



Mi Universidad

LIBRO

TRABAJO SOCILA II

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

TERCER CUATRIMESTRE

MAYO-AGOSTO

Marco Estratégico de Referencia

Antecedentes históricos

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 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 tardes.

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 julio de 1996 como chofer de transporte escolar, Karla Fabiola Albores Alcázar se integró en la docencia en 1998, Martha Patricia Albores Alcázar en el departamento de cobranza 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, así como de crear los diferentes planes estratégicos de expansión de la marca.

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 del Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. 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:

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

Criterios de evaluación:

No	Concepto	Porcentaje
1	Trabajos Escritos	10%
2	Actividades web escolar	20%
3	Actividades Áulicas	20%
4	Examen	50%
Total de Criterios de evaluación		100%

INDICE

Unidad I INTRODUCCION

1.1.- Antecedentes del Trabajo Social en México.

1.2.- El desarrollo histórico del Trabajo Social: los problemas sociales, económicos y políticos.

1.3.-El surgimiento de la carrera de Trabajo Social en nuestro país: formas de ayuda y acción social en México.

Unidad 2

ROL Y ESPECIFICIDAD DEL TRABAJO SOCIAL

2.1.- Identidad profesional

2.2.- Funciones y roles.

2.3.- Expectativas profesionales.

UNIDAD3

EL PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL

3.1.- Cualidades (estilo personal, sensibilidad y convicción, madurez, motivación y mistica).

3.2.- Conocimientos.

3.3.- Habilidades

Unidad 4

CAMPOS DE ACCION DE UN TRABAJADOR SOCIAL

- 4.1.- El trabajo social en Educación.
- 4.2.- El trabajo social en Empresas.
- 4.3.- El trabajo social en Salud.
- 4.4.- El trabajo social en Guarderías.

Unidad I

Unidad I

INTRODUCCION

Con los albores de la humanidad, las características de vida del hombre, motivó a acciones de ayuda, dado la precariedad del existir, en que la lucha contra la naturaleza y la Ley del más Fuerte condicionaban su vida. Los incipientes rasgos de ayuda, posibilitan la supervigilancia, protección y seguridad.

En la antigüedad, el surgimiento de las civilizaciones en el oriente y el paso de éstas al occidente, configuraron estratificaciones de Poder, en que la esclavitud y la mendicidad, el hambre, las injusticias, unidas al abuso y la miseria, motivó a realizar acciones de ayuda con un carácter moralista y como hechos aislados, en que la limosna se convertía en parte del buen comportamiento. Al surgir el Cristianismo, emerge una nueva concepción de ayuda que es la asistencia a los pobres, por amor al prójimo, como hijo de Dios y la persistencia de esta acción debería ser siempre que se necesitare. Con las Diaconías que empadronaban a los pobres surgen incipientes formas de organización caritativa.

En la Edad Media, sus dos dimensiones, tanto la Alta como la Baja, si bien marcaron hitos importantes en las formas de vida, en el contexto Político, Social, Económico, Cultural y Religioso, produce a su vez, una conformación marcada de Grupos de Poder, con la consiguiente subordinación de los más débiles y desvalidos a los más poderosos bajo un sentido de protección. Es así como se configuraron grupos sociales, como los Siervos y

Villanos, de la Alta Edad Media y los Aprendices de la Baja, que tenían una vida mísera, vivían en chozas, vestuario pobre e insuficiente, horarios de trabajos excesivos a los que se unían, vagabundos, peregrinos, cesantes, enfermo, malhechores y pillos. Estos eran sujetos de asistencia propiciada esencialmente por la Iglesia, pero cuya práctica de la caridad, fue desvirtuándose al perderse el principio esencial de amor y concebirse como "Medio de Salvación del Alma".

Cabe destacar que en estas gestiones, tiene un papel primordial la Iglesia, pero también surgen movimientos de ayuda mutua a través de organizaciones como las cofradías que tenían un rol social y laboral y la beneficencia queda a cargo de los Municipios, todo lo cual configura una relativa persistencia en la asistencialidad, mediante el Socorro a los pobres, pero centrado en los efectos, creando dependencia o limitando al necesitado a no superar en muchos casos, su condición.

En los Tiempos Modernos, marcado por tres grandes acontecimientos, tales como los descubrimientos geográficos que posibilitan nuevas rutas comerciales entre Europa y Oriente, la caída de Constantinopla con la decadencia comercial del Mediterráneo y el Renacimiento, sitúan al Viejo Mundo en un devenir de acontecimientos políticos, económicos, sociales, culturales, artísticos, intelectuales, religiosos, Etc. acentuándose los contrastes de la opulencia con la pobreza, como fruto de una diferencia social a gran escala. El Poder se centra en grupos de Nobles y Burgueses que acumulan tierras, son dueños de la Banca, de la Industria, el Comercio, que les posibilita el lujo, las diversiones u el ocio, mientras que el grupo que queda fuera del sistema, se constituye en un proletariado con ingresos de subsistencia y un subproletariado de cesantes, mendigos, inválidos, etc.

Las formas de Asistencia que surgen son de carácter benéfico, bajo una concepción antropocéntrica en que el hombre es el centro del mundo, pero que en el contexto moralista es visualizado como sujeto de sus propios males y en el contexto filantrópico se enmarca en un enfoque humanista y altruista, mientras que la perspectiva teocéntrica de ayuda, queda reducida al mínimo. En este contexto, las acciones sociales se amplían a la creación de hospitales, asilos para huérfanos, albergues, junto con la intervención gubernamental a través de incipientes leyes para pobres e indigentes.

En cuanto a los procedimientos de trabajo, surgen junto a los sistemas de carácter intuitivo, procedimientos organizados, que propiciaban, visitas amistosas, contactos personales con los necesitados, solicitudes de ayuda, labor educativa familiar y tentativas de preparación a las personas dedicadas a la atención de infantes. Los niveles de intervención, de la gestión individual, pasa a formar parte de la acción Estatal, Privada, Religiosa a través de organizaciones establecidas y formales, apoyadas por leyes y normas de trabajo con los pobres y necesitados. En la Edad Contemporánea, con la Revolución Industrial, si bien se inicia toda una evolución científica-técnica que repercute en un amplio desarrollo en lo textil, metalúrgico, energético, etc. con el progreso de diferentes naciones, pero marcada por el mantenimiento de la distribución desigual. De hecho, al estar el poder del Capital en manos de unos pocos, que progresaban en desmedro de los que les laboraban a un bajo costo, unido a la explosión demográfica, se genera una situación de crisis que configura una realidad de carencias, cesantías, malas condiciones de trabajo, incorporación al trabajo de mujeres y niños, inseguridades laborales, hambres y miserias, promiscuidad y hacinamiento, deterioros de las familias etc., que convulsiona el ambiente en demandas de mejoras sustanciales de existencia. Esta realidad despierta la inquietud de filósofos e intelectuales que propician reflexiones, formas de análisis, ideas de libertad y cambio conformando ideologías que prenden en las masas presionando por justicia. En 1939, con la Segunda Guerra Mundial, se

acrecienta la pobreza, hambre y des validez de hombres, mujeres y niños que incentiva a nivel Internacional la gestión de Servicios Sociales, que traspasan en acción diferentes fronteras para abordar los problemas sociales y consecuencias de la guerra. Es así como se establecen formas de asistencia como parte de la beneficencia estatal del capitalismo, con medidas legales tendientes a subsanar y/o paliar abusos, generando recursos de protección, de asistencia en que junto a las formas de ayuda Privada se constituye la Asistencia Social organizada, con preparación de personal a las múltiples necesidades de las problemáticas humanas que se hacen evidentes por su magnitud. En consecuencia, el incremento de programas de Asistencia Social, la seriedad de su elaboración, la incorporación de métodos de trabajo, el desarrollo de las Ciencias Sociales, el aporte de corrientes filosóficas, ideológicas, etc., van construyendo paulatinamente a la Asistencia Social organizada, tecnificada que configura Servicios.

1.2.- El desarrollo histórico del Trabajo Social: los problemas sociales, económicos y políticos.

Forjar el Trabajo Social como profesión, ha sido el fruto del aporte de muchos hombres y mujeres de diversos países que se constituyeron en precursores, en la medida que movidos por razones de caridad, filantropía, o sentimientos humanitarios, se pusieron al servicio de otros congéneres, desvalidos, apremiados por circunstancias de vida, víctimas de grupos de poder, muchos de los cuales usufructuaron de la fuerza de trabajo de los obreros, campesinos, de los espacios personales y tiempo de vida.

En el contexto de esta reflexión histórica, surgen nombres, tales como SAN VICENTE DE PAUL, denominado patrono de la caridad, TOMAS CHALMERS (Escocia), que propuso bases del trabajo individual y comunitario, FEDERICO OZANAM (Francia) que funda las Conferencias de San Vicente de Paul, que organizó visitas y ayuda a domicilio; EDWIN CHADWICK, que influyó en Inglaterra para aprobar la Ley de Sanidad Pública, HUMPHREY GUTEEN, religioso norteamericano que en 1977 creó en los Estados Unidos "La Sociedad de Organización Caritativa"; F. ANNA DAWES, quien propuso que los Visitadores de Familia y los coordinadores de centros de atención, deberían hacer cursos especiales para asistir a los beneficiarios, denominándose a dichas acciones SOCIAL WORK. Posteriormente, MARY RICHMOND en Estados Unidos, propuso la creación de una Escuela de introducción para la Filantropía Aplicada, a quienes también se le debe como gran aporte a la atención individual, como una forma metodológica de intervención profesional, el DIAGNOSTICO SOCIAL, como método de trabajo que sentó las bases del CASEWORK o TRABAJO SOCIAL DE CASO.

No ha estado ajeno a la situación mundial y los hechos de trascendencia tanto en lo económico, social, político, religioso y cultural que traspasaron las fronteras e hicieron eco en Chile. Es así como el fin de la Primera Guerra Mundial que significó el cambio del centro hegemónico desde Inglaterra a Estados Unidos, inicia la expansión del Capitalismo Norteamericano al aumentar sus inversiones en Chile en busca de materias primas, lo que influyó enormemente en todo orden de cosas del país. Luego con el descubrimiento del salitre sintético y el cierre de las salitreras, surge una gran masa de trabajadores cesantes, con la consiguiente crisis, económica y social que abarcó todos los ámbitos de vida de los

trabajadores, de modo que la presión social, se constituyó en una poderosa fuerza, dando margen a una serie de leyes sociales, cuya distribución de recursos requerirían personal especializado para intervenir, racional y técnicamente en los programas dirigidos a los sectores carentes de los medios de vida para asegurar aún en muchos casos su subsistencia.

