad.

Hay que recuperar los espacios sociales de desarrollo (familia, escuela, barrio); hay que lograr insertarlos en el mundo del trabajo y de la contracultura, que es la cultura no dominante, enajenante, para que logren una identidad positiva.

Creemos que las organizaciones ciudadanas deben defender la escuela pública, como espacio irremplazable en la construcción del futuro ciudadano, en tanto, en ellas, los maestros pueden dar oportunidad en las clases para el debate y la libre expresión de ideas, y el sistema garantice los conocimientos que los jóvenes necesitan para poder desempeñarse en la sociedad en la que viven.

La escuela es hoy la institución que más recepta y refleja la problemática del sistema social global y la que mayor trascendencia tiene en la vida de los hombres.

En ella, el trabajador social se encuentra con problemas de relación del niño con sus padres, con sus docentes y sus compañeros, aislamiento, agresiones, rechazos, baja asimilación de contenidos, desnutrición, más todos aquellos que trasladan del contexto familiar y poblacional, lo que se traduce en ausentismos, repeticiones, deserciones y violencia, frente a los cuales, la escuela tolera, expulsa, discrimina o contiene, y es evidente que, a pesar de la amplia cobertura que ella tiene, no garantiza la equidad del sistema escolar. Los índices de repitencia y de deserción más altos se dan en niños pertenecientes a los sectores populares.

La exclusión precoz de la escuela no sólo se debe a factores socioeconómicos, que exigen una incorporación temprana al trabajo para arrimar algún ingreso a la economía de la familia y, de paso, evitar que el niño esté gran parte del día en la calle. Se relaciona también con factores intraescolares de segregación de la pobreza, con contenidos inadecuados, métodos ineficaces y docentes incapaces de contener, comprendiendo y aceptando la realidad personal y social de esos niños y de sus familias, como bien señala el pedagogo Antonio Carlos Gomes da Costa. Escuela-comunidad configuran dos sistemas interrelacionados de transacciones, que deberían integrar una unidad educativa.

Si bien al maestro le corresponde la conducción del proceso de enseñanza-aprendizaje, al psicólogo la detección precoz y atención de los problemas emocionales en el aprendizaje, al psicopedagogo dar los lineamientos que metodológicamente deben orientar la tarea del docente en general y en particular con los educandos que presentan problemas y al trabajador social detectar y atender la problemática social que incide en el aprendizaje, es todo el equipo el que debe contribuir junto con los padres y vecinos a lograr el pleno y adecuado desarrollo integrado de los niños, haciendo uso de todos los recursos disponibles y luchando por su implementación cuando no se disponga de ellos. Sólo así una institución educativa se inserta en el contexto en la que está ubicada.

En lo que atañe a la escuela secundaria, o al nivel medio de enseñanza, si bien la problemática se intensifica dadas las características de la adolescencia, puede lograrse la participación de los educandos en la solución de sus problemas de aprendizaje y en la orientación productiva y sana de su tiempo libre.

En lo que hace a la educación con niños y jóvenes que presentan algún grado de minusvalía o discapacidad, trabajador social y psicólogo deben operar juntos la dramática interna de los



involucrados y asegurar un trabajo conjunto entre institución, familia y comunidad, mediante talleres en los que más que reunir información, se construyan narrativas comunicacionales de evaluación mutua, se trabajen las características conductuales de los niños y jóvenes, las ansiedades, miedos, rechazos, fantasías de los padres y la sexualidad y las respuestas del medio. También deben estar atentos a las discriminaciones que se puedan producir en el interior de la escuela, facilitando la inserción de esos niños y jóvenes a la misma, salvo que su deterioro sea tan grande, que demanden escuelas especiales.

En el medio universitario, la problemática que presentan los estudiantes tiene que ver indudablemente con lo económico para una amplia mayoría que acude a las universidades públicas estatales. Hijos de padres con ingresos reducidos, la falta de trabajo para sufragar los gastos que el estudio ocasiona, incluyendo los de traslado e instalación, cuando provienen de otros lugares, los priva de una satisfactoria alimentación, hace que vivan hacinados en pensiones o habitaciones alquiladas entre varios, y les dificulta el acceso a lugares de recreación, espectáculos culturales, etc.

Se suman a ello dificultades de integración al medio y a la vida universitaria, dificultades de aprendizaje especialmente por deficiente preparación anterior en la escuela secundaria y la falta de hábitos y modalidades de estudio sistemáticas.

El Trabajo Social tiene en casi todas las universidades un espacio conquistado para el otorgamiento de becas y subsidios, a lo que puede agregar, siempre con la participación de los estudiantes y docentes, actividades culturales, recreativas, campamentos, orientación y técnicas de estudio, bolsa de trabajo, pasantías rentadas, atención de la salud, etc.

### **3.8 Trabajo Social con la tercera edad**

Este campo ha tomado relevancia en los últimos años, sobre todo en los países desarrollados en los que, con el aumento de la esperanza de vida, se ha incrementado el número de personas con más de sesenta y cinco años. Como contraste, en los países subdesarrollados, en muchos de los cuales la esperanza de vida apenas llega a los cincuenta años, la llamada "tercera edad", está prácticamente desatendida, no incluida en los programas de geriatría ni de residencias geriátricas, que deben ser sostenidos mayormente por familiares.

En los grandes centros urbanos, la concentración y el aumento de ancianos empieza a exigir un tratamiento especial de acuerdo con las características de esa edad. La familia nuclear en la que los adultos trabajan fuera de la casa, el escaso espacio habitacional, las dificultades económicas con jubilaciones y pensiones magras, la dificultad de convivencia con personas más jóvenes y niños, los problemas de salud, la pérdida de estatus, la pérdida de la pareja, la no aceptación de la vejez, etc., son algunos de los problemas que suelen presentarse y que generan problemas de depresión, abandono, rechazo y hasta hostilidad contra ellos.

Los asilos de ancianos y residencias geriátricas no son una solución, tal vez sí un mal necesario, sólo para casos de abandono o absoluta imposibilidad de atención domiciliaria. Ellos proporcionan los servicios materiales y de salud, pero no de afecto, de reconocimiento, de recreación.

Hace años que venimos trabajando con alumnos de Trabajo Social con grupos de tercera edad en contextos barriales. No es éste el espacio para narrar la experiencia, pero sí para señalar lo gratificante que es para todos trabajar con ellos. La soledad es uno de sus mayores problemas, como consecuencia de una falta de proyecto de vida, que trascienda el momento de la jubilación, de la pensión, o la pérdida de la capacidad laboral. Hay que ayudarlos a lidiar con sentimientos incapacitantes de ansiedad, culpa y depresión, a reconstruir un futuro, a vincularse con otros pares y con grupos de pares, a utilizar a pleno los recursos disponibles, a capacitarse en tareas adecuadas a su edad y estado psicofísico y llevarlas a cabo.

Hay que considerar también todo el potencial que encierran sus pasados. Cada anciano es un historiador, un testigo oral de hechos históricos. Darles un espacio para la narración de esos acontecimientos, registrarlos rescatando "la memoria del pueblo" a través de sus historias de vida, incluirlos en programas de voluntariado, de transmisión a niños y jóvenes de sus experiencias, de sus conocimientos artesanales y de oficios, de sus costumbres y de las tradiciones populares; organizar servicios de atención domiciliaria destinados a personas que lo requieran ya sea por razones de salud, económicas, aislamiento o carencia de familiares, con personal auxiliar de ayuda en tareas domésticas y de cuidados personales, de compañía en el hogar, compras, visitas al médico, espacios de recreación y de convivencia, en los que puedan conversar, hacer manualidades, leer, practicar juegos, escuchar música, cantar, bailar, hacer pequeños paseos a lugares turísticos, etc., ya sea desde centros de atención diurna o cualquier

institución que preste sus instalaciones para nuclearios; organizar charlas sobre atención de la salud, modificando actitudes y hábitos, gestión de pensiones, jubilaciones y subsidios, creación de aulas de la tercera edad, para capacitación y promoción sociocultural; sensibilizar a las familias y comunidad para construir redes contenedoras de sus ancianos, son algunas de las muchas cosas que el Trabajo Social puede realizar con este grupo etario.

### 3.9 Trabajo Social con mujeres

"Pudiera ser que todo lo que en verso he sentido no fuera más que aquello que nunca pudo ser, no fuera más que algo vedado y reprimido de familia en familia, de mujer en mujer." Alfonsina Storni.

La problemática de la mujer, más allá de los movimientos feministas que identifican movimientos sociales tendientes a reivindicar sus derechos y que incluso contribuyeron al nacimiento del Trabajo Social, más allá de las diferencias sexuales que la distinguen del varón, ha retomado vigencia, encuadrándose en lo que hoy se denomina la problemática del "género", que remite a la construcción social desigual entre ambos sexos, basada en jerarquías y relaciones de poder asimétricos que se dan entre ellos, con los consecuentes efectos sociales, económicos, culturales y políticos. Como señaló Laura Pautassi, "el género refiere a todos aquellos atributos cambiantes (el sexo, por el contrario, es estático), que una sociedad le asigna a lo 'femenino' y a lo 'masculino'. Aproximar la discusión al ingreso ciudadano desde la óptica de la mujer, presupone adoptar una perspectiva de género, porque el derecho que reclama la propuesta es la ciudadanía".(13) Y tiene que ver con la igualdad de oportunidades del conjunto de la sociedad. Es decir, va más allá de una pretendida igualdad con el varón, exige igualdad en el acceso a todas las categorías ocupacionales y a un determinado nivel de ingresos, a las prestaciones sociales, a la participación social, política, sindical, a la protección jurídica.

En el trabajo en contextos barriales, hemos constatado que, dadas las actuales condiciones económicas en la que vive la mayoría de la población, las mujeres trabajan fuera de sus casas, en el sector formal o informal de la economía, que muchas de ellas aportan el único ingreso porque el esposo o pareja está desempleado, o son jefe o cabeza de familia, viudas, separadas, solteras o abandonadas, constituyendo lo que hoy suele denominarse "la feminización de la pobreza". Generalmente no cuentan con seguridad social, ni se les paga el salario legal. Además

tienen que realizar todas las tareas de la casa, atender a sus hijos. Las abandonadas suelen tener una historia de abandonos, desde el padre a reiteradas parejas. Y cargan con hijos de distintos padres. Precozmente han asumido roles adultos incluyendo el de ser madres. Luego, como muchas veces lo expresan, "no hay tiempo para ser mujer", a lo sumo para ser "objeto de cama y mesa".

Atrapadas y entrampadas por la sociedad, frecuentemente son víctimas de la violencia, del maltrato conyugal, lo que suele aceptarse o no denunciarse por temor al abandono, a nuevos castigos, por la dependencia económica, por los hijos, por vergüenza de contarlo. En ciertas subculturas, el machismo las somete a la violencia como norma, al servilismo, a la violación por parte de padrastros, hermanos, vecinos, luego de una buena ingesta de: alcohol. A esto se suma el hostigamiento o acoso sexual en los empleos y la discriminación de que son objeto aun en medios "cultos", donde el discurso dominante es clasista y sexista en la estructura de la vida cotidiana. Género y clase implican un doble condicionamiento.

Frente a esta problemática, no es fácil pedirles a las mujeres que conformen grupos para trabajarla. Incluso en algunos casos nos dicen "que deben pedir permiso a su señor", lo que devela el grado de dominación aceptado tradicionalmente. Pero también, y luego de mucha tenacidad, perseverancia de nuestra parte, comprobamos que incluidas en talleres o grupos, se permiten hablar de ellas, de su relación de pareja, del amor, del cuerpo, de la sexualidad, de los hijos, de la violencia familiar, de su papel en la familia, en el barrio, en el trabajo. Se busca así revalorizarlas en su autoestima, de dar un sentido distinto a sus vidas, de que encuentren un tiempo para ser personas, de trabajar su afectividad para mejorar su nivel de relacionamiento con ellas mismas y con otros, y capacitarlas para todo lo que tiene relación con su existencia.

Se trata, parafraseando a Alfonsina Storni, de que un día "liberen su gusto de vulgares mordazas".