En el contexto político nacional, con la elección presidencial de 1920 de Don Arturo Alessandri, que propicia programas de reforma civil, obtuvo una gran resistencia del Congreso Nacional y con las crecientes demandas de los obreros, sucede en 1924 un Golpe Militar. Este hecho produjo la aprobación en bloque de Leyes Sociales, tales como: Seguro Obrero, Contrato de Trabajo, Organización Sindical, Sanidad Ambiental, etc. No obstante pese a los beneficios Sociales que contenían dichas leyes, éstas solo contenían medidas paliativas ya que los problemas económicos y sociales persistían. Esta realidad, tiene a lo menos el mérito de que se crea conciencia de entrenarlos mediante acciones sociales organizadas, con personal preparado, lo que sienta las bases para la creación del Servicio Social Profesional

San Vicente de Paul, sacerdote francés, precursor de la ayuda social organizada fundada en la práctica de la Caridad Cristiana a través de Cofradías de la Caridad. De ahí que el énfasis de la formación tuviera como fundamento filosófico primordial el amor al prójimo como un sentido de Servicio a todo necesitado. Esta Escuela orientó su quehacer a áreas rurales y empresariales, no obstante mantener servicios profesionales en Parroquias de distintos sectores urbanos de la Capital. También incursionó en lo educacional, al crear en la propia sede de la escuela en Vicuña Mackenna 360, un Colegio Montessori, para preescolares, hijos de madres que trabajan y que era atendido por alumnas en práctica de la misma carrera.

Si bien la Escuela de beneficencia, titulaba al cabo de tres años de formación un promedio de 20 Visitadoras Sociales, la Escuela Elvira Matte titulaba un promedio anual de 15 Visitadoras, caracterizándose ambas Escuelas por ser orientada a postulantes femeninas, lo que imprimió un sello feminista a la profesión, por un largo período.

A raíz que el total de egresadas de ambas Escuelas, era insuficiente para atender el amplio desarrollo que iba tomando el Servicio Social, se pensó crear una filial de la Escuela Elvira Matte en la Ciudad de Concepción. Para ello el 17 de enero de 1939, junto con su fundación se confiaba su dirección a la Sra. Teresa Sanders, contratada en Alemania para este objeto, sin embargo un terremoto que asoló la zona Sur, impidió este propósito, teniendo la Sra. Sanders que regresar a Alemania.

La idea, sin embargo prendió en el Gobierno de la época. De hecho al crearse conciencia de la necesidad de los Servicios de las Visitadoras Sociales y la gran demanda que surgía, el Presidente Don Pedro Aguirre Cerda, dictó el 14 de mayo de 1940, un Decreto Supremo, por medio del cual se organizaron las Escuelas de Servicio Social de Santiago, Concepción y Temuco, dependientes del Ministerio de Educación Pública. De esta manera se estableció en Chile la enseñanza de Servicio Social, impartida por Escuelas de Estado, reconociéndose oficialmente la importancia de la profesión y se sumaba a las iniciativas privadas, el propio Gobierno.

El deseo de Don Pedro Aguirre Cerda de crear la enseñanza pública en Chile, se textualiza en la siguiente frase: *"La enseñanza pública del Servicio Social en Chile, tiene por objeto el mejoramiento de las condiciones de vida de las poblaciones, mediante la preparación profesional de Asistentes Sociales que puedan servir y educar a los que individual y colectivamente necesitan ayuda social"*.²

Es así como la Escuela de Servicio Social de Santiago abrió sus puertas en la primera quincena de Agosto de 1940, siendo su primer Director el Sr. Lucio Córdova, eminente médico de amplio criterio, lo que le permitió concebir la profesión de Asistente Social, como un todo útil a los variados campos de la realidad social. Esto le posibilitó dar forma y carácter a las tres Escuelas creadas, de las cuales el Dr. Lucio Córdova pasó a ser su Director General. Para esta empresa contó con la valiosa colaboración de profesionales chilenas del ramo, preparadas en el extranjero, entre las que se destacaron, sin olvidar a otras, ELBA RAMOS HANSEN, JOSEFINA DONOSO, ISABEL FUENZALIDA, DEIDIA UGARTE, IVONNE SHAZMANN, ETC. Asimismo, participaron médicos, abogados, pedagogos en la estructuración de asignaturas que constituyeron la base de la formación, siendo profesores universitarios los que las impartieron.

1.3.- Concepto de sociedad.

Las Escuelas del Estado a diferencia de las Escuelas "Elvira Marte de Cruchaga" y "Dr. Alejandro del Rio", otorgaron el título de Asistente Social, según Decreto N° 2619 del 10 de Junio de 1941, manteniendo para este efecto, el Plan de estudios de tres años, que caracterizo a las citadas primeras Escuelas. Dicho Plan dio énfasis en los dos primeros años a estudios Teóricos y el tercero dedicado a Prácticas exclusivas bajo la supervisión de la oficina de Asistencia Social, finalizando los estudios con una memoria de Prueba.

En 1948, las Escuelas de Trabajo Social del estado son anexadas a la rectoría de la Universidad de Chile y a principio de 1950, estando el Sr. Córdova, pasan a depender de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile. Poco después la escuela de Servicio Social de la Universidad de Chile de Santiago, recibió oficialmente el nombre de Don LUCIO CÓRDOVA, a cuya dirección suceden destacadas Asistentes Sociales.

Fuenzalida, Srta. Anna Mac Auliffe, Sra. Reina Israel, hasta 1963, continuándolas Doña María Cristina Moreno Wilson.

No obstante estar anexadas estas Escuelas a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, solo el 5 de Diciembre de 1950, el Honorable Consejo Universitario aprobó la categoría de Universitaria para Las Escuelas de Servicio Social, dependientes de la Universidad de Chile, prolongándose la carrera y elevando la categoría de Cátedra el Plan de Estudios.

También es importante destacar que en fechas sucesivas a la creación de las Escuelas de Trabajo Social Dr. Lucio Córdova, se crearon otras con un alto nivel de enseñanza, adscritas a la Universidad Católica y Universidad de Chile. Contando esta última con Escuelas de Servicio Social del Estado, en Concepción, Temuco y en 1945, se creó la de Valparaíso, nivelándose los estudios a cuatro años divididos en Teóricos y prácticos.³

A fin de afianzar la formación profesional en nivel universitario de calidad, al igual que los docentes de la Escuela de Beneficencia Dr. Alejandro del Río, viajaron a perfeccionarse a Estados Unidos, dándose un cambio en la orientación de la profesión, pasando de la europea a la norteamericana. Ello contribuyó al énfasis en la formación centrada en el Caso Social, proveniente de la Escuela funcionalista, basada en las corrientes psicológicas de la Teoría de la Voluntad, desarrollada por Otto Rank.

En este contexto, el Servicio Social, se hace dependiente de las influencias norteamericanas, sin mayor conciencia de esta situación, por estar focalizada la profesión en

afianzar y abrir nuevos campos de trabajo y ser eficiente en su acción. Este esfuerzo permitió profesionalmente incursionar en el campo escolar, bienestar, en Servicios de Vivienda, en el área Empresarial y saliendo del contexto urbano en lo rural. Esto último, se dio con mayor énfasis en la Escuela Elvira Matte de Cruchaga, cuyos centros de práctica lo constituyeron fundamentalmente los fundos de los alrededores de Santiago.

En todas estas intervenciones, si bien se privilegiaba como método el Caso Social, paulatinamente se agregó el Trabajo Social de Grupo que fue incorporado en actividades de corte recreativo y terapéutico, especialmente en Servicios Hospitalarios.

Entre 1947 y 1950, surge el Desarrollo de la Comunidad como método de trabajo que se incorpora al hacer del Trabajo Social, llevando la intervención profesional al campo del desarrollo local.

Es así como unido a las demandas de la realidad aumentan las asignaturas en los currículos de las Escuelas de Servicio Social, y se hace énfasis en métodos complementarios, tales como investigación Social y Administración. Se nivela el período de estudios a cuatro años y se abren cupos para el ingreso de varones en las Escuelas. Al mismo tiempo, se crearon nuevas Escuelas como la de la Universidad del Norte en Arica y La Serena. Junto con el aumento de Escuelas y de contingente profesional surge la necesidad de organizarse, creándose el Colegio de Asistentes Sociales por Ley N° 11.934, promulgada el 11 de Octubre de 1955 y publicado en el Diario Oficial N° 23.283, del 27 de Octubre de 1955. Pero sólo el 13 de Agosto de 1956 por medio del Decreto Supremo N° 671, se designó el Comité Organizador encargado de poner en funcionamiento el Colegio. De modo que en 1956 se eliminó el primer Consejo General cuyos integrantes el 2 de enero de 1957, constituyeron el Consejo electo que posibilitó la constitución de la primera Directiva, cuya

principal preocupación fue cambiar oficialmente, la denominación de VISITADORA SOCIAL por la ASISTENTE SOCIAL. Esta gestión consolidó la profesión, al mismo tiempo que se vio la necesidad de crear cursos de post-grado, para perfeccionamiento profesional, lo que posibilitó generar la inquietud de asumir el perfeccionamiento a nivel universitario. De hecho, esto se concretó con la creación del Instituto Superior de Servicio Social de la Universidad de Chile.

En 1960, las Naciones Unidas, dado el problema de subdesarrollo que afectaba a la mayoría de los países del continente americano, propició incorporar a la Planificación y Políticas de Gobierno, el desarrollo de la Comunidad, como método de planificación y desarrollo para América Latina, lo que fue plenamente asumido por el Gobierno de Chile, alcanzando un gran impulso al ser elegido Don Eduardo Frei Montalva como Presidente del país, que da curso a importantes Reformas en aras del desarrollo. Es así como el proceso de Reforma Agraria se crea la Corporación de Reforma Agraria.

Esta etapa fue de gran auge gremial, generalizándose las reivindicaciones económicas a todo nivel, incentivadas por medidas de gobierno, tales como la dictación de la Ley de Juntas de Vecinos y organizaciones, que al posibilitar la movilización popular, aumentaron a través de la participación, las expectativas de los sectores marginados de la Sociedad. La profesión si bien tuvo una activa intervención en distintos ámbitos organizacionales en lo urbano y rural, creando centros de madres, clubes juveniles, juntas de vecinos, sindicatos, etc., inicialmente no fue considerada ni en la planificación ni en instituciones significativas, no obstante la tendencia desarrollista de ésta, lo cual produjo una gran frustración, que fue superada en parte al insertarse en planes y proyectos gubernamentales pero que dejaron

grandes inquietudes acerca del Rol, transformándose éste en el gran tema central de discusión en el contexto profesional.

Esta inquietud unida a interrogantes generadas por los procesos de cambio llevó a la profesión a un cuestionamiento general dando curso a un hito importante de reflexión y análisis denominado proceso de "Reconceptualización". Dicho proceso alcanzo un auge en 1967 unido a instancias de Reformas Universitarias que posibilitaron cambios y medidas de trascendencia en las Escuelas de Trabajo Social que incidieron en el crecimiento profesional a partir de descartes, revisión y modificaciones curriculares en contenidos y metodologías. A estos cambios, se agregó a partir de los diagnósticos de la realidad y marcos teóricos explicativos de ésta, opciones políticas-ideológicas que llevaron a modificar la "neutralidad"⁴, que tuvo por característica la profesión. Esto influyó en que se ampliaron las perspectivas y enfoques de lo global y específico, con respecto a la realidad. Esto llevo a la profesión a considerar el contexto latinoamericano, valorando la propia idiosincrasia de cada País, pueblo o religión.