### **3.10 Trabajo Social con inmigrantes y la interculturalidad**

Llamamos inmigrantes a quienes abandonan su país de origen para vivir en otro, ya sea por motivos políticos, étnicos, religiosos o económicos. En los primeros, el objetivo es buscar seguridad para sus personas; en el segundo, hallar mejores condiciones de vida. Es un hecho

estructural y permanente. Las causas deben buscarse tanto en los países de procedencia como en los de acogida, así como en la propia decisión de los actores. Los países de procedencia son expulsores; los de acogida no siempre muestran una actitud favorable a la irrupción de extranjeros, a través de xenofobia, fundamentalismos, prejuicios, temor a que arrebaten los puestos de trabajo a los locales, etc. Esos procesos migratorios, constituyen una variable significativa en la definición de una sociedad multicultural y en el abordaje a sus problemas y perspectivas.

Hoy, prácticamente toda sociedad es multicultural, ya que en ella coexisten grupos humanos de muy diversas culturas. Adroher y Blanco señalan como características fundamentales, la diversidad, las semejanzas y el conflicto.

La diversidad es el rasgo principal de la multiculturalidad. Se expresa en la variedad de grupos étnicos, lenguas, pertenencias culturales (religión, formas de vida, representaciones), edades, cantidad de migrantes, de profesiones y calificación, de escolarización y de formación, de proyectos de vida (retorno, radicación, reagrupamiento familiar), de respuestas de las sociedades receptoras frente a la inmigración.

Las semejanzas coexisten con las diversidades en el desarraigo, la dependencia sociocultural y económica, la tendencia al aislamiento como resultado de la exclusión, en la búsqueda de un lugar para vivir, trabajo, escuela para sus hijos, aprendizaje de una nueva lengua, aceptación social. Tienen necesidades instrumentales y existenciales de trabajo estable, de vivienda, de acceso personalizado a los servicios sociales básicos, de una educación para sus hijos, de ser aceptados y no excluidos ni discriminados por la sociedad, de formación laboral, de hacer oír su palabra en grupos y asociaciones.

El conflicto debe entenderse como inherente a la relación entre grupos culturales, étnicos. Pero el conflicto, más que suscitado por la presencia del inmigrante, está en la sociedad como una constante. El mestizaje cultural ha sido siempre un factor positivo para el desarrollo social. El multiculturalismo concibe la coexistencia de diversas culturas paralelas a la cultura autóctona. Todas son valiosas y deben ser preservadas, sin que ello implique encerrarlas en guetos. Hay que buscar más lo que une que lo que se-para.

Partiendo de la definición de cultura explicitada en la Declaración de México, en la Conferencia Mundial sobre las Políticas Culturales, de 1982, que dice: "En su sentido más amplio, la cultura puede ser considerada como el conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos, que caracteriza a una sociedad o grupo social, y que engloba, más allá de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias", entendemos que el Trabajo Social tiene en el área un papel importante, dados sus permanentes contactos con los sectores populares, fijándose como objetivos, transformar la multiculturalidad en interculturalidad, desarrollando procesos de encuentro y comunicación entre las personas y grupos diferentes y de integración, buscando que los nuevos residentes se incorporen activamente a la vida de la sociedad de acogida con iguales derechos y obligaciones que los nacionales. Esto significa, por un lado, brindar el apoyo profesional a los inmigrantes y realizar campañas contra la discriminación y en favor de la reivindicación y aceptación de las diferencias. Y también, en los países emisores, capacitar a los futuros inmigrantes sobre ventajas e inconvenientes de la migración y acerca de lo que concierne a la ambientación en el país de acogida, evitando que sean destinados a ocupar los puestos más bajos de la escala social, aquellos que la OIT llama "empleos socialmente indeseables". Asimismo también favorecer, dado que buena parte de los inmigrantes son hombres, que hacen una avanzada sobre el país receptor, que a la mayor brevedad puedan reagrupar a su familia.

Esta área de trabajo interdisciplinario, desarrollado especialmente en Europa ante la avalancha de inmigrantes provenientes de todos los países subdesarrollados, todavía no ha tenido casi consideración en América, a pesar de que todos los países integrantes tienen una permanente inmigración ilegal desde países limítrofes, los mexicanos en los EE. UU., los bolivianos y paraguayos en Argentina, los nicaragüenses en Costa Rica, entre otros muchos ejemplos. Y aun dentro de un país, en el que coexisten diversas etnias, tampoco ha sido siempre encarado. El campo cultural se construye históricamente como una unidad en las interrelaciones entre elementos, acciones e individuos. Como señaló García Canclini, "los cruces culturales incluyen una reestructuración radical de los vínculos entre lo tradicional y lo moderno, lo popular y lo culto, lo local y lo extranjero". La mundialización favorece esos atravesamientos al fomentar la aceptación masiva e irracional de los valores de una cultura-mundo, sustentada en la ideología dominante, y en el consumo (rock, vestimenta y calzados de marcas internacionales,

hamburguesas). La mundialización homogeneiza la lógica del mercado y borra las fronteras y transnacionaliza la cultura a través de los medios de comunicación.

Frente a la cultura dominante, la contracultura como resistencia asume formas de protagonismo que se expresan en obras, en relatos, artesanías, plástica, telares, música, en lo reciclado, en la conservación de la lengua, en tradiciones y costumbres, rescatando una identidad que arraigue en el territorio que se habita. ¿Acaso tienen otro significado que las mujeres indígenas tengan muchos hijos, pese a la gran mortandad que hay entre ellos? Reproducirse es mostrar que existen, que quieren existir en su país.

El Trabajo Social tiene que sostener y apoyar la contracultura. La animación sociocultural, entendida como un conjunto de actividades y procedimientos, a través de la participación y creatividad, facilita los procesos de expresión, de rescate y afianzamiento de la identidad cultural.

Queremos señalar finalmente que suele decirse que las actividades culturales hay que desarrollarlas en el tiempo de ocio. En apariencia, la desocupación ha incrementado ese tiempo. Pero, ¡cuidado!, que la desocupación, el no tener empleo, no es equivalente a un aumento del ocio. Como señaló Jordi Mena, la desocupación "incapacita para vivirlo personalmente satisfactorio".

### **3.11 Trabajo Social en derechos humanos**

En América latina, el Trabajo Social en derechos humanos irrumpe con las dictaduras en la década del setenta, generando un nuevo campo, si bien los derechos humanos como valor están implícitos en el accionar de la profesión desde los precursores, es decir desde sus raíces mismas. Recordemos que Mary E. Richmond había dicho que "no basta que los trabajadores sociales hablen el idioma de la democracia; antes de que puedan ser aptos para una forma cualquiera de servicio social, es necesario que lleven en su corazón la convicción espiritual del valor infinito que representa nuestro carácter común de seres humanos" Esto señala que también los derechos humanos son una construcción histórica ya que, a lo largo de la historia, las relaciones de poder, los fundamentalismos, la corrupción, la discriminación, el prejuicio y la exclusión social, han contribuido a su violación.

Los derechos humanos sufren atropellos no sólo en virtud de un régimen político que se impone autocráticamente en un país, sino también como consecuencia de un modelo económico que mundialmente condena a mucha gente a perder empleos, a la miseria, a la violencia de mendigar un poco de comida. Los derechos humanos se entienden hoy como defensa de la vida y de la libertad de las personas. Y se amplía a la organización solidaria y a la acción contra las condiciones que impone la pobreza, que busca construir relaciones de convivencia democrática, participativa y solidaria.

Hay que considerar la involucración personal (el miedo, el riesgo), la necesidad de una institución que nos contenga y contenga a las víctimas; la dificultad que significa transformar víctimas en sujetos del problema y que asuman su enfrentamiento protagónico.

El Trabajo Social encara el problema al tratar de brindar apoyo solidario a quienes han perdido sus derechos o son víctimas de malos tratos, violaciones, persecuciones, discriminaciones, exclusiones. En lo educativo, apunta a prevenir la ocurrencia de estos males, capacitando para que las personas, cualquiera sea su edad, conozcan sus derechos y sus obligaciones y utilicen los recursos que están a su disposición para protegerse, así como para generar la solidaridad, el compromiso y la responsabilidad social. También opera en la reconstitución del tejido social, para conformar redes contenedoras de quienes sufren la violación a sus derechos, la atención de los retornados a su país de origen, y de los inmigrantes.

Creemos muy importante el trabajo en grupo para enfrentar situaciones similares, para verbalizar los sufrimientos, el miedo, el horror; en esto es imprescindible trabajar con otros profesionales, especialmente del campo de la psicología, dados los daños psíquicos que sufren esas personas. A menudo, el trabajador social debe ejercer el papel de mediador, al ocuparse de la protección de las diferencias individuales y entre grupos.

A menudo, tiene que mediar entre particulares y el Estado o la Justicia u otras entidades, como por ejemplo cuando se amenaza las libertades de las personas, en casos de separación de niños de sus familias, denegación de asistencia a niños, esposas, discapacitados y personas muy mayores en situación de abandono, en discriminaciones étnicas, sexuales, religiosas, culturales, en conflictos de vivienda que dejan a personas sin hogar. El Trabajo Social no puede terminar con las injusticias estructurales, ni construir una economía solidaria o afirmar un proyecto socio-político de desarrollo humano, como bien lo señala Carlos Eroles, "porque es ésta una



tarea común a muchos actores sociales, pero fundamentalmente una tarea de la comunidad democráticamente organizada. Pero sí puede contribuir eficazmente en la promoción social y humana de las comunidades; en el apoyo a los grupos y familias vulnerados en sus derechos; en la asistencia a las víctimas y en la construcción de una cultura de derechos humanos mediante la generación de acciones educativas"

### **3.12 Trabajo Social en el ámbito laboral y de seguridad social**

Las actividades sociales constituyen en la empresa una distribución relativa de la riqueza obtenida. Esto es fundamental para entender una problemática compleja, dado el juego de interés entre capital y trabajo, lo que demanda trabajadores sociales con un alto nivel de formación profesional y sobre todo con mucha habilidad para desarrollar estrategias.

Esa problemática proviene tanto del sector empresarial como del sector obrero, dada en el primero por la falta de una política social dentro de la empresa, falta de comunicación con el sector productivo, desconocimiento de las funciones del Trabajo Social, relegar lo humano a niveles secundarios, y el segundo, la falta de conocimiento de sus derechos y obligaciones, falta de solidaridad, conciencia ingenua que hace que espere todo de la empresa y del trabajador social, situaciones de conflicto dentro de los sectores de la empresa, a lo que se suman los problemas provenientes de los medios familiares y comunitarios. A la empresa le interesa producir y la necesidad del trabajador social será valorada en la medida en que los problemas no perjudiquen esa producción. Para el personal, el trabajador social será útil si resuelve rápida y eficazmente sus demandas.

Podemos distinguir cuatro alternativas acerca de la dependencia del Trabajo Social en la empresa:

- a) Subordinado a la dirección de la empresa.
- b) Subordinado a la sección personal.
- c) (.....) estructuras intermedias sostenidas con aportes de la empresa y los asalariados, como se ha dado el caso del Brasil, con los servicios sociales del comercio y de la industria.
- d) Dependiente de sindicatos.

El Trabajo Social, en una empresa, es la intervención en los diversos hechos que se van construyendo en la estructura empresarial en general y en las situaciones de trabajo en particular, apuntando a que los objetivos de producción den oportunidades de promoción y desarrollo de las personas y de la sociedad. Esa intervención se inserta en las relaciones humanas que se dan entre los sectores constituyentes de la misma.

Una empresa se construye no sólo mediante el capital, sino con relaciones humanas y creatividad; con capacidad de innovación ante los cambios externos del mercado y de la sociedad; con rapidez y flexibilidad para asumirlos y adecuarse a sus imperativos. Ya hemos señalado, al encarar el tema la cuestión social, los cambios operados en el sistema productivo y su secuencia de pérdida de empleos y cómo las grandes empresas se han transformado en cadenas de pequeñas empresas productoras de las partes del producto final, trascendiendo en muchos casos los límites de un país, favorecidos por la mundialización del mercado y la política entreguista de algunos gobiernos.

Muchas de esas empresas derivan a instituciones del tercer sector (servicios) la atención de la salud, educación, capacitación, recreación, seguridad social, limpieza, y hasta la producción de partes del producto total que fabrican, reduciendo el personal a un sector altamente capacitado tecnológicamente.