Se realizó el Primer Seminario Regional Latinoamericano en Concepción, proporcionándose en dicho evento, una actitud más científica para analizar y comprender la realidad, a la vez que se generó la importancia de la Investigación Social, introduciéndose la preocupación por la Sistematización.

1.3.-El surgimiento de la carrera de Trabajo Social en nuestro país: formas de ayuda y acción social en México.

En 1970, con la elección del Dr. Salvador Allende, como Presidente de la República, se produjo una gran movilización de todos los grupos sociales, manifestándose una activa participación del Servicio Social que generaliza el término de Trabajo Social para su denominación, insertándose como tal en todos los procesos de cambios, tanto urbano como rurales, vinculándose estrechamente a todo tipo de organizaciones, jugando en muchas instancias un papel protagónico en la transformación para el proceso de "Liberación" que propiciaba el Gobierno.

Lo expuesto, aun cuando posibilitó un gran desarrollo en lo profesional, dado la efervescencia y polarizaciones ideológicas, constituyó a su vez un período de confusión por la sobreposición de lo político-activista a lo social, perdiéndose la perspectiva específica profesional.

Con respecto a las Escuelas de Trabajo Social, si bien es cierto se habían creado en distintas partes del país, en el caso de la Escuela "DR. ALEJANDRO DEL RIO", pionera en la profesión, el 1 de Enero de 1971, se fusionó con la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Chile de Santiago, traspasándose todos sus bienes a esa identidad.

En 1973, con la Dictadura Militar, los cambios que determinó la Junta Nacional de Gobierno, al cerrar los espacios democráticos, nuevamente relegó al Trabajo Social a un plano asistencial, entregándose al voluntariado acciones de carácter profesional, para el cual no estaba preparado.

Sin embargo, el compromiso profesional unido a una concepción humanitaria profunda, llevó a los profesionales a un proceso conjunto de abrirse espacios en el servicio a los perseguidos, grupos de extrema pobreza y necesitados. Reforzando su quehacer a partir de la cotidianeidad y demandas de subsistencia, expresadas en tareas concretas, a través de organizaciones de apoyo, externas e internas, creando sistemas de talleres productivos, bolsas de cesantes, talleres de autogestión de aprovechamiento.

2.2.- Funciones y roles.

Una **comunidad clímax** o **vegetación potencial** es aquella comunidad que puede desarrollarse estable y sosteniblemente bajo las condiciones climáticas y edáficas que prevalecen en un estado avanzado de sucesión ecológica.

El clímax de una comunidad se da cuando ésta llega al estado de desarrollo estable en que hay poco crecimiento biomásico y donde los organismos están más especializados, mejor adaptados y más organizados; es decir, la comunidad está madura y hace un uso óptimo del espacio y la energía, estableciéndose un equilibrio dinámico entre los organismos y el medio ambiente. Normalmente presenta una amplia variedad de especies y nichos ecológicos. Asimismo, una comunidad madura presenta mayor tolerancia a los cambios producidos por los fenómenos naturales. En cambio, una comunidad joven, recién instalada es más susceptible a los cambios y fácilmente puede ser alterada en su composición.

Un bosque o una selva son ejemplo de comunidades clímax, maduras y estables; y un desierto o un río caudaloso son ejemplos de comunidades inestables, poco maduras.

Las comunidades clímax pueden ser edafófilas, si están condicionadas por la humedad edáfica o climatófilas si lo están por el macroclima.

Tipos de comunidades y clímax

- **Comunidad clímax ideal:** la que habría si ninguna acción humana hubiera tenido jamás lugar.
- **Comunidad clímax potencial:** la que habría donde hubiera cesado toda acción humana desde varios siglos atrás, sin cambiar el clima.
- **Comunidad real** la que existe actualmente.
- **Paraclímax:** comunidad que, como consecuencia de condiciones edáficas extraordinarias, difiere de la clímax potencial regional y ya no continua desarrollándose.

2.3.- Expectativas profesionales.

La **investigación** es considerada una actividad humana, orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.

Investigación científica es el nombre general que recibe el largo y complejo proceso en el cual los avances científicos son el resultado de la aplicación del método científico para resolver problemas o tratar de explicar determinadas observaciones.^[1]

Existe también la investigación tecnológica, que emplea el conocimiento científico para el desarrollo de "tecnologías blandas o duras", así como la investigación cultural, cuyo objeto de estudio es la cultura, además existe a su vez la investigación técnico-policial y la investigación detectivesca y policial.

Tipos de investigación

Alegoría de la *investigación*, bronce de Olin Levi Warner, 1896, en el Thomas Jefferson Building, Biblioteca del Congreso, Estados Unidos.

Según el objeto de estudio

- Investigación básica: También es la llamada investigación fundamental o investigación pura, se suele llevar a cabo en los laboratorios; contribuye a la ampliación del conocimiento científico, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes. Investiga leyes y principios
- Investigación aplicada: Es la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos, en la mayoría de los casos, en provecho de la sociedad. Un ejemplo son los protocolos de investigación clínica.
- Investigación analítica: Es un procedimiento más complejo que la investigación descriptiva, y consiste fundamentalmente en establecer la comparación de variables entre grupos de estudio y de control. Además, se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador trata de probar o invalidar.
- Investigación de campo: Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados, son individuos, grupos y representaciones de las organizaciones científicas no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

Según la extensión del estudio

- Investigación censal
- Investigación de caso (encuesta)

Según las variables

- Investigación experimental: Se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular.
- Investigación semiexperimental.
- Investigación simple y compleja.

Según el nivel de medición y análisis de la información

- Investigación cuantitativa
- Investigación cualitativa
- Investigación cualicuantitativa
- Investigación descriptiva: también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. Por ejemplo, la búsqueda de la enfermedad más frecuente que afecta a los niños de una ciudad. El lector de la investigación sabrá qué hacer para prevenir esta enfermedad, por lo tanto, más personas vivirán una vida sana.
- Investigación explicativa

- Investigación inferencial
- Investigación predictiva

Según las técnicas de obtención de datos

- Investigación de alta estructuración
- Investigación de baja estructuración
- Investigación participante
- Investigación participativa
- Investigación proyectiva: También conocida como *proyecto factible*, consiste en la elaboración de una propuesta o modelo para solucionar un problema. Intenta responder preguntas sobre sucesos hipotéticos del futuro (de allí su nombre) o del pasado a partir de datos actuales. Se ubican las investigaciones para inventos, programas, diseños.
- Investigación de alta interferencia
- Investigación de baja interferencia

Según su ubicación temporal

- Investigación histórica: Trata de la experiencia pasada; se relaciona no sólo con la historia, sino también con las ciencias de la naturaleza, con el derecho, la medicina o cualquier otra disciplina científica. El investigador cuenta con fuentes primarias y secundarias. De las fuentes primarias, el investigador obtiene las mejores pruebas disponibles: testimonios de testigos oculares de los hechos pasados y objetos reales que se usaron en el pasado y que se pueden examinar ahora. Las fuentes secundarias tienen que ver con la información que proporcionan las personas que no participaron directamente en ella.

- Investigación longitudinal o transversal: La investigación longitudinal es aquella que se realiza del presente al pasado, en ella se realizan varias mediciones en relación al tiempo, en CLÍNICA se conoce como casos y controles, también se le conoce como retrospectiva o retrolectiva. También es Investigación longitudinal la que se realiza del presente al futuro, en ella también se realizan varias mediciones en relación al tiempo, en CLÍNICA se conoce como cohortes, también se le conoce como prospectiva o prolectiva. La investigación transversal se realiza en el presente, en ella se realiza una sola medición en relación al tiempo, se compara, en CLÍNICA se conocen como transversal.
- Investigación dinámica o estática

== Diferentes tipos de investigación entre disciplinas == podríamos decir que se agrega a la codificación

Algunos de los elementos del método científico, ubicados en forma circular para enfatizar que se trata de un proceso iterativo.

Se han descrito diferentes tipos de investigación entre disciplinas, así como una terminología específica. Las definiciones más comúnmente aceptadas son las usadas para referirse al incremento en el nivel de interacción entre las disciplinas:

- Multidisciplinariedad: en este nivel de investigación la aproximación al objeto de estudio se realiza desde diferentes ángulos, usando diferentes perspectivas disciplinarias, sin llegar a la integración.
- Interdisciplinariedad: este nivel de investigación se refiere a la creación de una identidad metodológica, teórica y conceptual, de forma tal que los resultados sean más coherentes e integrados.

- Transdisciplinariedad: va más allá que las anteriores, y se refiere al proceso en el cual ocurre la convergencia entre disciplinas, acompañado por una integración mutua de las epistemologías disciplinares. (Grupo de trabajo)

Por otro lado, las investigaciones históricas son las que se realizan mediante una perspectiva comparativa en el tiempo, recurriendo a fuentes primarias y secundarias. Este tipo de investigación puede contribuir a la creación inicial de hipótesis o a la de hipótesis de trabajo.

Actividad profesional

Investigadora en un laboratorio; la actividad científica, para ser fructífera, requiere creatividad, aunque también comporta actividades rutinarias.

Actualmente, la investigación es una **actividad profesional** que goza de un amplio prestigio social. Pero no siempre fue así a lo largo de la historia: a menudo encontramos ejemplos de científicos y científicas de valía que tuvieron grandes dificultades para desarrollar su trabajo.

La ciencia actual^[21] es muy distinta de la que existía hace poco más de un siglo. Como características principales de la actividad científica de hoy, podemos citar las siguientes:

- La ciencia es una profesión que permite generar un ingreso.
- La ciencia es una actividad generalmente colectiva, o sea de equipos de trabajo.
- La ciencia comporta un vasto conjunto de conocimientos.
- La ciencia se comunica y se divulga, para que otros equipos de trabajo puedan continuarla y/o aplicarla.

2.2.- Naturaleza del diagnóstico.

El **diagnóstico** (del [griego](#) *diagnostikós*, a su vez del prefijo *día-*, "a través", y *gnosis*, "conocimiento" o "apto para conocer") alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

En cuanto a los procedimientos de trabajo, surgen junto a los sistemas de carácter intuitivo, procedimientos organizados, que propiciaban, visitas amistosas, contactos personales con los necesitados, solicitudes de ayuda, labor educativa familiar y tentativas de preparación a las personas dedicadas a la atención de infantes.

Los niveles de intervención, de la gestión individual, pasa a formar parte de la acción Estatal, Privada, Religiosa a través de organizaciones establecidas y formales, apoyadas por leyes y normas de trabajo con los pobres y necesitados.