En una empresa, el trabajador social forma grupos tendientes a la interpretación de los objetivos de la empresa y las actividades que en ella realiza, para analizar y mediar en los problemas de relaciones entre los sectores integrantes, identificar problemas específicos en cada sector de trabajo y negociar las modificaciones que de ello surja; formación profesional, cultura popular, alfabetización, recreación, comisiones encargadas de la seguridad, cooperativas, comedores, mutuales, vacaciones, guarderías, biblioteca, planes de préstamos y de vivienda, campañas sanitarias y de prevención de accidentes. Asesora, a nivel gerencial, en lo que respecta a políticas sociales dirigidas al sector obrero. Democratiza la información, fomenta la acción cogestionaria, participa en evaluaciones del programa, de las formas de interacción y de la inserción en la empresa, así como en la calificación del personal, en la tramitación de jubilaciones, pensiones, indemnizaciones por accidentes.

Trabajar en una empresa no es nada fácil, como ya lo expresamos. Conocer y transformar una realidad supone una práctica social integrada por una acción política dirigida a modificar las

relaciones sociales objetivas, emergentes del proceso de producción, y atender las relaciones intersubjetivas, emergentes de las relaciones interpersonales.

Ahora bien, ¿el área laboral sólo se limita a empresas? Indudablemente no. El desempleo ha movilizad o estrategias autogeneradas para producir ingresos. El cuentapropismo de los vendedores ambulantes ha sido una salida, pero tienen que sufrir los ataques continuos de los comerciantes formales, la policía y los organismos estatales impositivos, cuando no perder por decomisos los productos que venden. Los microemprendimientos, microempresas o microproyectos productivos son alternativas viables de concretar que brindan mayor seguridad, en el llamado sector de la economía informal. Consisten en talleres productivos o en prestación de servicios. No suelen tener más de cuatro personas ocupadas, generalmente familiares o amigos entre sí. Debido a lo reducido de su número, no tienen una verdadera estructura empresarial, no hay delegación de funciones, todos trabajan por igual en largas jornadas, todos perciben igual ingreso. Se orientan al mercado interno, con muchas dificultades para acceder a él y a los créditos. Su escaso desarrollo tecnológico deriva en escasa producción.

Como los microemprendimientos reciben apoyo económico de organismos gubernamentales o de ONG, el Trabajo Social tiene en esa actividad también un papel destacado, como constructor con los actores del grupo de trabajo, como orientador hacia los recursos incluyendo entre éstos al economista, al abogado, con quienes los actores involucrados pueden realizar el estudio del mercado, las condiciones de producción y de ventas, así como de las medidas legales destinadas a relanzar el empleo.

¿Cuán específicamente técnico es el rol del profesional que acompaña el proyecto? Mario C. Robirosa señaló que "en ciertos momentos el proceso puede requerir de ellos aportes puramente técnicos... pero, en otros momentos su intervención será sólo tentativa, como asesor u opinante... puede ser un facilitador de articulaciones y relaciones entre actores diversos, un facilitador de reflexiones necesarias acerca de la propia gestión y, sobre todo, un actor importante en la racionalización de los procesos decisorios no sólo como aportante de información pertinente, sino también como capacitador que ayuda a transferir conocimientos teóricos, metodológicos e instrumentales entre los diversos actores, de modo que los procesos decisorios puedan ser fundados en criterios de información comprendida y

crecientemente transparente: para todos, con lo que está contribuyendo también de algún modo a la democratización de la decisión".

Creemos que el Trabajo Social debe dar alguna respuesta a las personas que buscan un medio de reinsertarse dentro de la vida activa y capacitarlas para el gerenciamiento de sus pequeñas empresas, así como motivar que se asocien como conjuntos de micro-proyectos o conformen cooperativas, de modo de lograr mayor fuerza y base para negociaciones.

Surgida inicialmente para proteger a los trabajadores, el área de seguridad social, incluye el conjunto de todas las medidas y acciones tendientes a garantizar a la población el derecho a ser protegida ante una emergencia y/o carencia que disminuya su estándar mínimo de vida indispensable para vivir con decoro. Si bien son de uso personal (individual y familiar), cumplen una función social ya que están fundadas en un principio de solidaridad, cubriendo los riesgos para los que se cotiza: becas, pensiones, subsidios de desempleo, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, maternidad o adopción, fallecimiento, ayudas familiares, créditos para viviendas sociales, jubilaciones, beneficios por esposa e hijos menores de edad, etc. Brindan prestaciones en salud, turismo social, recreación, capacitación y ayuda domiciliaria, cuando los usuarios no están en condiciones psicofísicas de poder hacer las tareas domésticas.

Sabemos que no todas ellas llegan en igualdad de condiciones y de calidad a toda la población. Que hay un amplio sector que no tiene ninguna seguridad social. Y que, incluso habiendo quienes tienen los beneficios de la medicina pre-paga (porque con el descuento que se efectúa del salario, se anticipa al consumo de los servicios de salud), deben acudir a hospitales públicos, porque no tienen dinero para hacer frente a los complementos de pagos ni a los medicamentos.

El Trabajo Social opera en todas las entidades de seguridad social, mediando en el otorgamiento de los beneficios. Creemos también importante hacer conocer estos recursos no siempre utilizados, hacer tomar conciencia de los deberes y derechos que tienen los ciudadanos respecto a esas prestaciones, incluyendo el de ser fiscalizadores de las mismas, ya que son mantenidas con los aportes de sus salarios.

### **3.13 Trabajo Social en vivienda**

El problema de la vivienda suele centrarse en el déficit existente, entendido éste como la diferencia entre el número de viviendas que hay adecuadas para su utilización y el número de familias. Sin embargo, este asunto, es sólo una de las manifestaciones del problema estructural del subdesarrollo, dentro del cual debe ser comprendido y enfrentado.

Los puntos críticos del problema radican en la dificultad de acceso a la vivienda que tienen los sectores populares, sin capacidad financiera de adquirirla y/o construirla en las condiciones mínimas de confort; el alto déficit acumulado, incrementado año a año por el crecimiento demográfico vegetativo y migratorio y los deterioros que experimentan las viviendas con el tiempo y las situaciones de emergencia (movimientos sísmicos, inundaciones, ciclones, etc.), déficit que es siempre un dato relativo, pues los censos no aluden a la calidad de vivienda ni a la calidad ambiental. Falta una política coherente frente al problema, pues con criterio productivo, la vivienda sólo es un derecho en los discursos políticos; el alto costo de la tierra urbana, de la construcción, de los servicios o de los alquileres, obliga a optar por la construcción de viviendas precarias en terrenos fiscales y/o privados, que son usurpados, constituyendo las llamadas "villas miserias", "cayampas", "favelas", "tugurios", "cantegriles", según el país, en las que cohabitan un número elevado de familias en condiciones infrahumanas. Se suma a ello, el crecimiento irregular y desordenado de las ciudades, sin planes reguladores o sin aplicarlos, debido en gran parte al continuo proceso migratorio que se produce hacia ellas, y que conforman esos "cinturones" o "bolsones" de miseria en las periferias o en barrios muy antiguos, a los que en algunos países se los llama "degradados", porque ésta es la condición en la que viven sus moradores.

Las respuestas tradicionales al problema son la construcción de "viviendas de interés social" por organismos oficiales, cooperativas, condominios, sindicatos, etc., o por ayuda mutua, esfuerzo propio o remodelación. Más que hablar de vivienda de interés social, hay que hablar del interés social de la vivienda como generadora de trabajo, ya que un 30 % o más de la población, trabaja en la construcción. Las políticas de ajuste económico, han reducido el número de viviendas construidas y si bien han aumentado los créditos bancarios para hacerlo, sólo una parte de la población tiene acceso a ellos.

Los programas de ayuda mutua, implican el trabajo hecho sin fines de lucro y en común por un grupo de personas con el fin de dotarse a sí mismas de vivienda y otros servicios. Cambia

mediante un proceso concientizador, la actitud pasiva o paternalista por una fuerza creadora y solidaria que encara el problema y los resuelve. Los de esfuerzo propio implican el trabajo no remunerado que realiza una persona o un grupo con o sin ayuda exterior. En el primero, todos trabajan en las viviendas y luego se las adjudican; en el segundo cada uno hace la propia. Ambos modelos pueden coexistir y son valiosos además porque permiten la integración social de los futuros pobladores. Como régimen funciona bien en condiciones de pleno empleo, no cuando hay desempleo, dado que no es remunerado.

La ayuda externa suele provenir del Estado, de las municipalidades o ayuntamientos, de ONG o fundaciones, y puede consistir en entrega de materiales, construcción de piso-techo y la unidad sanitaria, quedando a cargo del beneficiario completar contorno y divisiones interiores; construcción de una vivienda cascarón, es decir, piso, paredes exteriores, techo y sanitarios, debiendo completar el resto el adjudicatario. Generalmente esa ayuda se reintegra en cuotas mínimas.

Existen muchos barrios, o sectores de éstos, con casas y servicios deteriorados por el uso y el tiempo, que sólo necesitan remodelación, ampliar o mejorar las viviendas ya existentes, lo que implica menores costos y poder desplazar excedentes de recursos a medidas generadoras de empleo para esa misma población. En algunos casos, ello permite reubicar en el mismo lugar del asentamiento poblacional; en otros, exige erradicación, es decir, traslado de oficio a otro lugar e impidiendo nuevas radicaciones en el mismo, sin la compulsividad agresiva con que suelen hacerse esos procedimientos y asegurando que el nuevo destino de radicación responda a las necesidades e intereses de las personas. Tanto en la construcción de programas de ayuda mutua y esfuerzo propio como en los de remodelación, las universidades, a través de sus facultades de Arquitectura, suelen prestar asesoría y colaboración técnica.

Una política de viviendas debe tener en cuenta las condiciones de habitabilidad de acuerdo con las características de cada tipo de población necesitada de ellas, estabilizar la población evitando el éxodo, creando fuentes de trabajo para que logren raíces en el lugar; urbanizar, dotar de infraestructura social a los barrios, legislar acerca de la especulación de la tierra y los loteos indiscriminados y hacer cumplir las normas al respecto; aumentar sustancialmente la producción de unidades habitacionales, disminuir costos mediante el aprovechamiento de los recursos materiales, humanos y técnicos locales y el esfuerzo común de los propios

interesados y eliminando intermediarios; alentar las iniciativas y la participación privada, y considerar la regulación jurídica de la vivienda, ya que generalmente muchos pobladores de barrios populares son propietarios de lo construido, pero no de la tierra y además no se tuvieron en cuenta las normas municipales de urbanismo y ocupación del espacio.

Creemos que la vivienda, como problema acuciante y sentido por una amplia masa de población, es un importante medio de potenciar la capacidad de sus miembros para organizarse, promoverse y a la vez promover su comunidad. Las propuestas deberían incluir siempre trabajadores sociales, en tanto especialistas en contactar con las personas, escuchar y analizar sus necesidades, integrar grupos humanos y organizarlos para la tarea y para la convivencia. Una práctica social en el sector vivienda debe crear condiciones para el desarrollo de un trabajo conjunto entre técnicos, políticos y población, con el fin de lograr una correcta adecuación del habitat generar participación en todas las etapas del proceso global y su fiscalización mediante asambleas, reuniones y aportes de experiencias directas, ayudando a la gente a hacerse cargo de la parte de poder de decisión y gestión que le corresponde como derecho; lograr ocupar mano de obra desempleada en calidad de personal asalariado, asegurar su formación profesional en servicio y establecer planes de pago compensados de acuerdo con la real capacidad financiera de cada familia; posibilitar que la población desarrolle su capacidad de administración del conjunto habitacional; respetar las organizaciones naturales surgidas de los grupos que demandan vivienda y sus pautas culturales, radicando y no erradicando, en lo posible, la estructura familiar; evitar encasillar en modelos tipos de vivienda y capacitar a los técnicos en la tarea desarrollada junto a la población, desterrando los vicios de su formación académica.

El Trabajo Social debe ser el mediador entre demandantes de viviendas o pobladores que necesiten mejorar las condiciones materiales y legales de las que ocupan y la institución encargada de la construcción, dando a conocer la capacidad económica, las características psicosociales y culturales de las personas así como la composición familiar, para adecuar las viviendas a ellas y no las personas a las viviendas. Debe ser el que reciba a los nuevos propietarios en los nuevos asentamientos creando un clima contenedor, considerando que recibir una casa proporciona mucha alegría, pero también resistencias a dejar atrás identidad, vínculos, a perder muchas cosas de nuestra cotidianidad como plantas, animales, enseres, vecinos, que ahora cobran significación, a vivir junto a otros desconocidos, en casas dobles, en

un nivel de indis-criminación y ambigüedad, al estar en un espacio no elegido, muchas veces sin vegetación, sin todos los servicios, lejos del centro de la ciudad, del hospital, de la escuela, del trabajo. Espacio al fin y al cabo donde convergen la realidad socialmente definida y su propia realidad subjetiva. Deberíamos investigar ese impacto y ayudarlos a construir el vecindario y, luego desde esto, la comunidad. Y así dar sentido al desarrollo local.

### **3.14 Trabajo Social en organismos judiciales y penales**

He aquí un área muy controvertida, ya que sabemos que la prevención del delito, la rehabilitación del detenido, es puro discurso. Lo real es que aumentan los delitos, la violencia, y que ésta proviene incluso de la policía, y que en los establecimientos de reclusión nada rehabilita. Sabemos también que uno de los mayores problemas en estas instituciones son la ociosidad y la promiscuidad. A esto agregamos que la justicia es lenta y a veces hasta corrupta. Sabemos que el ex-presos sigue, aunque no cometa nuevos delitos, preso de su pasado. Como señala Gergen, se busca asignar la culpa al individuo, "mientras siguen ciegos ante los procesos sociales más amplios en los que se incrusta el delito".

El Trabajo Social en estas áreas debe deconstruir la situación que llevó a la intervención judicial, ya sea por delitos cometidos, por abandono de personas, divorcio, tenencia de hijos, adopciones, libertad vigilada, internaciones, egresos, aportando todos aquellos elementos que permiten comprender esa situación. Le corresponde trabajar vínculos internos y externos, entre la institución y el contexto social en la que está emplazada y entre los institucionalizados y sus familias, construyendo redes soportes entre las organizaciones sociales, para lograr trabajos, facilitar el acceso a centros de estudio, constituir patronatos de liberados, trabajar con el personal a fin de mejorar las relaciones con los internos, crear proyectos de animación cultural.

Nos compete también integrar los cuerpos de delegados inspectores de menores en la vía pública, el trabajo con niños de la calle (al cual ya nos hemos referido), la derivación de menores detenidos por infracciones en sedes policiales a sus padres y la orientación a éstos. Y sobre todo educar para que la prevención y la rehabilitación sean una construcción social que asumamos todos.

### **3.15 Trabajo Social en la formación profesional**



Llevamos cien años desde la creación de la primera Escuela de Trabajo Social, que formaba trabajadores sociales. ¿Qué significado tiene hacerlo? La respuesta no siempre es fácil, pues exige una toma de posición frente a la realidad y al papel que cumple esa formación en este hoy y aquí que nos toca vivir. Tiene que ver con cada sociedad, con cada momento histórico y con la concepción de educación que definamos, según ponga ésta el énfasis en el contenido, en el producto o en el cómo se aprende en un proceso.

La formación de trabajadores sociales es parte de un proyecto académico en el que, a partir de un análisis de la sociedad actual y de un perfil académico-profesional acorde a esa realidad, se insertan los objetivos y contenidos curriculares. Contempla además la selección de centros de prácticas, de supervisores y de las modalidades de aprendizaje y evaluación, y procura la integración entre lo teórico y lo práctico. Tiene una dimensión académica y una de servicios que se realimentan recursivamente. En este último nivel, la universidad de la que depende la formación de los trabajadores sociales (e insistimos en que debe ser universitaria) se proyecta socialmente a las organizaciones de base de los sectores populares, recuperando su vida cotidiana, su cultura, sus demandas, en esa relación que contribuye a fortalecer democracia y nuestro rol en la comunidad.

Sabemos que la forma como cada escuela de Trabajo Social lleva a cabo sus objetivos, los contenidos curriculares, la modalidad didáctica y de prácticas, y la producción científica es altamente heterogénea, y que su análisis excede los límites de este trabajo. Sin embargo, creemos sí necesario que la formación afirme la importancia de la teoría para orientar la práctica; que ella esté direccionada por la investigación; que la interrogación, la honestidad y capacidad de diálogo sean elementos constantes entre los atributos que se busquen lograr en el futuro profesional; que en ese proceso se inserten otros docentes, estudiantes y graduados, para buscar enfoques interdisciplinarios a través del aporte de ideas, experiencias, necesidades y reflexiones. Que la formación de grado y los posgrados conformen una unidad y no instancias separadas. Que contemple la capacitación permanente de los profesionales y de otros recursos humanos como son los desocupados, la tercera edad, los gremios, la administración pública.

El trabajador social docente es el animador, el facilitador de un proceso de enseñanza-aprendizaje. El aula, la institución, el barrio, son espacios donde cotidianamente se celebran encuentros en los que todos nos construimos como personas y donde todos aprendemos a

aprender, a partir de la tarea compartida. El ejercicio de la docencia excede la capacitación que nos otorga un grado en Trabajo Social. Nos demanda una formación en pedagogía y didáctica y una visión más amplia del conocimiento de lo social.

Docente es aquel que, al tener un instrumental de conocimientos y habilidades amplias y actualizados, una cultura general y un pensamiento crítico, puede comunicarlos a otros y está abierto a recibirlos de ellos. Es aquel que moviliza para "la decisión y para la responsabilidad social y política", como decía Paulo Freiré, el "que predispone a constantes revisiones al análisis crítico de sus descubrimientos, a una cierta rebeldía, en el sentido más humano de la expresión".

La razón de ser docente son los estudiantes. No queremos estudiantes repetidores de contenidos, sofocados en sus iniciativas y empobrecidos en sus posibilidades de crecer críticamente como persona en la relación con otras personas. Queremos estudiantes que desarrollen creatividad, que estén capacitados para la vida democrática, para la solidaridad. Nos interesa, como docentes, que la formación como proceso de humanización esté, como dijo Marcuse, "caracterizada por el esfuerzo colectivo de proteger la vida humana". (Kisnerman).

## **Capítulo 4**

### **Unidad 4**

#### **Ámbitos y fundamentos de intervención en el Trabajo Social**

##### **4.1 La naturaleza del Trabajo Social**

Aunque todas estas reflexiones ayudan a entender la naturaleza del Trabajo Social, nos parece que son insuficientes para comprenderla en profundidad.

Como señalábamos más arriba, la naturaleza del Trabajo Social es indisociable del lugar que éste ocupa en el saber y, creemos, que ninguna de las respuestas anteriores ayudan a clarificar cuál es esta posición. Abordar esta reflexión exige responder a dos preguntas básicas: cómo es la realidad social en la que se ubica el Trabajo Social y los trabajadores sociales y cómo explicar la misma (Howe, 1999).

En cuanto a cómo es la realidad social, basándonos en Berger y Luckmann (1993) sostenemos que la realidad social por excelencia era la realidad cotidiana, espacio en el que se van a localizar las manifestaciones materiales del objeto de nuestra disciplina. Esta realidad se caracteriza por que se presenta ya objetivada a las personas que se interrelacionan entre sí. El principal instrumento para la objetivación es el lenguaje, que construye, que dispone el orden en el que las cosas adquieren sentido. Sin embargo, dicho proceso de objetivación, necesario para el normal desenvolvimiento de las personas, se desarrolla a partir de acuerdos intersubjetivos, pactos entre personas que pueden tener o no visiones diferentes sobre un mismo hecho. Estos acuerdos son necesarios para la vida cotidiana. A partir de los mismos, los sujetos organizan su vida y establecen categorías respecto a lo que se considera como normal, corriente, anormal o desviado. La interacción entre las personas no se da de manera rígida y los acuerdos pueden cambiar en función del intercambio de significados. Cuando pretendemos aprehender esta realidad necesitamos hacer un esfuerzo deliberado, puesto que la realidad se impone por sí sola, dotada de coherencia y sentido, y el individuo requiere desafiar ambas características para poder pensar cómo es la realidad social y cómo se organiza.

Pero, volviendo a Howe, ¿es la realidad social un espacio en tensión o un espacio en equilibrio? ¿Es relevante esta cuestión para la naturaleza del Trabajo Social? La respuesta a ambas cuestiones están estrechamente ligadas, puesto que la naturaleza del Trabajo Social va a depender, entre otras cosas, de cómo pensemos qué es la sociedad en la que se ubica. Si la sociedad es tomada como un espacio equilibrado donde las personas y las instituciones tienen un rol y una función que cumplir, al Trabajo Social le corresponderá una tarea reparadora de las situaciones problemáticas, es decir, actuará únicamente con las personas concretas, puesto que son las que tienen el problema y las que deben, cuanto antes, recuperar un funcionamiento armónico en una sociedad que se regula adecuadamente. Sin embargo, si concebimos la sociedad como un espacio en tensión donde los intereses de las personas no sólo son distintos sino, además, contrapuestos, originándose situaciones de alienación y explotación, al Trabajo Social le corresponderá ejercer una actividad en clave de concienciación y emancipación para que las personas sean capaces de transformar y mejorar la sociedad.

Howe también introduce otra variable que consideramos fundamental para determinar la naturaleza del Trabajo Social: cómo explicamos la realidad social, si lo hacemos en claves objetivas o en claves subjetivas. Según Bourdieu (1991: 48-49), el objetivismo se propone

establecer regularidades objetivas (estructuras, leyes, sistemas de relaciones, etc.) independientemente de las conciencias y de las voluntades individuales, introduce una discontinuidad entre el conocimiento teórico y el conocimiento práctico, rechazando como «racionalizaciones», «prenociones» o «ideologías», las representaciones con que este último se arma. Por el contrario, el subjetivismo reduce el contenido del mundo social a las representaciones que de él tienen los actores sociales, a lo percibido por el pensamiento del sentido común: la realidad social no se agota en lo externo, sino que quiere ser completada con el sentido que sus participantes le atribuyen... (Beltrán, 1991: 33). Es decir, ¿son los fenómenos de los que se ocupa el Trabajo Social explicados a partir de leyes y principios generales que predigan el comportamiento de los mismos, o la comprensión de estos fenómenos requiere saber y conocer el punto de vista de las personas que los protagonizan?

Como podemos observar, la respuesta a estas dos grandes cuestiones (cómo es la realidad social y cómo explicarla) sitúa el debate sobre la naturaleza del Trabajo Social en un ámbito muy diferente al tratado en el comienzo de este capítulo, ubicándolo en la cuestión general sobre la naturaleza de las ciencias sociales y los modos de explicar la realidad social. Y, aunque añade más complejidad a la cuestión (Fernández y López, 2006), no es menos cierto que la enriquece y amplía las opciones en el momento de definir cuál es exactamente la naturaleza del Trabajo Social. Howe, basándose en Burrell y Morgan, aborda esta cuestión estableciendo, a partir de la combinación orden-conflicto y objetividad-subjetividad, cuatro enfoques diferentes de la naturaleza del Trabajo Social que podemos observar en la siguiente tabla I :

	<b>CAMBIO/ CONFLICTO</b>	<b>EQUILIBRIO ORDEN</b>
<b>OBJETIVIDAD</b>	ESTRUCTURALISMO Revolucionarios	FUNCIONALISMO Reparadores
<b>SUBJETIVIDAD</b>	HUMANISMO Concientizadores	INTERPRETATIVISMO Buscadores de sentido

FUENTE: A partir de D. Howe (1999), *Dando sentido a la práctica*. Editorial Maristán, pp. 87-92.

¿Qué diferencias podemos encontrar entre estos enfoques a la hora de entender la naturaleza del Trabajo Social? Para observarlas, recuperemos la historia de Ainhoa y su familia.