Forjar el Trabajo Social como profesión, ha sido el fruto del aporte de muchos hombres y mujeres de diversos países que se constituyeron en precursores, en la medida que movidos por razones de caridad, filantropía, o sentimientos humanitarios, se pusieron al servicio de otros congéneres, desvalidos, apremiados por circunstancias de vida, víctimas de grupos de poder, muchos de los cuales usufructuaron de la fuerza de trabajo de los obreros, campesinos, de los espacios personales y tiempo de vida.

En el contexto de esta reflexión histórica, surgen nombres, tales como SAN VICENTE DE PAUL, denominado patrono de la caridad, TOMAS CHALMERS (Escocia), que propuso bases del trabajo individual y comunitario, FEDERICO OZANAM (Francia) que funda las Conferencias de San Vicente de Paul, que organizó visitas y ayuda a domicilio; EDWIN CHADWICK, que influyó en Inglaterra para aprobar la Ley de Sanidad Pública, HUMPHREY

GUTEEN, religioso norteamericano que en 1977 creó en los Estados Unidos "La Sociedad de Organización Caritativa"; F. ANNA DAWES, quien propuso que los Visitadores de Familia y los coordinadores de centros de atención, deberían hacer cursos especiales para asistir a los beneficiarios, denominándose a dichas acciones SOCIAL WORK. Posteriormente, MARY RICHMOND en Estados Unidos, propuso la creación de una Escuela de introducción para la Filantropía Aplicada, a quienes también se le debe como gran aporte a la atención individual, como una forma metodológica de intervención profesional, el DIAGNOSTICO SOCIAL, como método de trabajo que sentó las bases del CASEWORK o TRABAJO SOCIAL DE CASO.

Chile no ha estado ajeno a la situación mundial y los hechos de trascendencia tanto en lo económico, social, político, religioso y cultural que traspasaron las fronteras e hicieron eco en Chile. Es así como el fin de la Primera Guerra Mundial que significó el cambio del centro hegemónico desde Inglaterra a Estados Unidos, inicia la expansión del Capitalismo Norteamericano al aumentar sus inversiones en Chile en busca de materias primas, lo que influyó enormemente en todo orden de cosas del país. Luego con el descubrimiento del salitre sintético y el cierre de las salitreras, surge una gran masa de trabajadores cesantes, con la consiguiente crisis, económica y social que abarcó todos los ámbitos de vida de los trabajadores, de modo que la presión social, se constituyó en una poderosa fuerza, dando margen a una serie de leyes sociales, cuya distribución de recursos requerirían personal especializado para intervenir, racional y técnicamente en los programas dirigidos a los sectores carentes de los medios de vida para asegurar aún en muchos casos su subsistencia.

En el contexto político nacional, con la elección presidencial de 1920 de Don Arturo Alessandri, que propicia programas de reforma civil, obtuvo una gran resistencia del

Congreso Nacional y con las crecientes demandas de los obreros, sucede en 1924 un Golpe Militar. Este hecho produjo la aprobación en bloque de Leyes Sociales, tales como: Seguro Obrero, Contrato de Trabajo, Organización Sindical, Sanidad Ambiental, etc. No obstante pese a los beneficios Sociales que contenían dichas leyes, éstas solo contenían medidas paliativas ya que los problemas económicos y sociales persistían. Esta realidad, tiene a lo menos el mérito de que se crea conciencia de entrenarlos mediante acciones sociales organizadas, con personal preparado, lo que sienta las bases para la creación del Servicio Social Profesional

San Vicente de Paul, sacerdote francés, precursor de la ayuda social organizada fundada en la práctica de la Caridad Cristiana a través de Cofradías de la Caridad. De ahí que el énfasis de la formación tuviera como fundamento filosófico primordial el amor al prójimo como un sentido de Servicio a todo necesitado. Esta Escuela orientó su quehacer a áreas rurales y empresariales, no obstante mantener servicios profesionales en Parroquias de distintos sectores urbanos de la Capital. También incursionó en lo educacional, al crear en la propia sede de la escuela en Vicuña Mackenna 360, un Colegio Montessori, para preescolares, hijos de madres que trabajan y que era atendido por alumnas en práctica de la misma carrera.

Si bien la Escuela de beneficencia, titulaba al cabo de tres años de formación un promedio de 20 Visitadoras Sociales, la Escuela Elvira Matte titulaba un promedio anual de 15 Visitadoras, caracterizándose ambas Escuelas por ser orientada a postulantes femeninas, lo que imprimió un sello feminista a la profesión, por un largo período.

A raíz que el total de egresadas de ambas Escuelas, era insuficiente para atender el amplio desarrollo que iba tomando el Servicio Social, se pensó crear una filial de la Escuela

Elvira Matte en la Ciudad de Concepción. Para ello el 17 de enero de 1939, junto con su fundación se confiaba su dirección a la Sra. Teresa Sanders, contratada en Alemania para este objeto, sin embargo un terremoto que asoló la zona Sur, impidió este propósito, teniendo la Sra. Sanders que regresar a Alemania.

La idea, sin embargo prendió en el Gobierno de la época. De hecho al crearse conciencia de la necesidad de los Servicios de las Visitadoras Sociales y la gran demanda que surgía, el Presidente Don Pedro Aguirre Cerda, dictó el 14 de mayo de 1940, un Decreto Supremo, por medio del cual se organizaron las Escuelas de Servicio Social de Santiago, Concepción y Temuco, dependientes del Ministerio de Educación Pública. De esta manera se estableció en Chile la enseñanza de Servicio Social, impartida por Escuelas de Estado, reconociéndose oficialmente la importancia de la profesión y se sumaba a las iniciativas privadas, el propio Gobierno.

UNIDAD3

EL PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL

Aunque afecta a cualquier tipo de enfermedad, por su significado es más dramático en los casos de diagnóstico de cáncer. La paradoja fundamental de la detección temprana del cáncer es que mientras a unas personas les sirve de ayuda, a otras ese diagnóstico les perjudica. Las personas diagnosticadas en exceso no pueden beneficiarse de la detección ni del tratamiento de su "cáncer", porque el cáncer no estaba destinado a causar síntomas o la muerte. Hay tres categorías de daños asociados al diagnóstico:

- I. **Efectos físicos** del diagnóstico y tratamientos innecesarios: Todas las intervenciones médicas tienen efectos secundarios. Esto es particularmente cierto en los

tratamientos de cáncer. La cirugía, la radioterapia y la quimioterapia, plantean diferentes grados de morbilidad e incrementa el riesgo de mortalidad.

2. **Efectos psicológicos:** hay una carga emocional simplemente por ser etiquetado como "enfermo" y se asocia a un aumento de la vulnerabilidad del individuo.
3. **Carga económica:** no sólo los costos asociados al tratamiento (de los cuales el paciente no puede beneficiarse, ya que la enfermedad no representa una amenaza), sino también un posible aumento en el costo del seguro sanitario o incluso la incapacidad para obtenerlo.

Mientras que se identifican los resultados falsos positivos como el principal inconveniente para la detección del cáncer, existen datos que sugieran que cuando los pacientes son informados acerca del diagnóstico, están mucho más preocupados por el exceso de diagnóstico que por los resultados falsos positivos.¹

Diferencias entre diagnóstico y resultado falso positivo

El diagnóstico es a menudo confundido con el término falso positivo de una prueba, pero son dos conceptos distintos. Un resultado falso positivo de una prueba se refiere a una exploración complementaria que sugiere la presencia de la enfermedad, pero que en última instancia resultó ser un error (por lo general se detecta por un segundo examen, más preciso). A los pacientes con resultados falsos positivos se les explica que no tienen la enfermedad y no son tratados, los pacientes diagnosticados se les dice que tienen la enfermedad y por lo general reciben tratamiento.

El diagnóstico contribuye de forma desproporcionada a un diagnóstico precoz de las condiciones letales, tiene el efecto de incrementar las estadísticas de supervivencia. Cuanto más se sobre diagnóstica se aparenta mayor supervivencia, concluyendo que el diagnóstico precoz ayuda. Lo que a su vez anima a realizar más pruebas, y seguir sobre diagnosticando.

Entre 1947 y 1950, surge el Desarrollo de la Comunidad como método de trabajo que se incorpora al hacer del Trabajo Social, llevando la intervención profesional al campo del desarrollo local.

Es así como unido a las demandas de la realidad aumentan las asignaturas en los currículos de las Escuelas de Servicio Social, y se hace énfasis en métodos complementarios, tales como investigación Social y Administración. Se nivela el período de estudios a cuatro años y se abren cupos para el ingreso de varones en las Escuelas. Al mismo tiempo, se crearon nuevas Escuelas como la de la Universidad del Norte en Arica y La Serena. Junto con el aumento de Escuelas y de contingente profesional surge la necesidad de organizarse, creándose el Colegio de Asistentes Sociales por Ley N° 11.934, promulgada el 11 de Octubre de 1955 y publicado en el Diario Oficial N° 23.283, del 27 de Octubre de 1955. Pero sólo el 13 de Agosto de 1956 por medio del Decreto Supremo N° 671, se designó el Comité Organizador encargado de poner en funcionamiento el Colegio. De modo que en 1956 se eliminó el primer Consejo General cuyos integrantes el 2 de enero de 1957, constituyeron el Consejo electo que posibilitó la constitución de la primera Directiva, cuya principal preocupación fue cambiar oficialmente, la denominación de VISITADORA SOCIAL por la ASISTENTE SOCIAL. Esta gestión consolidó la profesión, al mismo tiempo que se vio la necesidad de crear cursos de post-grado, para perfeccionamiento profesional, lo que posibilitó generar la inquietud de asumir el perfeccionamiento a nivel universitario. De hecho, esto se concretó con la creación del Instituto Superior de Servicio Social de la Universidad de Chile.

En 1960, las Naciones Unidas, dado el problema de subdesarrollo que afectaba a la mayoría de los países del continente americano, propició incorporar a la Planificación y

Políticas de Gobierno, el desarrollo de la Comunidad, como método de planificación y desarrollo para América Latina, lo que fue plenamente asumido por el Gobierno de Chile, alcanzando un gran impulso al ser elegido Don Eduardo Frei Montalva como Presidente del país, que da curso a importantes Reformas en aras del desarrollo. Es así como el proceso de Reforma Agraria se crea la Corporación de Reforma Agraria.

Esta etapa fue de gran auge gremial, generalizándose las reivindicaciones económicas a todo nivel, incentivadas por medidas de gobierno, tales como la dictación de la Ley de Juntas de Vecinos y organizaciones, que al posibilitar la movilización popular, aumentaron a través de la participación, las expectativas de los sectores marginados de la Sociedad. La profesión si bien tuvo una activa intervención en distintos ámbitos organizacionales en lo urbano y rural, creando centros de madres, clubes juveniles, juntas de vecinos, sindicatos, etc., inicialmente no fue considerada ni en la planificación ni en instituciones significativas, no obstante la tendencia desarrollista de ésta, lo cual produjo una gran frustración, que fue superada en parte al insertarse en planes y proyectos gubernamentales pero que dejaron grandes inquietudes acerca del Rol, transformándose éste en el gran tema central de discusión en el contexto profesional.