Desde un enfoque reparador que concibe la realidad social en equilibrio y que la explica en clave objetiva, la naturaleza del Trabajo Social viene determinada por una concepción que responsabiliza a las personas de las situaciones por las que atraviesan. Es decir, que corresponde a los profesionales trabajar con las personas que tienen problemas para que puedan recuperar, cuanto antes, un funcionamiento adecuado y normal en la sociedad. Si tenemos en cuenta el caso de Ainhoa, el diagnóstico de estos problemas es siempre en clave individual o, en todo caso, desde una perspectiva sistémica, la unidad de análisis será la estructura familiar concebida como un sistema que ha visto alterado su funcionamiento por dos aspectos fundamentales: el fallecimiento del marido de Ainhoa y el accidente doméstico de la madre. Ambas cuestiones perturban de manera significativa el funcionamiento de la estructura familiar y, una vez superada la situación de crisis sobrevenida por el fallecimiento, los miembros de la familia tienen que empezar a tomar decisiones para recuperar su funcionamiento adecuado (cómo disminuir gastos, cómo aumentar ingresos, cómo atender a la abuela...). Bajo este enfoque reparador, será el trabajador social el que apoye a la familia a tomar estas decisiones y el que le diga a sus miembros lo que tienen que hacer, puesto que se considera que es el experto en resolver problemas sociales. Bajo ninguna premisa se actúa en clave grupal ni se incide en el funcionamiento de la sociedad: el esfuerzo corresponde realizarlo únicamente a la familia y a sus miembros, ellos son responsables de su situación porque no han sido previsores en la administración de sus ingresos económicos; el profesional les apoyará en la toma de decisiones y, en todo caso, puede tramitar la consecución de algunos recursos que contribuyan a paliar en parte la situación familiar.

Frente a esta perspectiva reparadora, el enfoque de los revolucionarios, siempre siguiendo a Howe (1999), nos ofrece una visión completamente diferente de la situación y, en consecuencia, la naturaleza del Trabajo Social también es distinta.

Es verdad que comparte con los reparadores una explicación objetiva de la realidad pero, en este caso, basada en la tensión y confrontación social. Aunque Ainhoa y su familia no han pertenecido a la clase baja de la sociedad, no es menos cierto que su situación también puede ser leída en claves de explotación: como mujer, se ha visto relegada al ámbito de lo doméstico,

de lo afectivo, de lo expresivo, mientras que su marido se ocupaba de los roles instrumentales y del espacio público. Además, le corresponde hacerse cargo de la situación de su madre a pesar de no disponer de medios suficientes para ello. De alguna manera, se perpetúa y reproduce un modelo de funcionamiento social que explota a la mujer y la hace dependiente de un hombre. Es más, cuando ha intentado trabajar, ha sido acosada en el lugar de trabajo. Es verdad que esta lectura de la situación de Ainhoa y su familia puede sorprender a más de un lector. Lo interesante de esta perspectiva es que ofrece otra lectura de la realidad social y determina otra naturaleza a la actuación de los trabajadores sociales. En este caso, como se desarrolla una explicación de los problemas de esta familia en clave social, es decir, que la responsabilidad de los mismos no recae sobre la persona en sí sino sobre el funcionamiento de la sociedad, la intervención del profesional exige otras claves: hay que transferir a la familia recursos que permitan mejorar su situación como una posibilidad de redistribución de la riqueza, hay que trabajar en clave grupal y comunitaria desdeñando la intervención exclusivamente individual. El trabajador social debería poner en contacto a Ainhoa con asociaciones de mujeres que compartan una situación similar, o con asociaciones de familiares de víctimas de accidentes de tráfico con las que compartir y desarrollar una acción conjunta que les proporcione más medios para hacer frente a su situación...

Para entender la perspectiva de los buscadores de sentido, Howe (1999) enfatiza la importancia de la comprensión como estrategia para conocer la realidad social en la que deben intervenir los trabajadores sociales. Este enfoque, que también considera que la sociedad es un espacio equilibrado y armónico, entiende que la explicación de la realidad no se puede hacer al margen de lo que los fenómenos sociales representan para las personas que lo protagonizan. Es decir, que si un trabajador social va a intervenir con personas, que son los que deben cambiar para ajustar su actuación al funcionamiento general de la sociedad, debe comprender a éstos y, para ello, conocerá el punto de vista que las personas tienen sobre los problemas que viven. Si lo comparamos con los reparadores, observamos un desplazamiento desde la objetividad a la subjetividad; si lo hacemos con los revolucionarios, la diferencia estriba en la explicación tensionada o equilibrada de la sociedad. Desde una perspectiva práctica, el trabajador social empleará una herramienta fundamental: la escucha. Sólo a través de la misma y con una dedicación de tiempo suficiente será posible una interpretación adecuada de la realidad y, en consecuencia, sólo después de la comprensión podrá ordenarse la intervención.

Comprender equivale a explicar el problema desde el punto de vista de la persona que lo tiene; será labor del profesional encuadrar esta situación de acuerdo al contexto en el que vive. En el caso que nos sirve de referencia, el trabajador social deberá entrevistarse con Ainhoa y con los diferentes miembros de su familia antes de proponer cualquier actuación. Si en el enfoque reparador el profesional señalaría que es necesario reducir gastos y aumentar ingresos y ello puede implicar, por ejemplo, la venta de la casa y el alquiler de una más modesta, esta actuación no podría llevarse a cabo hasta que el profesional no comprendiera bien qué significa esto para la familia y cómo lo abordaría. Este enfoque de la naturaleza del Trabajo Social va a exigir al profesional una gran dedicación a cada caso, una coherencia con lo que dice y una implicación con cada usuario porque se convertirá en un referente para el mismo.

Nos queda analizar la «perspectiva concientizadora» como naturaleza del Trabajo Social. Howe establece que este enfoque se caracteriza por buscar, al igual que los buscadores de sentido, una comprensión de la realidad social desde el punto de vista de los sujetos pero, sin embargo, muestra una concepción de la realidad en clave de tensión y conflicto. La suma de estas dos aportaciones proporciona una consideración de que los sujetos viven en la realidad social en una mezcla de alienación y persuasión que los convierte en perfectos cómplices de un funcionamiento desigual e interesado de la sociedad. Basándose en la comprensión, los concientizadores proponen el logro de la comprensión de la realidad social, pero van más allá que los buscadores de sentido: no se conforman con conocer el problema desde el punto de vista de las personas que lo viven, sino que pretenden que esta comprensión sea el primer paso hacia la emancipación. Es decir, que los trabajadores sociales deben aprovechar la escucha, la relación, la comunicación... para que las personas descubran cuáles son los mecanismos de alienación que les afectan y, en consecuencia, puedan hacer frente a los mismos para ser mejores personas, más autónomas y libres. Esta comprensión está también orientada hacia la intervención grupal y comunitaria, puesto que se entiende que es el modo de intervenir más adecuado para mejorar la sociedad. Por tanto, ya no se trata de decirle a Ainhoa y su familia lo que tienen que hacer. Se trata de apoyarles para que tomen sus propias decisiones, para que descubran que necesitan vivir de otra manera de acuerdo a sus nuevas posibilidades económicas. De comprender su situación de partida para orientarlos hacia la emancipación.

Después de llegar hasta aquí, los lectores pueden considerar que la cuestión sobre la naturaleza del Trabajo Social queda abierta, que el autor de estas páginas no ha aportado realmente nada.

Puede ser. Sin embargo, no es ésta nuestra perspectiva. La naturaleza del Trabajo Social no se establece de manera esencialista, como si fuera posible definirla sin tener en cuenta los condicionamientos epistemológicos presentes en las ciencias sociales. No nos conformamos con decir que el Trabajo Social es una profesión con una orientación determinada, de la que hablaremos más adelante cuando analicemos la relación objeto-sujeto en Trabajo Social, sino que queremos analizar esta naturaleza a la luz de las ciencias sociales. Es verdad que queda como cuestión abierta, pero no es menos cierto que la respuesta a la naturaleza del Trabajo Social dependerá del marco teórico que tomemos como referencia. Que el lector amplíe sus lecturas y elija el marco adecuado que considere oportuno. Nosotros entendemos que es el marco teórico de los concientizadores el que ofrece una respuesta más precisa a la naturaleza del Trabajo Social. Combina dos elementos diferentes que entroncan con características que han estado presentes en el Trabajo Social desde siempre: por un lado, el Trabajo Social se ha caracterizado por desarrollarse como profesión que exige contacto, relación, comunicación con los usuarios con los que se interviene. La comprensión aporta esta perspectiva de relación. Por otro lado, aunque no siempre ha sido así, la actuación de los trabajadores sociales está comprometida con la transformación social, con la modificación de las situaciones de malestar, dependencia, insatisfacción... en otras de bienestar, independencia o satisfacción. Este enfoque lo aporta la emancipación que proponen los concientizadores. Bajo esta concepción se recogen las dos dimensiones básicas de actuación del Trabajo Social: la individual, puesto que nos interesa superar los problemas que afectan a personas concretas, y la grupal o comunitaria, porque entendemos que la solución a dichos problemas exige pequeñas o grandes transformaciones en el entorno en el que las personas se ubican.

## **4.2 El objeto, las competencias, los principios y valores del Trabajo Social**

Decíamos anteriormente que era necesario saber cómo es la realidad social en la que se ubica el Trabajo Social para poder determinar la naturaleza del mismo. Para poder reflexionar sobre su objeto debemos ir un poco más allá y establecer qué parte de esa realidad social corresponde al Trabajo Social. Ha sido ésta una tarea que ha ocupado largamente a la disciplina y, al igual que ocurre con otras ciencias sociales, al menos teóricamente está aún inconclusa.



Veamos en la tabla de la página siguiente cómo ha ido evolucionando esta definición del objeto del Trabajo Social.

La tabla es una síntesis que pretende mostrar las diferentes definiciones que ha ido teniendo el objeto del Trabajo Social. No es nuestra intención analizar cada una de ellas. Tan sólo poner de manifiesto que estas definiciones han ido evolucionando de acuerdo a los contextos geográficos donde se han desarrollado y a las corrientes teóricas dominantes en el ámbito de las ciencias sociales. Estos dos factores, contexto y paradigma dominante, son los fundamentales para entender las diferencias entre las distintas definiciones. Todas ellas nos hablan de un constructo que gira en torno a los problemas sociales, las necesidades o situaciones de malestar... que deben ser transformadas a través de una intervención profesional. Estas situaciones no sólo nos muestran la vivencia de una carencia, sino también la distancia que se establece entre las mismas y la posibilidad de superarlas obteniendo así una situación de bienestar. Al Trabajo Social le interesa conocer las situaciones de privación en cuanto que las personas pretenden mejorarla. El apoyo que se puede prestar en ese tránsito es lo específico de la profesión, de forma que, de acuerdo con Banks (1997), establece una determinación ética en el trabajo que consistiría en contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, grupos y comunidades actuando en el medio social para crear o potenciar las condiciones favorables para ello (Fernández y Rondón, 2003: 202); a juicio de algunos autores (Moreno, 1999), este compromiso constituye el rasgo diferenciador propio y característico del Trabajo Social.

<b>Síntesis de diferentes definiciones del objeto</b>	
<b>El objeto definido como la relación entre individuo y situación</b> (1937-1980)	<p>Interacción entre persona y situación. Funcionamiento social de las personas en las situaciones sociales. Aquel tipo de problemas de relación interpersonal en los que la persona puede ser apoyada para restablecer su ajuste y buen funcionamiento.</p>
<b>El objeto definido a partir de las necesidades sociales</b> (1979-1990)	<p>Binomio recurso necesidad en la situación. Necesidades y mantenimiento social. Necesidades y control social. Necesidades y cambio en condiciones de vida material y psicosocial.</p>
<b>El objeto definido a partir de su localización en la vida cotidiana</b> (1976-1986)	<p>La cotidianidad y lo contingencial. Las relaciones vinculadas a la transición ciclo de vida familiar y comunicación y a factores macroestructurales (vivienda, salud). La interacción de los factores subjetivos y objetivos del acontecimiento humano constituido por la persona y la situación.</p>
<b>El objeto definido a partir de la tensión dialéctica individuo-sociedad</b> (1986-1991)	<p>El hombre encarnado en una estructura de clases que genera conflictos de desigualdades y problemas sociales. Efectos de las contradicciones estructurales de la sociedad manifestadas en las condiciones de vida de las clases subalternas. Problemáticas derivadas de la producción y reproducción social expresada en las prácticas cotidianas de los actores. Génesis de los problemas y su vivencia. Interacción individuo-sociedad.</p>

FUENTE: Molina y Romero (1999): Contribuciones al debate sobre el objeto y la identidad. *Revista de Servicio Social*. Vol. 1, núm. 3.

La definición del objeto del Trabajo Social necesita tener en cuenta el juego que se establece entre las personas y entre éstos y la estructura social, es decir, necesita preguntarse cómo se generan y cómo se conciben las manifestaciones materiales del objeto a partir de las cuales puede ser conceptualizado. En la definición del objeto el punto inicial es preguntarse cómo es la realidad social, cuestión que ya hemos intentado dilucidar con anterioridad. En segundo lugar, nos corresponde averiguar de qué espacio de la realidad social se ocupa el Trabajo Social y cómo llega a los trabajadores sociales en forma de objeto, es decir, cómo se define un ámbito de intervención diferenciado de otras profesiones y disciplinas que también intervienen en el ámbito de la realidad social.

Las situaciones de las que se ocupa el Trabajo Social son construcciones histórico-sociales que surgen de la interrelación de los sujetos entre sí que, guiados por objetivos e intereses diferentes y con posiciones de poder diferenciadas y desiguales en la sociedad, generan situaciones de desigualdad, de desequilibrio interno en la propia estructura social. Como producto social, la consideración de lo que se entiende por objeto del Trabajo Social está sujeta a cambios de acuerdo a coordenadas espacio temporales. Varía según el momento histórico y según la ubicación espacial. Igualmente, la forma de hacer frente a estas situaciones también sufre transformaciones. Preguntarse por cómo se genera el objeto implica interrogarse cómo se le hace frente. Así es como aparece el Trabajo Social, como una forma especializada de apoyo (o control) a/de las personas que padecen dichas situaciones de privación, necesidad o malestar.

### **4.3 La relación objeto- sujeto en Trabajo Social**

El análisis de esta relación en Trabajo Social está referido a dos ámbitos: el primero de ellos tiene que ver, de nuevo, con el lugar del Trabajo Social en el saber, puesto que afecta a la naturaleza del conocimiento generado, y en qué medida este conocimiento puede ser considerado objetivo o no. El segundo ámbito alude directamente a cómo es la relación entre trabajador social y cliente en la intervención profesional, es decir, cómo afecta a la actuación del profesional esta relación objeto y sujeto. Veamos cada una de ellas.

Si el Trabajo Social pretende la generación de conocimientos, debe entender que el mismo es una actividad o proceso que pone en contacto al mundo exterior con un sujeto que pretende conocerlo (Sierra Bravo, 1983). En este proceso intervienen el sujeto, el objeto y la relación que se establece entre ellos. Por objeto vamos a entender aquello sobre lo que se conoce. En este caso, la realidad social, que es sensible, cambiante, múltiple, compleja, características de las que participa el objeto del Trabajo Social. Este conjunto de rasgos determinan que los hechos sociales sean únicos. Para su abordaje, podemos contar tan sólo con una experiencia previa en los procesos metodológicos y con el estudio de fenómenos parecidos, pero no idénticos. El sujeto forma parte del objeto de conocimiento y, como ya hemos indicado, puede ser causa o consecuencia de cambios en relación al objeto. Sobre la relación que el sujeto mantiene con el objeto se han desarrollado en las ciencias sociales diversas corrientes que enfatizan bien la objetividad, partiendo de parámetros positivistas y realistas, o bien la

subjetividad, que se sostiene sobre el énfasis en el sujeto y en las representaciones mentales de éstos.

Desde una perspectiva práctica, también es pertinente el análisis de la relación objeto-sujeto en Trabajo Social. Se trata ahora de comprender cuáles son las claves que orientan dicha actuación y cómo se reconoce en la misma su carácter dialógico a través de la creación de un espacio interpersonal de intervención donde la complicidad entre profesional y usuario es imprescindible para el avance de la solución del caso (Fernández y Ponce de León, 2008, 197-200).

Para entender, desde una óptica profesional, la relación objeto-sujeto traemos a colación la presentación de los tres modelos generales de evaluación en intervención que Smale, Tuson y Statham (2003:143-164) señalan, y cuyas características principales hemos presentado en otra parte (Vázquez, 2008). Hagámoslo retomando el caso de Ainhoa y su familia para comprender mejor las implicaciones de estos modelos de intervención.

El primer modelo, el procedimental, en realidad no es tanto un modelo que describa un proceso de intervención social sino de gestión social. En efecto, son numerosos los trabajadores sociales que realizan única y exclusivamente gestión social porque su formación académica y sus competencias profesionales permiten realizar adecuadamente esta labor de administración y gestión de recursos sociales. Es un modelo caracterizado por una lectura de la realidad social orientada a saber si la problemática en cuestión del usuario encaja o no en parámetros previamente definidos. Se evalúa dicha realidad y se determina en qué grado el usuario tiene acceso o no a unos recursos sociales concretos. Según este modelo, la intervención en el caso de Ainhoa quedaría limitada a saber si la familia puede acceder a algún tipo de prestación económica que le permita hacer frente a sus obligaciones; si la abuela de la familia, tras su caída, tiene derecho a algún tipo de servicio a domicilio o si puede ser considerada como dependiente y en qué grado.

Este modelo perturba la relación entre objeto y sujeto en Trabajo Social porque limita la misma a la mera tramitación de recursos sociales, a una transferencia de bienes desde las instituciones a los usuarios. Es obvio que no todas las intervenciones profesionales se basan en esta transferencia, aunque hay algunas que sí lo necesitan. El error deviene en limitar la actuación

profesional a esta tramitación. Por eso necesitamos encuadrar este uso de los recursos sociales en otros modelos de relación entre objeto y sujeto.

El segundo modelo, el de preguntas, implica que el trabajador social es el experto capaz de encontrar soluciones a la problemática social que plantean los usuarios. Para obtener la información que necesita para conocer la situación, realiza una serie de preguntas cuyas respuestas, una vez procesadas y analizadas por el profesional, permiten no sólo la comprensión cabal de la situación, sino el establecimiento de las oportunas estrategias que el usuario debe seguir al objeto de superar su situación de desventaja. Corresponderá exclusivamente al profesional proponer las soluciones a los problemas y supervisar que las mismas son llevadas a cabo por el usuario. Esta forma de actuación nos remite al enfoque reparador de la naturaleza del Trabajo Social: los problemas se solucionan a partir de la intervención en clave individual. Como ocurría con este enfoque, el modelo de preguntas limita el papel de Ainhoa y su familia a transmitir una serie de informaciones al profesional para que éste pueda determinar qué deben hacer para mejorar su situación, así como llevar a cabo las soluciones que éste proponga.

El profesional es el experto en resolver problemas.

Sin embargo, este modelo difícilmente funciona en la realidad. Es verdad que el profesional está dotado de un poder de referencia que le cualifica, al mismo tiempo que le reconoce un lugar en la división social del trabajo, para resolver situaciones sociales problemáticas. En virtud de este poder, reconocido por la sociedad y las instituciones que contratan a estos profesionales, afronta su quehacer profesional. No es menos cierto también que el profesional necesitará información para conocer la situación, y de ahí la importancia del diagnóstico (Ponce de León y Fernández, 2008). La cuestión estriba en cómo obtener dicha información y cómo usarla para lograr no sólo la resolución del problema sino también la autonomía personal, emancipación o empoderamiento. Por esta razón sostenemos que este modelo, a pesar de su vigencia en el ámbito del Trabajo Social, no funciona adecuadamente, y no lo hace tanto porque no se ajusta a la naturaleza del Trabajo Social y porque no reconoce que objeto y sujeto (usuario y profesional) no sólo están presentes en la misma realidad social, sino que están dotados del mismo poder de objetivación de dicha realidad. Objetivación que se basa, como ya hemos señalado, en el lenguaje, la comunicación y la interacción.

Finalmente, nos queda el modelo de intercambio. Este modelo pensamos que se aproxima adecuadamente a la naturaleza concientizadora del Trabajo Social. El profesional sigue siendo un experto dotado del poder de referencia del que hablábamos anteriormente. Pero esta experiencia no está tanto dirigida a diagnosticar la situación, proponer soluciones y evaluar su cumplimiento, sino a implicar al usuario en la resolución del problema. Pasa de ser un experto en proponer soluciones a ser un experto en manejar situaciones y relaciones orientadas a la solución de problemas sociales a través del fomento de la autonomía personal y la emancipación. Pero este modelo no es fácil. Requiere no sólo habilidad metodológica en los procesos de intervención, sino también una cierta renuncia al estatus profesional. En efecto, este modelo sugiere que el diagnóstico y la propuesta de soluciones no competen únicamente al profesional, sino que es responsabilidad de las dos partes implicadas en la relación. Ello conlleva que el profesional tiene que centrarse en lograr esta implicación, lo que requiere fundamentalmente tiempo.

Si volvemos a Ainhoa y su familia, la intervención profesional a desarrollar no se centrará únicamente en la tramitación de posibles recursos sociales que contribuyan a mejorar la situación de la familia. Consistirá también en buscar la autonomía e independencia de la propia familia. En lograr que cambien de estilo de vida, que se ajusten a sus nuevas posibilidades a través de dotar a los miembros de la familia de nuevas habilidades, nuevos conocimientos y nuevos valores que le permitan afrontar con éxito los desafíos de la vida cotidiana. Podemos discutir si esto se logrará sólo a través de la comprensión como proponían los buscadores de sentido o si es necesario que esta comprensión esté orientada críticamente como proponían los concientizadores. Lo que no podemos negar es que este enfoque, a pesar de las dificultades que presenta en su ejecución, es un modelo de intervención que reconoce la relación entre objeto y sujeto en Trabajo Social.

#### **4.4 Principios y valores de la práctica profesional**

«Nulla aethetica sine ethica»: éste fue, precisamente, el comentario que hizo José M.<sup>a</sup> Valverde (catedrático de Estética de la Universidad de Barcelona) cuando renunció en solidaridad con José Luis Aranguren (catedrático de Ética de la Complutense). Éste había sido cesado por sus ideas, en los tiempos en que nuestro país carecía de libertades. La relación entre lo ético y lo estético se extiende desde casi los inicios de la propia humanidad. «Entre los griegos, la idea

de felicidad era estética y la de belleza era moral; y esto no porque los griegos estuviesen confundidos, sino porque eran civilizados» (Santayana s.f.r. Savater, 1999: 248).

¿La utilidad y bondad de una acción realizada por un trabajador social en qué se distingue de la que no lo es? En los efectos que producen. Si provocan resultados beneficiosos como mejora de la conciencia, de la autoestima, un mayor grado de libertad, de justicia, de paz... se trata de acciones adecuadas. Si lo que producen, por el contrario, es culpabilidad, temor, sentimientos de inferioridad... entonces es posible que estemos ante decisiones y comportamientos erróneos.

Son principios de la actuación profesional la individualización, la implicación emocional controlada, la expresión explícita de los sentimientos, la aceptación, la actitud «no enjuiciadora», la autodeterminación del usuario (Banks, 1997, 40). También se reconocen como principios la autonomía, y la justicia distributiva (Fernández, en Bermejo, 1996: 132-138).

Otros principios son la prevención, la acción integral, la normalización, el favorecer la integración, la coordinación... Tomás Fernández y Laura Ponce señalan, además de los expuestos, la confidencialidad (2008: 54). Consulta varias leyes autonómicas de Servicios Sociales y observa sus similitudes y diferencias.

En definitiva, las cuestiones éticas en el Trabajo Social tienen que ver con los derechos individuales y el bienestar particular y público, así como las condiciones de desigualdad y la opresión estructural (Banks, 1997: 27).

## 4.5 Fines del Trabajo Social

En este capítulo se expone la presencia y participación del Trabajo Social en los diversos ámbitos del sistema de protección social, teniendo en cuenta, por una parte, los niveles de intervención individuales, familiares, grupales, comunitarios y en organizaciones, y por otra, los marcos de actuación en sectores privados (empresarial o tercer sector) y público.