Esta inquietud unida a interrogantes generadas por los procesos de cambio llevó a la profesión a un cuestionamiento general dando curso a un hito importante de reflexión y análisis denominado proceso de "Re conceptualización". Dicho proceso alcanzo un auge en 1967 unido a instancias de Reformas Universitarias que posibilitaron cambios y medidas de trascendencia en las Escuelas de Trabajo Social que incidieron en el crecimiento profesional a partir de descartes, revisión y modificaciones curriculares en contenidos y metodologías. A estos cambios, se agregó a partir de los diagnósticos de la realidad y marcos teóricos

explicativos de ésta, opciones políticas-ideológicas que llevaron a modificar la "neutralidad"⁴, que tuvo por característica la profesión. Esto influyó en que se ampliaron las perspectivas y enfoques de lo global y específico, con respecto a la realidad. Esto llevo a la profesión a considerar el contexto latinoamericano, valorando la propia idiosincrasia de cada País, pueblo o religión.

Esto favoreció la creación de la Asociación Latinoamericana de las Escuelas de Servicio Social (A.L.A.E.S.S.) 1966, de modo que en 1969,

En este contexto, cobra una fuerte vigencia y en una perspectiva distinta la inserción en la realidad del Trabajo Social, perfilándose alternativas de intervención acordes a las demandas de los nuevos tiempos, en que el trabajo interdisciplinario constituye una de las muchas exigencias de interacción en el Sistema Social integral. Es así como las nuevas demandas de Política Nacional privilegian la búsqueda por la precisión de la eficacia, en aras de la Calidad de Vida e invitan a un compromiso cuyos raíces emanadas de la concepción humanista, vuelca a la profesión a buscar los puntos de encuentros y de espíritu visionario para promover nuevas proyecciones del Trabajo Social, emulando a los gestores del Servicio Social, que a partir de la creación de las Escuelas profesionales en Chile, les llevó a germinar un liderazgo de la acción social, en América Latina.

Se realizó el Primer Seminario Regional Latinoamericano en Concepción, proporcionándose en dicho evento, una actitud más científica para analizar y comprender la realidad, a la vez que se generó la importancia de la Investigación Social, introduciéndose la preocupación por la Sistematización.

En 1970, con la elección del Dr. Salvador Allende, como Presidente de la República, se produjo una gran movilización de todos los grupos sociales, manifestándose una activa participación del Servicio Social que generaliza el término de Trabajo Social para su

denominación, insertándose como tal en todos los procesos de cambios, tanto urbano como rurales, vinculándose estrechamente a todo tipo de organizaciones, jugando en muchas instancias un papel protagónico en la transformación para el proceso de "Liberación" que propiciaba el Gobierno.

Lo expuesto, aun cuando posibilitó un gran desarrollo en lo profesional, dado la efervescencia y polarizaciones ideológicas, constituyó a su vez un período de confusión por la sobreposición de lo político-activista a lo social, perdiéndose la perspectiva específica profesional.

Con respecto a las Escuelas de Trabajo Social, si bien es cierto se habían creado en distintas partes del país, en el caso de la Escuela "DR. ALEJANDRO DEL RIO", pionera en la profesión, el 1 de Enero de 1971, se fusionó con la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Chile de Santiago, traspasándose todos sus bienes a esa identidad.

En 1973, con la Dictadura Militar, los cambios que determinó la Junta Nacional de Gobierno, al cerrar los espacios democráticos, nuevamente relegó al Trabajo Social a un plano asistencial, entregándose al voluntariado acciones de carácter profesional, para el cual no estaba preparado.

Sin embargo, el compromiso profesional unido a una concepción humanitaria profunda, llevó a los profesionales a un proceso conjunto de abrirse espacios en el servicio a los perseguidos, grupos de extrema pobreza y necesitados. Reforzando su quehacer a partir de la cotidianidad y demandas de subsistencia, expresadas en tareas concretas, a través de

organizaciones de apoyo, externas e internas, creando sistemas de talleres productivos, bolsas de cesantes, talleres de autogestión de aprovechamiento.

Este objetivo plantea en el área del saber un conjunto de interrogantes que no encuentran respuesta en ningún lugar específico de las ciencias sociales consideradas cada una de ellas en particular, requiriéndose por una parte la necesidad de integrar parcialmente algunos aspectos de teoría pura especializada, con el objeto de responder a algunas de dichas interrogantes mediante una aplicación integrada y requiriéndose además la realización de investigaciones básicas o puras para los efectos de crear un nuevo tipo de fundamentación teórica que no corresponde a ninguno de los campos actualmente cubiertos por cada ciencia en particular ni a integraciones parciales del conocimiento disponible en cada una de ellas”.¹⁸

El Trabajo Social sería entonces ciencia porque tiene una materia-objeto específica que no corresponde a ninguna de las ciencias sociales desarrolladas y configura, por lo tanto, un nuevo campo de saber, una de cuyas características fundamentales sería la simultaneidad entre la investigación, el diseño y la acción, es decir, entre el saber y el hacer.

Los trabajos analizados muestran enfoques diferentes de la relación entre el Trabajo Social y la ciencia social. En el momento siguiente del proceso de Re conceptualización, el Trabajo Social que hasta la fecha se había cuestionado a sí mismo, empieza a plantearse también críticamente frente a las ciencias sociales. Esta visión crítica aborda principalmente los siguientes aspectos:

- a) El esquema idealista de la ciencia social, por el cual se parte de que la verdad se encuentra en lo general o universal y que lo particular o situación concreta es objeto de desconfianza. De allí el énfasis en trascender lo particular y poder precisar leyes generales que recogen los rasgos comunes registrados en numerosas experiencias particulares. Según este esquema, el conocimiento empírico se transforma en ciencia solamente cuando es posible llegar a formular estas leyes generales. Se privilegia, por lo tanto, en este concepto de ciencia el esfuerzo intelectual de aprehender la verdad (conocimiento), relegando a un nivel de consecuencia no científico el esfuerzo de transformación de la realidad.¹⁹
- b) El hecho de que las ciencias sociales hayan sido desarrolladas bajo el modelo de las ciencias físicas naturales, sin considerar las diferencias tan fundamentales que hay en las diferentes áreas de acción de éstas ciencias. Así, la científicidad de los métodos de las ciencias naturales se ha medido en relación a su semejanza con “los métodos de investigación y examen de las ciencias naturales, convertidas en las ciencias por excelencia, las ciencias fetiche”.²⁰ Este planteamiento desconoce el hecho de que los fenómenos sociales, muchas veces no son previsible no pueden ser sujetos a experimentación.
- c) La falsa naturalidad valorativa de la ciencia social, que la supone inmune a la influencia de la ideología y que supone que el científico puede abstenerse de la esfera de los valores en relación al conocimiento. Esto lleva a postular una ciencia no comprometida con la transformación social no con la sociedad. Se desconoce así la profunda interacción existente entre ciencia y sociedad y el hecho de que la ciencia está históricamente determinada y es coherente con las condiciones que le dan origen en una estructura dada.

El enfoque funcionalista de las ciencias sociales que se caracteriza por un estudio empírico y analítico de los hechos sociales. Analítico, porque trabaja con hipótesis que no están orientadas a captar la verdad o la realidad de la cosa estudiada, sino a clasificar los datos siempre con mayor exactitud ya descubrirlos fielmente. Empírico, porque se reduce conscientemente a las afirmaciones que pueden ser verificadas a través de test objetivos. No se capta así la realidad como una totalidad ni como un proceso dinámico, sino como un conjunto de hechos que pueden ser aislados para estudiarlos científicamente. El conocimiento que las ciencias sociales han generado bajo este enfoque es perfectamente funcional a la sociedad y no plantea una visión crítica frente a ella.

- e) La parcelación del saber, con la especialización cada vez mayor de las diferentes disciplinas, va perdiendo la visión de conjunto de los fenómenos sociales que el trabajador social enfrenta, los enfoques especializados de las diferentes ciencias se encuentran entrelazados e interrelacionados. En la realidad social, lo económico, lo sociológico, lo psicológico y lo antropológico, etc., forman aspectos inseparables, íntimamente interrelacionados de un todo global.
- f) El alto nivel de abstracción y de generalización de las teorías de las ciencias sociales y la ausencia de teorías intermedias o teorías para la acción que puedan ser utilizadas para la comprensión de la realidad concreta.

La falsa dicotomía existente entre la teoría y la acción que plantea una división entre ciencia y tecnología en la cual la primera conoce y la segunda transforma, pero sin dominar

las leyes de la transformación. Se da, por tanto, primacía absoluta al conocimiento por sobre la acción, a la que se sitúa bajo el nivel científico.

Este cuestionamiento a la ciencia social tradicional y la búsqueda de soluciones a los problemas que la relación con ella ha planteado, llevan al Trabajo Social a identificarse con el aporte de las científicas sociales críticas y con el nuevo enfoque dialéctico que surge de la acción o si da respuesta a los problemas de acción, y la ciencia no solo tiene como objetivo el conocimiento puro, sino también la transformación. Esto hace desaparecer la barrera divisoria entre ciencia y tecnología, produciendo una íntima relación dialéctica entre el conocer (ciencia) y el transformar (tecnología), si bien se conservan polos en los que el conocimiento es predominante y polos en los que la acción es predominante. El concepto de praxis es el mejor que expresa esta relación profunda y encuentro simultáneo entre la acción-reflexión-teoría, que vuelve a su vez sobre la acción.

En este esquema, en que la teoría y la acción se sitúan como dos polos de un todo dialéctico, el Trabajo Social cree posible llegar solamente se base en la teoría, sino que aporte a la teoría y que sea fuente de conocimientos acerca de la realidad social.

La práctica no es en esta perspectiva una actividad de segundo orden, y tampoco ella privilegia la teoría. Teoría y práctica no son más que dos momentos de una sola acción humana orientada al conocimiento y transformación de la realidad. Ninguno de los momentos es más importante que el otro y ninguno puede darse sin el otro. La práctica y la teoría deben relacionarse, por lo tanto, dialécticamente en toda acción que pretenda ser científica.

En este nuevo enfoque de las ciencias sociales se visualiza el Trabajo Social como una disciplina cuyo elemento específico es la práctica social, que integra los elementos aportados por las ciencias sociales en torno a problemáticas concretas, superando el enfoque que valida la teoría por sobre la práctica. El Trabajo Social, inserto en la realidad, podrá así enfocarla en una visión totalizante, haciendo un esfuerzo de racionalizar y sistematizar la riqueza de la práctica y aportando este conocimiento a las distintas disciplinas científicas.