Entendemos que el Trabajo Social es una profesión que interviene de forma específica en un contexto determinado, mediante una relación de apoyo profesional que facilita el ejercicio de los derechos sociales de los usuarios. La evolución política y social de nuestra sociedad viene definida por el desarrollo de un ordenamiento jurídico extenso y, en consecuencia, la presencia de trabajadores sociales supone un indicador de ciudadanía dentro de nuestro modelo del Estado de Bienestar.

El Trabajo Social se ha convertido en una de las profesiones de la sociedad que ha ido consolidando su participación técnica mediante la construcción de espacios específicos sustentados por la calidad de la intervención y por un proceso sistematizado de la práctica.

Existe una abundante literatura que versa sobre el propósito o los fines que persigue el Trabajo Social como disciplina y profesión, donde una parte importante de sus metas queda reflejada en diversas definiciones que conceptualizan su quehacer técnico y su aceptación pública.

El Trabajo Social es una actividad profesional que, como otras, es reconocida por sus valores, propósitos, conocimiento y método (Bartlett, 2003). Se ha planteado que el Trabajo Social tiene el propósito de:

- a) Asistir a personas y grupos para identificar, resolver y minimizar los problemas que producen un desequilibrio entre ellos y sus entornos.
- b) Identificar las posibles áreas de desequilibrio entre el entorno y los usuarios, para intentar prevenir los desequilibrios que puedan producirse.
- c) Además de tratar y prevenir, refuerza al máximo el potencial de las personas, grupos y comunidades.

Otras definiciones incorporan otros elementos a tener presentes: «El Trabajo Social puede ser definido como una ciencia o profesión que asiste a las personas para solventar sus problemas individuales, grupales (familiares) o comunitarios, a través de la práctica del trabajo social, incluyendo el trabajo de caso, el trabajo en grupo, la organización comunitaria, la administración y la investigación» (Skidmore, Thackeray y Farley, 1997: 6). De la misma manera, se plantea que esta profesión tiene tres funciones: restaurar el deterioro de las personas, proporcionarles recursos sociales e individuales y prevenir la disfunción social.



A nivel metodológico, el saber de la profesión se erige en las capacidades de interpretación de diferentes realidades y problemas sociales, en la elaboración de un diagnóstico, en la planificación e implementación de la intervención y en una evaluación continua, empleando un método específico de sistematización de la información que ordene la intervención en cualquiera que sea su nivel. Entre los componentes principales para su desarrollo se han destacado: habilidades (toma de decisiones, liderazgo, pensamiento crítico, resolución de conflictos, gestión de proyecto, etc.); conocimientos (procedentes de su propia disciplina y de otras que pueden aportarle saberes para el análisis de situaciones e intervención) y principios (dignidad humana, confidencialidad, empatía, aceptación de la diversidad, priorizar las necesidades de las personas y comunidades, etc.).

Consideramos que la finalidad del Trabajo Social se fundamenta en una «disciplina científica, metódicamente formada y ordenada que constituye una rama del saber de las ciencias sociales porque contribuye a incrementar el funcionamiento individual y social de las personas y a potenciar sus conocimientos y habilidades para alcanzar su bienestar social» (Fernández, 1992: 27).

Los cambios sociales que acontecen en el siglo XXI dibujan nuevos contextos y retos profesionales para el Trabajo Social. De esta manera, cambios como la evolución de la familia como modelo de apoyo informal, el debilitamiento de la red primaria de atención junto con el creciente individualismo social, el aumento de la esperanza de vida en la población, las crisis económicas, el proceso de globalización, las migraciones y la evolución de la tecnología dentro de la sociedad de la información y del conocimiento, traen consigo nuevas exigencias y aprendizajes que son necesarios adquirir para desempeñar adecuadamente el ejercicio profesional.

## 4.6 Funciones del trabajador social

La intervención social es planificada desde una visión multidisciplinar e integral y, aunque participan diversos profesionales, los trabajadores sociales desempeñan funciones específicas y diferentes. Algunos autores (Cuadros Riobó y Fernández García, 1994: 94) han destacado como propias las funciones de información, canalización de recursos, asesoramiento y

orientación; la valoración de las situaciones sociales; la provisión de servicios a personas en situación de emergencia; la intervención psicosocial en individuos, familias y comunidades; la planificación y programación de las actuaciones; la intermediación entre usuarios e instituciones; el análisis de los dispositivos sociales y propuestas de reforma; y la gestión y administración de programas.

Desde el Libro Blanco I para la Titulación de Grado en Trabajo Social se han detallado cuáles serían las funciones que los trabajadores sociales deberían acometer y, por tanto, adquirir la formación necesaria que les capacite para las mismas. Estas funciones son las siguientes:

- a) **Función preventiva:** actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social.
- b) **Función de atención directa:** responde a la atención de individuos o grupos que presentan, o están en riesgo de presentar, problemas de índole social.
- c) **Función de planificación:** ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, contenidos en un programa determinado mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma.
- d) **Función docente:** impartir enseñanzas teóricas y prácticas de Trabajo Social y de Servicios Sociales y contribuir a la formación teóricopráctica pregrado y postgrado.
- e) **Función de promoción e inserción social:** actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo.
- f) **Función de mediación:** objetivo de unir los discursos de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo.
- g) **Función de supervisión:** proceso dinámico de capacitación que ofrece asesoramiento profesional para aumentar la efectividad de la intervención.
- h) **Función de evaluación:** tiene la finalidad de constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempo empleados.
- i) **Función gerencial:** se desarrolla cuando el trabajador social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.

- j) **Función de investigación:** proceso metodológico de descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad, a través de un trabajo sistematizado de recogida de datos, establecimiento de hipótesis y verificación de las mismas, empleando para ello técnicas profesionales y científicas a fin de contextualizar una adecuada intervención y/o acción social planificada.
- k) **Función de coordinación:** determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales, una línea de intervención social y objetivos comunes con relación a un grupo poblacional, comunidad o caso concreto.

## 4.7 Práctica profesional y niveles de intervención

La práctica viene precedida por un conocimiento teórico sobre una determinada necesidad social y por un planteamiento metodológico para abordarla. Para los trabajadores sociales la práctica implica la unión entre teoría y praxis, aportadas desde la propia disciplina y desde aquellas otras que contribuyen con conocimientos necesarios para el buen desempeño de la actuación social (Brezmes, 2001).

Desde el ejercicio profesional se ha distinguido entre dos tipos de intervenciones: la intervención directa y la intervención indirecta. Con la primera hacemos referencia al tratamiento y prevención de algún problema social presente en los usuarios. Esta intervención directa conlleva la presencia del trabajador social con las personas, desarrollando las acciones necesarias para eliminar o mitigar el problema. Además, supone una escucha y comprensión de los conflictos y dificultades que los ciudadanos viven y una interacción con ellos en la resolución de sus problemas. La intervención indirecta no requiere presencia física del usuario pero, sin embargo, se desarrollan acciones que actúan sobre la problemática o demanda planteada. Estas acciones pueden ser muy diversas dependiendo del alcance de la intervención social, a saber: acciones de coordinación, supervisión, formación, gestión, diseño, planificación, evaluación, estudio o elaboración de memorias o participar en la programación de políticas sociales. Por tanto, la intervención indirecta se puede definir como las actividades en las que no hay contexto personal pero que posibilitan una gestión del problema más eficaz a través de las respectivas gestiones realizadas con los casos de intervención (Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social, 1993).

La práctica y espacio profesional de los trabajadores sociales se origina en la experiencia que adquiere en sus acciones, en la capacidad de reflexión y en la conjunción de una metodología sistematizada que reestablezca niveles de normalización social. Esto se desarrolla en cualquiera de los niveles de actuación profesional en Trabajo Social (individual-familiar, grupal y comunitario), desde una intervención directa y/o indirecta, siguiendo con las definiciones anteriormente expuestas. La capacidad de análisis y el manejo de conocimientos y destrezas del trabajador social le facilitará la programación de la intervención, poniendo en equilibrio los recursos personales e institucionales requeridos para la resolución del problema o necesidad social, e interactuar en cualquiera de sus niveles de acción.

La sociedad civil puede demandar nuevos espacios de práctica profesional con especial relevancia en algún ámbito o colectivo y aumentar así su presencia cuando la situación es extensiva en la población. Esto implicaría la especificidad de su perfil y de sus funciones, ya que se espera de su intervención una transformación de la realidad.

## **4.8 Principales ámbitos profesionales del Trabajo Social**

El Estado de Bienestar gira en torno a un eje conformado por cuatro pilares desde los que emanan los diversos sistemas de protección social. Nos referimos a Educación, Sanidad, Rentas y Pensiones y los Servicios Sociales. Desde este modelo deberá atenderse a las diferentes demandas o necesidades sociales que vayan surgiendo, como pueda ser, y a modo de ejemplo, la atención a las personas en situación de dependencia.

El Trabajo Social tiene una presencia destacada en muchos ámbitos de la sociedad, algunos le son específicos y otros requieren la presencia de un profesional del Trabajo Social cuando las personas o grupos sociales están afectados por alguna necesidad, dificultad o problema que implica una intervención o una medida preventiva.

La definición o potenciación de ámbitos donde se ejerza la práctica profesional de los trabajadores sociales girará en torno a varios elementos. Torres Díaz (1988) señala como elementos interdependientes el tipo de Estado, las necesidades básicas de la población, estructura institucional, oferta, cobertura, calidad, cantidad y valor del servicio, tipo de beneficiarios del servicio, agente profesional, intereses predominantes, gestión socializadora, contenidos teóricos y métodos de intervención Hablaremos de ámbitos para referirnos a los

espacios de práctica profesional que requieran de la presencia e intervención de los trabajadores sociales en la mejora del sistema social. Y de sectores de población como el conjunto de ciudadanos que reúnen unas características similares y que comparten unas necesidades comunes, precisando una intervención específica de los trabajadores sociales con el objeto de activar un proceso de inclusión y restablecer el ejercicio de los derechos sociales. Un sector poblacional a su vez puede contar con varios colectivos. Por ejemplo, cuando hablamos de menores podemos diferenciar entre el colectivo de infancia y el de adolescentes. Otros colectivos que podemos mencionar pueden ser las personas con discapacidad, mayores, jóvenes, personas maltratadas, población reclusa, inmigrantes, personas en emergencia social, desempleados, personas sin hogar y aquellos ciudadanos que por circunstancias, directas o indirectas, se encuentren en una zona de vulnerabilidad, de exclusión social o en una situación de crisis puntual. A su vez, dentro de estos sectores de población debemos tener presentes una serie de variables o categorías, como la etnia, género, la orientación sexual, las creencias religiosas, entre las principales, que sitúan a las personas de forma muy diferente en la estructura social.

Los nuevos cambios en nuestra sociedad producidos por procesos, entre otros, como el de la globalización, la incertidumbre económica, el aumento de la esperanza de vida, las migraciones, las emergencias sociales producto de acciones terroristas o de catástrofes, la transformación del modelo de familia tradicional, etc., requieren la adaptación de un modelo de aprendizaje, de métodos de intervención y de reconocimiento de la profesión, que puedan atender correctamente la demanda que se produzca en los ámbitos profesionales y/o contextos institucionales. «Los nuevos escenarios de las necesidades sociales en Trabajo Social requieren definir nuevas estrategias de intervención profesional que sean capaces de incidir en los verdaderos obstáculos que retrasan o interrumpen los procesos de transformación social» (Fernández, 1994: 112). Pero además, la intervención en los ámbitos de actuación debe hacerse de forma integral empleando la metodología propia y avalada por la práctica profesional con el fin de obtener una percepción de bienestar en la persona.

Estos cambios sociales implican nuevos retos para el Trabajo Social y han contribuido, en parte, a que el Estado de Bienestar haya evolucionado hacia nuevas fórmulas de gestión mixta, Welfare mix, para evitar el posible deterioro o desatención del sistema de protección social. Se presentan nuevas formas de gestión indirecta donde la Administración Pública mantiene la

titularidad del servicio pero cede la gestión a otras entidades. Es decir, se trata de un proceso de privatización de los servicios sociales, con las ventajas, pero también con los múltiples inconvenientes que conlleva.