De allí entonces que el Trabajo Social se plantea como una práctica científica, lo que implica una relación dialéctica entre la del conocimiento científico. Por lo tanto, no se trata solo de tener como fundamento a las ciencias sociales sino también de contribuir al desarrollo de teorías intermedias que aporten el conocimiento de la realidad concreta. La sistematización de la experiencia de terreno surge así como elemento básico para la acumulación de conocimientos que puedan constituir la materia prima para el desarrollo de una teoría para la acción del Trabajo Social. Esto exige a los trabajadores sociales un esfuerzo permanente de planificación de la acción, de implementación teórica, de registro metódico de datos significativos, de evaluación y de reflexión. La teoría para la acción será así el resultado de los conocimientos derivados de la práctica científica.

UNIDAD 3

PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

La tecnología sería, por lo tanto, una articulación entre la ciencia y la técnica, que aplica el método científico, el conocimiento teórico-empírico y los recursos de la técnica al objetivo de transformación de la realidad y que, a través de la sistematización de sus experiencias, contribuye a la reformulación y enriquecimiento tanto de la ciencia como de la técnica.

Pero además le correspondería a la tecnología desarrollar un cuerpo de conocimiento tecnológico en base a teorías específicas en torno a su objeto, teorías que se orientan no sólo al conocimiento sino también a la transformación de la realidad social particular que se enfrenta.

Esta conceptualización del Trabajo Social no ha sido planteada solamente en los niveles académicos, sino que es aceptada también por los organismos gremiales de la profesión.

El énfasis en clasificar el Trabajo Social refleja la orientación prevaleciente que tiende a enfatizar la necesidad de que la profesión no solo se fundamente en la ciencia, sino que la implemente técnicamente para poder realizar una acción transformadora eficaz, que tenga impacto social, superando así una etapa en que lo ideológico primaba como variable fundamental en la práctica profesional.

En el concepto de tecnología está implícita la distinción entre conocer y el hacer, entre la ciencia y la acción. Si bien es importante precisar las características diferenciales que animan

estos dos tipos de actividades humanas, desde nuestra perspectiva lo fundamental no es marcar las diferencias sino apuntar a sus semejanzas y sus vinculaciones. No nos interesa la separación entre teoría y práctica sino su complementación dialéctica y su integración en la acción profesional. Si la clasificación del Trabajo Social como tecnología llega a ser un obstáculo para entender esta integración, deberá ser revisado en el futuro.

Trabajo Social-Ciencias Sociales, interesa a continuación analizar la concreción que ellos tienen en la práctica profesional.

Nuestra experiencia docente nos permite afirmar que en la práctica social se está procurando tener una base más sólida en ciencias sociales y usar los conocimientos que ellas aportan para la comprensión de la realidad concreta que el trabajador social enfrenta.

Sin embargo en la mayoría de las prácticas de terreno la base científica que fundamenta la acción profesional es muy precaria. Por ello se hace difícil, si bien no imposible, el que se pueda usar los conocimientos que aportan las ciencias sociales en relación a un problema específico que se está tratando.

Queda aún por evaluar si el trabajador social recientemente egresado y con mayor base científica, es capaz de continuar enriqueciendo y poniendo al día sus conocimientos sin dejarse absorber por el activismo, como ha sucedido generalmente hasta ahora.

En base a lo expuesto anteriormente, podríamos decir que en el mejor de los casos, y con las limitaciones ya dichas, el Trabajo Social está tratando de basarse en conocimientos científicos y de utilizar las teorías de las ciencias sociales a los que se ve enfrentado.

Pero parecería que, de hecho, las ciencias sociales no están recibiendo ni incorporando aportes de nuestra práctica; no existe una vertiente de conocimientos para las ciencias sociales que surja del Trabajo Social.

Es posible que en lo anterior influyan las características de las ciencias sociales analizadas previamente, que traen como consecuencia una sobrevaloración de la teoría, la consecuente desvalorización de la práctica y desconfianza en el valor que pueda tener la acción de los prácticos desde el punto de vista científico. De ahí que los científicos sociales, en general no se interesen ni por el Trabajo Social en sí, ni por las experiencias que la práctica de los trabajadores sociales se esfuerzan por estar al día en las teorías que elaboren los científicos sociales, éstos no se interesan por conocer las experiencias ni las publicaciones de los trabajadores sociales. Mientras las Escuelas de Trabajo Social incorporen materias de ciencias sociales en sus currículos, en ninguna Escuela de ciencias sociales existe un aporte académico de Trabajo.

En nuestra opinión, el problema parece radicar básicamente en la falta de calidad científica que hasta ahora ha tenido la práctica social. Si el Trabajo Social no ha aportado conocimientos a las ciencias sociales, es porque ha tenido poco que aportar. Esto no significa que nuestra práctica sea estéril en cuanto a generar conocimientos. De hecho todo trabajador social adquiere a través de su experiencia una gran riqueza de conocimientos acerca de la realidad social. Lo que sucede es que este conocimiento no se traduce en aporte teórico, con lo cual se pierde su potencialidad intrínseca de conocimiento de la realidad.

En síntesis, parecería que aún el Trabajo Social no ha podido superar en forma definitiva la falta de calidad científica que hasta ahora ha sido tradicional a su práctica social, lo que implica que siguen en gran parte vigente los factores que han generado este problema.

Uno de estos factores ha sido la excesiva ideologización de la práctica social. Al estar tan identificada con el statu quo y el sistema social, en una falsa posición neutral, esta práctica buscó pequeñas causas para explicarse los fenómenos sociales, pero nunca llegó a cuestionar la estructura social. Su análisis causal careció a sí de poder explicativo acerca de la realidad que el trabajador social enfrentaba. El problema de la excesiva ideologización sigue estando presente en el nuevo enfoque del Trabajo Social cuando se tiende directamente al análisis de la estructura sin las mediaciones necesarias y rentándole importancia a las características específicas de cada situación.

Otro factor importante reside en la formación profesional de los trabajadores sociales. Pese a que desde hace años el Currículo de las Escuelas de Trabajo Social contiene materias de ciencias sociales, éstas se han incluido en la parte teórica de la formación y no se han incorporado a la práctica de los alumnos. Se ha reproducido así, dentro de la formación profesional, el esquema de la separación tradicional entre la teoría y la práctica.

La integración de los elementos teóricos y prácticos, uno de los objetivos básicos de la docencia en Servicio Social desde los años 1950 en América Latina, no ha podido lograrse en forma significativa hasta ahora. En nuestra opinión un obstáculo importante para esta investigación, además de las dificultades ya señaladas en relación a las ciencias sociales, se encuentran en los docentes que guían la práctica. Es frecuente que estos docentes no dominen los elementos teóricos que los alumnos están recibiendo, porque ellos no han

hecho un esfuerzo sistemático por poner al día sus conocimientos. Esto implica no solamente una voluntad personal de perfeccionamiento profesional, sino también el que las Escuelas promuevan y faciliten este tipo de actividades a sus docentes. Es responsabilidad de los profesores de Trabajo Social incorporar los conocimientos a sus alumnos.

La falta de sistematización de la práctica de los trabajadores ha sido también factor determinante de su falta de calidad científica. La experiencia que de ésta práctica surge no ha sido registrada metódicamente ni reflexionada sistemáticamente, ni divulgada para facilitar el intercambio de ideas, la crítica, el aporte y la evaluación. Por la falta de sistematización, los conocimientos que genera la experiencia no son posibles de transmitir y se pierde la posibilidad de acumular conocimientos propios para la práctica social. Así se da el hecho contradictorio de que, pese a tratarse de una práctica, no es el ejercicio profesional de donde hasta ahora han salido los avances en la teoría del Trabajo Social, sino principalmente de las experiencias docentes organizadas por las Escuelas de Trabajo Social.

Los intentos de sistematización que se están iniciando, se centran aún a nivel de las Escuelas y son poco significativos en relación a la práctica global.

El ritmo propio de la práctica social atenta evidentemente contra esta sistematización y ha contribuido a que tan generalmente la práctica social degenere en activismo. Los trabajadores sociales se han dejado llevar por el dinamismo de la acción, se han abrumado de trabajo y no han sido capaces de darse el tiempo necesario para el estudio, el análisis y la reflexión. En lugar de dominar su práctica han sido dominados por ella.

Finalmente es necesario referirse a la falta de hábito de trabajo intelectual del trabajador social, que dificulta aún más una adecuada relación teoría-práctica en su acción. El trabajador social no tiene hábito de estudio. Esto se expresa tanto en el alumno universitario como en el profesional de terreno, en el poco interés por la lectura y la forma pasiva y poco crítica que ésta se hace, sin una reflexión personal sobre los planteamientos que el autor expone. Se expresa también en el poco material escrito que produce el Trabajo Social. En nuestra opinión, esto se debe básicamente a la falta de registro y análisis de sus experiencias. No es que el trabajador social no tenga facilidades para expresarse por escrito, lo que pasa es que sólo tiene experiencias, pero no tiene pensamientos organizados sobre esas experiencias.

Urge, por lo tanto, que el trabajador social se convierta, en cierta medida, en el “artesano intelectual” de que habla Wright Mills.²¹ Si bien se refiere especialmente a los investigadores sociales, creemos que muchas de sus recomendaciones son válidas para el trabajador social.

Este autor insiste en la necesidad de organizar un archivo que contenga la experiencia personal y las actividades profesionales, los estudios en marcha y, los estudios en proyecto, el que no es de la institución donde se trabaja, sino personal del trabajador social. “Llevando un archivo adecuado y desarrollando de esa manera hábitos de auto reflexión, aprendéis a mantener despierto vuestro mundo interior. Siempre que os impresionen fuertemente sucesos o ideas, no debéis formularlos para vuestro archivo y, al hacerlo desentrañar todo lo que implican y demostrar a vosotros mismos la insensatez de aquellos sentimientos o ideas o la posibilidad de articularlos en forma productiva. No podéis tener la “mano diestra” si no escribís algo por lo menos cada semana. Desarrollando el archivo es controlar la experiencia. El primer paso en la traducción de la experiencia, ya de los escritos de otros

individuos, ya de vuestra propia vida, a la esfera intelectual, es darle forma. Simplemente el dar nombre a un renglón de la experiencia os invita a explicarlo: simplemente el tomar nota de un libro es con frecuencia una incitación a reflexionar. Al mismo tiempo, desde luego, el tomar notas es una gran ayuda para comprender lo que estáis leyendo”.

Diálogo social comunitario y sus componentes

El objetivo del diálogo social comunitario es de reforzar y facilitar el diálogo entre los interlocutores sociales en el campo del desarrollo y aplicación de las políticas comunitarias sobre todo en lo que concierne el empleo la movilidad y la ampliación, y versa sobre diversos ámbitos que presentan un interés común para los interlocutores sociales.

El dialogo social comunitario es la colaboración entre las partes sociales (comités de trabajadores y comités de empleadores) con los órganos de la Unión Europea. De echo en el Acto Único Europeo se requería a la Comisión de desarrollar un Dialogo Social; en el Art. 118 B de dicho acto se establece que la Comisión tiene que empeñarse a desarrollar el dialogo entre las partes sociales con la posibilidad de crear conexiones tras contratos si fuera requerido por las partes.