Diversos autores han señalado cuáles son los ámbitos de intervención del trabajador social. Se ha planteado que los ámbitos de intervención están vinculados a «los Servicios Sociales, Salud, Educación, Vivienda, Urbanismo, Cooperación para el Desarrollo, Empleo y Justicia, contribuyendo a satisfacer las necesidades globales de las personas, a mejorar los problemas, el bienestar social, la calidad de vida y el desarrollo humano de los pueblos» (Barranco Expósito, 2006: 33-55). También se han perfilado campos de proyección del Trabajo Social a raíz de lo planteado por el Consejo de Universidades en 1988:

- a) Áreas de Bienestar Social: salud (centros de promoción de la salud, hospitales, psiquiatría), educación (equipos multidisciplinares, enseñanzas especiales y normalizadas), vivienda (promoción pública de viviendas, rehabilitación), trabajo (empresas paraestatales privadas, organizaciones sindicales).
- b) Servicios Sociales Comunitarios, destinados a todos los ciudadanos con prestaciones básicas en el medio urbano y rural: información y orientación; ayuda a domicilio; desarrollo comunitario y reinserción social; convivencia (recursos alternativos a las carencias de los grupos familiares).
- c) Servicios Sociales Sectoriales: familia e infancia; juventud; mayores; discapacitados; minorías étnicas; toxicomanías; personas privadas de libertad y ex reclusos; extranjeros y refugiados; mendigos y transeúntes; otros colectivos.
- d) Organizaciones no gubernamentales: Cáritas, Cruz Roja, ONCE, fundaciones, movimiento asociativo.

Otros autores nos explican que las áreas de actuación se establecen desde la programación macro-microsocial de la política social o el bienestar social, traducándose en materia de sanidad, educación, cultura, deportes y trabajo (Heras y Cortajarena, 1984).

Los ámbitos profesionales o las áreas de bienestar emanan de los derechos humanos y de la justicia social mediante la extensión de políticas que evolucionan y definen el espacio y práctica profesional en los sistemas de protección. La intervención parte del interés interpretativo que se realiza desde distintas instituciones u organizaciones sociales de naturaleza pública, privada

o desde el tercer sector (asociaciones, fundaciones, cooperativas u organizaciones de iniciativa social), cuyos objetivos deben partir de preceptos de responsabilidad social y de cumplimiento de metas y derechos ciudadanos.

A continuación exponemos los tradicionales y principales ámbitos de intervención en los que los trabajadores sociales desempeñan su función profesional, y finalizaremos el capítulo con una descripción de otros espacios de actuación que cuentan con una proyección ascendente.

## **4.9 El tercer sector como espacio de actuación del Trabajo Social**

La evolución del Estado de Bienestar ha permitido y provocado el surgimiento de la sociedad civil en áreas de responsabilidad social. Brezmes (2008) afirma que cuando hay estructuras intermedias, colectivos de ciudadanos que se organizan para hacer realidad la participación, es porque surge y funciona la sociedad civil. Este factor, junto con la evolución y adaptación de otras organizaciones y entidades sociales, probablemente ha inducido a iniciar procesos activadores de ciudadanía generando un nuevo contexto de participación más flexible donde no llegaba ni el mercado ni la Administración pública, denominándose tercer sector.

El contexto de intervención social que representa abarcaría aquellas iniciativas sociales de organizaciones y entidades sin ánimo de lucro, que a través de varios tipos de organización actuarían para impulsar los niveles de bienestar. En este marco operativo y en colaboración y coordinación con las instituciones públicas, los trabajadores sociales intervienen sobre la exclusión social o las zonas de vulnerabilidad ciudadana, diseñando proyectos de acción preventiva, formativa o de orientación sociolaboral; favoreciendo derechos sociales; participando en programas de cooperación social; en actividades de mediación intercultural; en atención a la infancia, etc.

Los trabajadores sociales cada vez adquieren un mayor protagonismo laboral en el tercer sector con motivo de la flexibilización en la gestión de lo público de bienes y servicios, y por la aparición y evolución de la sociedad civil con mayores cotas de participación, lo que favorece una modalidad de atención mixta de los sistemas de protección. El Trabajo Social gestiona diversos programas o proyectos que atienden servicios y dispositivos sociales, además de

coordinar la acción del voluntariado. Su nivel de actuación se desarrolla por medio de subvenciones de la Administración pública que propicia la puesta en marcha de proyectos de acción social; por donaciones y cuotas económicas de los participantes; y/o por medio de concurso público para adquirir la gestión de dispositivos de atención social de titularidad pública.

Las funciones que atiende el trabajador social en estas entidades son generalmente de carácter especializado en diversas áreas de necesidad y/o derechos. Este tipo de organizaciones se estructuran en movimiento asociativo, fundaciones, entidades de economía social, cooperativas y demás organizaciones no gubernamentales.

A modo de ejemplo citaremos algunas de las organizaciones sociales más importantes de nuestro territorio como son Cruz Roja, Cáritas o la ONCE. En relación con el tipo de organización social y los objetivos que persiguen, podemos encontrar multitud de funciones que pueden desempeñar los trabajadores sociales:

- Diseño e implementación de proyectos sociales.
- Puesta en marcha de servicios de atención social y creación de recursos.
- Fomento de acciones de participación social.
- Acciones de sensibilización social en la comunidad.
- Gestión y administración de programas y servicios.
- Evaluación de servicios y dispositivos de atención social.
- Investigación y supervisión de programas y proyectos.

#### **4.10 Trabajo Social y colectivos vulnerables o en exclusión social**

Los factores políticos, económicos, culturales y sociales determinan realidades que no son inamovibles, formando dinámicas que favorecen medidas de prevención e integración, y otras veces, por el contrario, dibujan situaciones que empujan a colectivos o grupos de ciudadanos hacia zonas de vulnerabilidad o de exclusión social.

Las personas más desfavorecidas de la sociedad han representado siempre uno de los principales ámbitos de intervención de los trabajadores sociales. Desde instituciones públicas o privadas, el Trabajo Social atiende, entre los principales colectivos vulnerables, a personas



sin hogar, personas prostituidas, con problemas de drogodependencias, minorías étnicas, formando parte de la metodología propia del Trabajo Social con personas y grupos. Algunas de las funciones genéricas que desempeñan los trabajadores sociales con estos grupos las podemos señalar de la siguiente manera:

- Comprender los factores sociales, económicos, individuales o familiares que han contribuido a generar y mantener a estos grupos en desventaja social, ocupando una posición de exclusión en la sociedad.
- Ofrecer información y asesoramiento sobre los recursos asistenciales, socio-sanitarios, jurídicos, formativos o de búsqueda de empleo.
- Promover los recursos personales y la dignidad personal que le faciliten el cambio de situación y los procesos de inserción.
- Acompañar y motivar el proceso de cambio personal desde el propio ciudadano, generando seguridad y confianza en sí mismo para lograr la consecución de objetivos.
- Ayudar y trabajar con los grupos naturales en condiciones desfavorables, rompiendo su aislamiento y proporcionando medidas y recursos de disminución de riesgo y daños.
- Fomentar los espacios de promoción personal, integración y participación social de las personas y grupos vulnerables.
- Promover la sensibilización social que eliminen los estereotipos hacia estos grupos en exclusión, planteando acciones antidiscriminatorias.
- Fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Los trabajadores sociales en su acción con los grupos desfavorecidos generan espacios de encuentro y aprendizaje que potencian las iniciativas personales.

#### **4.11 Otros espacios de actuación emergentes en el Trabajo Social**

Hasta aquí hemos planteado los ámbitos principales, pero no queremos cerrar este apartado sin exponer otros espacios donde la figura del trabajador social puede fortalecer su presencia, o bien incorporarse como profesional.

La evolución de la sociedad civil y del modelo de bienestar junto con los cambios sociales que se vayan produciendo puede originar la formación de nuevas problemáticas o la activación de otras ya existentes, y que éstas a su vez deriven en nuevas necesidades sociales. Desde este

contexto de análisis, el Trabajo Social atiende las diversas demandas colectivas y promueve las relaciones humanas y el empoderamiento del ciudadano dentro de los sistemas de protección.

El Trabajo Social como profesión establece en su artículo 45 de su Código Deontológico que «los diplomados en Trabajo Social tendrán la obligación de contribuir al desarrollo de su profesión con el fin de responder adecuadamente a las nuevas necesidades sociales»

Desde este precepto, queremos poner énfasis en nuevos espacios de intervención o de mejora que se han ido produciendo en los últimos años:

- Participación y diseño de políticas sociales.
- Coordinación de programas de empleo específicos de orientación e inclusión laboral.
- Intervención técnica en situaciones de emergencia social o de catástrofes.
- Mediación familiar y violencia de género.
- Mediación comunitaria e intercultural.
- Impulsar y participar en proyectos de investigación social.
- Coordinar y actuar con otras profesiones en la creación de una ciudad socialmente sostenible.
- Intervención social por medio de las organizaciones sindicales. Entre otras funciones, se participa en estudios de realidades que afectan a los derechos laborales, a la igualdad de género y de oportunidades; en conciliar la vida familiar y laboral, o en materia de seguridad e higiene en el trabajo, y en definitiva, aquellas funciones que aborden problemas sociales que afectan a la vida laboral.
- Diseñar y coordinar procesos socioeducativos y medidas preventivas que incidan sobre los factores de riesgo en materia de seguridad vial en relación con colectivos de población más vulnerable (niños, adolescentes y jóvenes, que por influencia familiar o grupo de iguales está en riesgo de accidentalidad), además de intervenir sobre las consecuencias negativas en el ámbito familiar.

A continuación reflejamos metodologías transversales y otras competencias que deben incorporarse en el diseño y desarrollo de la práctica del Trabajo Social en sus diferentes ámbitos profesionales:

- Desarrollo de la supervisión del Trabajo Social como método de mejora de la calidad de la intervención.
- Especialización en comunicación y márketing social.
- Incorporar el uso de las nuevas tecnologías como herramienta facilitadora del Trabajo Social y de mejora de la atención del ciudadano.
- Mayor comprensión de las comunidades étnicas minoritarias y una sensibilidad hacia las perspectivas interculturales.
- Programas de aprendizaje continuo que capacite en competencias y destrezas en atención a la cada vez mayor diversidad poblacional y a la mayor movilidad profesional.
- Sistematización de la práctica profesional que impulsen o refuten teorías y modelos de aplicabilidad.
- Aumentar la participación profesional en congresos multidisciplinares que aumente la fiabilidad científica. (García, 2014).

## Bibliografía

- Alava, L. A. (Abril de 2017). *Revista: CCCSS*. Obtenido de LAS FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL CAMPO DE SALUD:  
<https://www.eumed.net/rev/cccss/2017/02/portoviejo.html>
- Aquin, N. (s.f.). *El Trabajo Social y la identidad profesional*. Obtenido de  
<https://core.ac.uk/download/pdf/11861119.pdf>
- Calvillo, J. M. (s.f.). *Trabajo-Social. es*. Obtenido de ¿Qué hace una Trabajadora Social con Menores ?: <https://www.trabajo-social.es/2013/10/que-hace-una-trabajadora-social-con.html>
- Chávez, D. A. (Agosto de 2009). *Desarrollo Historico del Trabajo Social*. Obtenido de <file:///C:/Users/Asus/OneDrive/Escritorio/Academias/TS%20en%20M%C3%A9xico/Desarrollo%20historico%20del%20TS.pdf>
- Clemente, C. C. (29 de Septiembre de 2017). *Teoria y empiria* . Obtenido de El Trabajo Social en el entorno educativo español:  
<https://www.redalyc.org/journal/3221/322153762013/html/>
- García, T. F. (2014). *Fundamentos del Trabajo Social*. Madrid: Alianza.
- Kisnerman, N. (s.f.). *Pensar el Trabajo Social*. Buenos Aires- México: Edward.
- Medina, F. M. (29 de Junio de 2015). *Revista Búsqueda*. Obtenido de El trabajo social de empresa: otro ámbito de trabajo:  
<https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/59>

## Sugerencias de videos académicos

<https://www.youtube.com/watch?v=oVWSqIx6IBHI&t=115s>

<https://www.youtube.com/watch?v=d1bgl6r5ATw>

<https://www.youtube.com/watch?v=-ZqhUyoLemo&t=6s>