Las partes sociales están promovidas por los comités de dialogo social sectorial. Estas organizaciones de interlocutores sociales juntos a la Comisión Europea participan en el Dialogo Social Comunitario. Estas organizaciones europeas deben responder a unas características para ser reconocidas a nivel comunitario: • pertenecer a categorías o sectores específicos y tener una organización reconocida a nivel europeo;

- tienen que ser reconocidas por los estados miembros como parte de la estructura de los interlocutores sociales, deben tener capacidad para negociar acuerdos y ser, lo más representativas posible en todos los Estados miembros;
- disponer de las estructuras adecuadas para poder participar eficazmente en el proceso de consulta.

La historia

El Dialogo Social Comunitario, empezó a tomar forma al final de género de 1985, entonces Jacques Delors era Presidente en aquella temporada de la Comisión Europea. El empezó a reunir a los representantes de CES, UNICE y CEEP en el castillo de Val Duchesse en Bruselas. Entre 1985 y 1992 los interlocutores sociales se reunieron a menudo para tomar opiniones comunes sobre la Comunidad, la formación e instrucción de los trabajadores, el paso de la escuela a la vida laboral, la creación de un espacio europeo que permita movilidad profesional etc.)

El 31 octubre del 1991 se firmó un acuerdo entre los interlocutores sociales que se integró en el protocolo sobre la política social, anejo del tratado de Maastricht; este mismo acuerdo se integró también en el tratado de Ámsterdam. Gracias a este nuevo acuerdo se podían dotar de efectos jurídicos a los convenios firmados por los interlocutores sociales, gracias a una decisión del Consejo.

La medida comunitaria para conseguir el diálogo social es la comunicación de la Comisión de 20 de mayo de 1998: “adaptar y fomentar el dialogó social a escala comunitaria”.

Después de la reunión europea de Laeken (diciembre 2001) los interlocutores sociales se inspiraron a sus principios de « abertura » y de colaboración entre los actores de la sociedad y pidieron más autonomía y responsabilidades en asuntos económicos y sociales.

El año después estos principios se consolidaron con la inauguración del primer trabajo plurianual (2003-2005) conjunto entre los interlocutores sociales. En este sentido fue un paso adelante muy importante el acuerdo sobre el tele trabajo en las empresas suscrito en 2002 por ETUC (unión europea de los sindicatos), UNICE (unión europea de las empresas y de los emprendedores), CES (unión europea del artesanado y pequeñas y medianas empresas) y CEEP (centro europeo de las empresas y de la participación pública).

Interacción entre los interlocutores sociales y los órganos comunitarios

En 1991, como ya está indicado en el párrafo anterior, se creó un equipo ad hoc para averiguar cómo se podía desarrollar el Dialogo Social, este equipo estaba formado por representantes de todas las organizaciones relacionadas con CES, UNICE y CEEP; se trabajó durante 9 meses y el 31 de octubre de 1991 se redactó un texto que se incorporó al el tratado de Ámsterdam (Art. 139 y siguientes), aquí pusieron las bases de un sistema de contratación grupal a nivel europeo. Según estos artículos los interlocutores sociales serán consultados por la Comisión antes de que presente al Consejo una propuesta sobre políticas sociales. De hecho los interlocutores sociales si llegan a un acuerdo sobre un tema que se le presente, la Comisión cogerà su texto y lo propondrà al Consejo como directiva.

Ya se experimentó esta práctica con buen éxito en los siguientes casos:

- permisos parentales y por razones familiares,
- trabajo a tiempo parcial,
- trabajo con contrato de duración determinada,
- régimen de los trabajadores cedidos por empresas de trabajo temporal.

Otro caso es lo del teletrabajo, que no se transformó en directiva sino que es un acuerdo voluntario que se aplicará a nivel nacional.

Existe además una cumbre llamada “cumbre social tripartita para el crecimiento y el empleo” creada mediante la Decisión 2003/174/CE del Consejo que se reúne por lo menos una vez al año antes del consejo europeo de primavera, y tiene como objetivo lo de asegurar la reunión y el diálogo de las tres partes (Consejo, Comisión y interlocutores sociales). Actualmente, la concertación tripartita se desarrolla en cuatro ámbitos: el diálogo macroeconómico, el empleo, la protección social y la educación y la formación.

La **Economía basada en la comunidad** o *Economía comunitaria* fomenta la sustitución local de los motores, energías económicas y coerciones externas

El concepto se contextualiza en los modos de Vida sencilla incluyendo las modernas ecoaldeas y las tradicionales comunidades menonita y amish. En los últimos años ha surgido un interés adicional por este tipo de iniciativas a raíz del problema del pico petrolero, así movimientos como el de las Ciudades en Transición están abogando por un retorno a las economías de escala local.

En cualquier caso es una prioridad en el campo de la economía urbana, donde los conceptos de Economía local y ética (Comercio justo, justicia social), ganan adhesiones cada día.

En ocasiones, la Política verde promueve programas específicos para comunidades económicas y divisas locales, como el Banco de tiempo de las Horas de Itaca.

La **medicina de familia y comunitaria**, es una especialidad médica reconocida en España desde 1978. Su ámbito de actuación es la Atención Primaria de Salud.

Características

La especialidad surge a partir de la necesidad de reformar el sistema sanitario público español (Sistema Nacional de Salud) a partir de las directrices de la Ley General de Sanidad (ley 14/1986 del 25 de abril, publicada en el BOE nº 102 del 29 de abril) con la intención de potenciar de manera clara el primer nivel de atención de los pacientes en contacto con el sistema sanitario. Se necesita un profesional adecuado a las nuevas necesidades, con capacidad real de resolución de problemas de salud a la cabecera del paciente, lo que además supone mejorar la eficiencia del sistema sanitario, al resolver prácticamente el 90% de los problemas de salud en este nivel, derivando a otros niveles del sistema los problemas que por su complejidad o requerimientos tecnológicos necesiten otros recursos.

Los médicos de atención primaria trabajan con una visión del enfermo holística, integral y biopsicosocial. La atención se basa en el paciente y no en la enfermedad, en la familia o el entorno más inmediato del paciente como condicionante del estado de salud, y se introduce una visión comunitaria de la medicina, con la que a partir de un análisis de la comunidad, la cual puede actuar como fuente de enfermedad o como medio terapéutico, desde donde se puede actuar con medidas preventivas y de promoción de la salud. La actuación sobre la población es longitudinal (a lo largo de la vida del paciente) e incluye tanto la atención en la consulta como en el domicilio o dentro de los diferentes recursos sociales (escuelas, residencias de ancianos, etc.).

Para poder conseguir este perfil de profesional, el ámbito de conocimientos de la medicina de familia es muy amplio e incluye prácticamente todas las áreas médicas y quirúrgicas, de psiquiatría y de gestión sanitaria, siendo la capacidad de intervención sobre los problemas de salud, sólo limitada por los propios conocimientos y aptitudes del profesional y por las limitaciones estructurales y de medios técnicos de que se disponga.

El acceso a la formación en medicina de familia y comunitaria, es actualmente (2012) en el postgrado, a partir del programa MIR (Médico Interno Residente) que tiene una duración de cuatro años. La medicina de familia y comunitaria se está abriendo camino hacia la universidad, para poder constituir un área de conocimientos propia en el currículo de la licenciatura de medicina.

Los principios básicos de la especialidad han sido claramente señalados por muchos autores, entre los cuales se cuenta a Ian McWhinney. Aunque otros médicos han ayudado a consolidar un cuerpo de conocimientos, un marco epistemológico propio que le permite obtener identidad y poder ser reconocida como una verdadera especialidad médica. El propio nombre de la especialidad es motivo de controversias, aun cuando tengan programas de formación semejante, no necesariamente igual. Los *General Practitioners* de Suecia o de Reino Unido son ejemplo de ello, o la Medicina General Integral (3 años de estudio) que implementa el modelo de salud cubano y venezolano en el primer nivel de atención. En Venezuela es un postgrado universitario que tiene una duración de tres años, avalado por el "Instituto de Altos Estudios en Salud Pública Dr. Arnoldo Gabaldón" del Ministerio del Poder Popular para la Salud.

La **justicia comunitaria** es una institución de derecho consuetudinario mediante la cual se sancionan conductas que se entienden reprobables y se gestionan conflictos con capacidad regulativo en un ámbito social comunitario, sin la intervención del Estado ni su burocracia.

Para que haya justicia comunitaria es necesario que haya administración de justicia y que haya comunidad. Si falta alguna de las dos, estaremos frente a otro tipo de situación. No será justicia comunitaria si se gestionan conflictos sin la obligatoriedad derivada del ámbito social específico. No será justicia comunitaria si el ámbito social en el que se inscribe la gestión no considera dinámicas de identidad y pertenencia.

Según Ermo Quisbert,^[1] la justicia comunitaria es un sistema autogestionado, dado que los propios participantes implantan las normas que se les aplican. Es además consensual, ya que no se rige por el principio de mayoría sino por el de consenso.

Lo que Armo Quimerista dice en verdad es:

Características

Las partes se representan a sí mismas, lo que hace que se trate de un sistema no profesional e informal, donde no intervienen profesionales del Derecho ni se emplea un lenguaje jurídico específico. Tampoco participan las autoridades estatales, más allá de una intervención excepcional orientada a equilibrar a las partes en conflicto. Éstas, por otra parte, no se consideran como individuos aislados, sino en relación con la comunidad y con el ambiente en que se presenta el problema.

La Justicia comunitaria es una *institución de Derecho Consuetudinario que permite sancionar las conductas reprobadas de los individuos pero sin la intervención del Estado, sus jueces y su burocracia, sino directamente dentro la comunidad de individuos en la que las autoridades naturales de la comunidad hacen de equilibrantes entre las dos partes enfrentadas.*^[2]

Normalmente, la justicia comunitaria no tiende exclusivamente a la pena, sino que da importancia a la restitución del equilibrio y la reparación del daño.^[3]

Relación entre justicia estatal y justicia comunitaria

La justicia comunitaria no debe comprenderse únicamente a partir de movimientos que se están adelantando alrededor de la transformación del Estado. Las comunidades no son un simple material sobre el que esculpen los actores externos a ellas. Ellas toman, al menos, uno de dos caminos para el establecimiento y sostenimiento de figuras de justicia comunitaria. De

un lado, pueden desarrollar, con cierta autonomía, instituciones e instancias propias de gestión y regulación de los conflictos. Del otro, asumir, surtir y desarrollar, en su seno, figuras de administración de justicia creadas por el Estado para el manejo de un cierto rango de conflictos. Desde el lado del Estado se pueden apreciar dos tipos de movimientos frente a la justicia comunitaria: por un lado, el reconocimiento de ciertas figuras nacidas en las comunidades y la validación de sus actuaciones ante el sistema jurídico nacional. Y, por el otro, el establecimiento de ciertas instancias y procedimientos mediante los cuales las comunidades alcanzan decisiones válidas ante el sistema jurídico nacional.

Según Édgar Ardila, existen tres grandes modalidades de justicia comunitaria:

Primera modalidad

Es aquella justicia comunitaria que es el resultado de una organización de la administración de justicia estatal, como los jueces de paz en varios países. Aunque las dinámicas comunitarias son definitivas en la viabilidad de esta modalidad, tales figuras constituyen una parte del sistema general de administración de justicia del Estado. Ello se evidencia en que normas y mecanismos de control estatal definen precisas competencias; unos procedimientos para constituir tal figura de administración de justicia; unos procedimientos mínimos para tramitar los conflictos y; aunque muy laxamente, un marco jurídico para la toma de decisiones (Santos, 1992; De La Torre, 2005). De acuerdo con los criterios de Ermo Quisbert, no podría considerarse una auténtica justicia comunitaria.

Segunda modalidad

Se trata de ciertas dinámicas de justicia comunitaria que se desarrollan en comunidades, principalmente tradicionales (como las indígenas), a las que el Estado por expresa prescripción legal reviste de un estatus de validez ante el ordenamiento jurídico nacional. En tales casos, la ley estatal no las constituye sino que las reconoce. En consecuencia, son las

dinámicas comunitarias, con figuras muy diversas no necesariamente reconocibles en leyes nacionales, las que definen el estatuto de existencia y funcionamiento de la figura, así como el marco normativo para la toma de decisiones. En esta modalidad de justicia, el sistema estatal define unas reglas de coordinación de la rama judicial con ellos.^{[4][5]}

Tercera modalidad

La tercera modalidad son aquellas figuras de justicia comunitaria que germinan y se desarrollan en comunidades tradicionales (como la justicia gitana o marginales o perseguidas (como la justicia popular en Sudáfrica y que no alcanzan el reconocimiento o la validación por parte de la ley y las instituciones del Estado. En tales casos, la definición de las competencias, la implantación de las figuras de administración de justicia, sus métodos y mecanismos de trámite, así como el marco regulativo de las decisiones están bajo el resorte de la comunidad.

Jurisdicción Indígena Originaria Campesina en Bolivia y su relación con la jurisdicción Ordinaria

Conforme el libro Teoría Constitucional y Nueva Constitución Política del Estado del constitucionalista boliviano Boris Wilson Arias López se tiene que el art. 304-I-8 de la Constitución del año 2009 al igual que el art. 171-III de la Constitución de 1967 reformada el año de 1994 subordinan la jurisdicción indígena originaria campesina a la: “...Constitución y la ley” lo que contrasta con el art. 410-II-3 de la CPE que establece el mismo rango jerárquico normativo entre la legislación nacional y la indígena originaria campesina; por lo que, bajo el principio de maximización de la autonomía indígena la única manera de entender el art. 304-I-8 de la Constitución es bajo el entendido de que la referida “ley” únicamente es la Ley de Deslinde Jurisdiccional invocada por el art. 191-II-3 de la propia Constitución de 2009.

Por otra parte, la jurisdicción indígena originaria campesina tiene su límite en su propia naturaleza así lógicamente al constituirse como un sistema jurídico con una estructura y procedimientos propios no abarca a la justicia por mano propia, al ajusticiamiento o linchamiento efectuada por una muchedumbre transitoria y eventual que además se constituye como un delito cuya investigación debería corresponder a la jurisdicción ordinaria.

Asimismo, el art. 190-II de la CPE establece que: “la jurisdicción indígena originaria campesina respeta el derecho a la vida, el derecho a la defensa y demás derechos y garantías establecidos en la presente constitución” que conforme al Bloque de Constitucionalidad del art. 410-II de la CPE alcanza a los derechos humanos. En este contexto, la limitación de la jurisdicción indígena originaria campesina por los derechos fundamentales y los derechos humanos encuentra su fundamento en la concepción de la función judicial “única” referido por el art. 179-I de la CPE evitando todo tipo de “apartheid jurídico” y fundamentando la “complementariedad” de los sistemas jurídicos bolivianos (compatibiliza la jurisdicción indígena originaria campesina y la jurisdicción ordinaria). Además; los derechos humanos son fruto del consenso de los pueblos del mundo, constituyéndose como un “derecho mínimo” (Bidart Campos) a respetarse por toda jurisdicción ordinaria o especial en razón a que permiten la legitimación de las decisiones jurisdiccionales a nivel interno e internacional.

Sin embargo, debe aclararse que incluso los derechos humanos deben aplicarse e interpretarse no únicamente a partir de cánones occidentales sino conforme a los “...principios, valores culturales, normas y procedimientos propios” (art.190-I de la CPE) de cada nación o pueblo indígena originario campesino (interpretación intercultural) sin desconocer su núcleo esencial que los hacen universales y sin perder de vista que amparados en una cultura o en un consenso social tampoco se puede encubrir prácticas discriminatorias a minorías como lo son las mujeres, los niños, etc.

El Plan de Desarrollo Chiapas Solidario 2007-2012 (referido como Plan de aquí en adelante) es el documento rector del quehacer gubernamental en el escenario estatal. Resultó de la expresión participativa de nuestra sociedad chiapaneca en su esfuerzo por alcanzar las metas del sexenio; valora en alto grado la coordinación y concertación de los gobiernos municipal, estatal y federal, desde la percepción de la problemática hasta el interés común por compartir las acciones estratégicas de atención integral, corresponsable y sustentable en los ámbitos sectorial, regional y municipal. Así mismo, es el generador de procesos integrales que contribuirán a la organización, participación y autogestión de las comunidades en la solución de sus problemas y necesidades básicas. Los objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan, son de observancia obligatoria para los organismos públicos y aseguran la corresponsabilidad entre éstos, para impulsar un desarrollo integral sustentable y congruente con las expectativas y necesidades de los chiapanecos. De esta manera, los Programas Institucionales se convierten en instrumentos operativos del Plan y deben servir especificar y evaluar el actuar de los organismos públicos al respecto.

OBJETIVO GENERAL DE LOS LINEAMIENTOS

Establecer una base metodológica para la elaboración de los Programas Institucionales de los organismos públicos que integran la Administración Pública Estatal, para asegurar que dichos programas funcionen como instrumentos efectivos para la planeación.

Se trata de lineamientos generales que presentan los criterios básicos a contemplar en un programa, pero también brinda la flexibilidad necesaria para incorporar lo que la dependencia.

Lineamientos Generales para la formulación de los Programas Institucionales

La planeación estratégica tiene como objetivo situar al organismo público en el espacio de política pública que le corresponde, identificar los factores externos y sus características internas, para poder así determinar una visión positiva a futuro como organismo público y una misión que determine de manera general su razón de ser.

La planeación operativa traduce los compromisos estratégicos en productos obtenibles, determinando así cómo vamos a cumplir con la misión determinada y alcanzar la visión propuesta. En ese sentido se hace un especial énfasis en la determinación de metas objetivamente verificables que puedan ser objeto de

PROCESO DE ELABORACIÓN

1. Nombrar oficialmente un enlace por organismo público quien será el responsable de la elaboración del programa.
2. Establecer un calendario de actividades interno que involucre a representantes de las áreas sustantivas de los organismos en la redacción del programa, de preferencia con el Grupo Estratégico ya establecido al interior del organismo público.
3. Determinar los elementos estratégicos (misión, visión, valores y alineación) a partir del diagnóstico de la situación y de las características internas del organismo.
4. Identificar y definir las políticas y objetivos del Plan a atender, con base en las atribuciones conferidas por su marco jurídico.
5. Determinar cuáles serán los programas presupuestarios a incluir en el programa institucional a través de los cuales se atenderán los objetivos del Plan.

6. Para cada programa presupuestario determinar un nombre, la situación que pretende resolver, su finalidad la evaluación considere esencial para fortalecer su labor de planeación del desarrollo estatal.

MARCO JURÍDICO

El Artículo 29 fracción VIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del estado de Chiapas faculta a la Secretaría de Hacienda para instrumentar los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y Regionales, con la colaboración de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal; así como emitir las normas y lineamientos que faciliten la integración de los respectivos programas. En tal virtud, la Ley de Planeación en sus Artículos 11, 14, 18 y 20, así como el Artículo 14 de su Reglamento y Artículo 21 inciso b) del Reglamento del COPLADE, refieren la obligación de formular los Programas Institucionales, por lo que en cumplimiento a lo anterior, se formulan los presentes lineamientos para la elaboración del documento en referencia, cuya responsabilidad recae en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

DEFINICIÓN DE PROGRAMA INSTITUCIONAL

Los Programas Institucionales son los instrumentos de planeación que aseguran, a través de desagregar y detallar los planteamientos del Plan, la alineación del trabajo de las dependencias y entidades del ejecutivo estatal a la consecución de los objetivos de dicho Plan. Se consideran de mediano plazo, y son la base para integrar los programas sectoriales. Su contenido se divide en dos partes.

- 1) Planeación estratégica
- 2) Planeación operativa

I. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

I.I DIAGNÓSTICO

Su objetivo es describir con información confiable y veraz las condiciones económicas, sociales, políticas del Estado que se pretenden mejorar con los proyectos institucionales. El diagnóstico deberá proveer información que justifique la existencia de los proyectos de la institución; en ese sentido los datos que se presenten tienen que ser preferentemente oficiales, presentando siempre la referencia a pie de página de la fuente de información. Al tratarse de un programa institucional sexenal, se deberán incluir cifras que funcionen como línea basal y que describan la situación al inicio de esta administración. Para ello se podrán utilizar los datos del II Censo de Población y Vivienda realizado en el 2005, por ejemplo u otras fuentes oficiales para los años subsecuentes.

Si la dependencia tiene dentro de sus funciones la atención a políticas en materia de desarrollo social alineadas a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, deberá incluir información cuantitativa o cualitativa sobre los indicadores que correspondan, haciendo el análisis comparativo con las metas del milenio, sectoriales o promedios estatales o nacionales.

Aunque este apartado es descriptivo, se pueden incluir opiniones siempre y cuando se encuentren sustentadas en datos. En general se deberán evitar las afirmaciones de “sentido común” que no puedan ser usadas como fundamento para la acción.

PRESENTACIÓN

Se elabora una vez que la redacción del programa ha concluido. En este apartado se describe brevemente la situación en la cual se encuentra la dependencia o entidad de la Administración Pública Estatal, desde el punto de vista del titular. Se deberá enunciar a partir

de qué eje rector y políticas públicas del Plan se deriva el propio programa institucional, así como las acciones principales que se han desarrollado hacia el interior del Organismo Público. Finalmente, se expone el propósito del documento elaborado y la premisa que servirá para satisfacer las demandas de la sociedad chiapaneca, por mencionar algunos aspectos de su contenido.

INTRODUCCIÓN

A pesar de que este elemento se ubica en la parte inicial del programa, se elabora al finalizar el documento. Debe dar una idea al lector de todo el contenido del programa en unos cuantos párrafos, incluyendo:

- El fundamento legal que le da origen y cumplimiento al citado programa.
- Incluir un enunciado que explica el objetivo del programa.
- Enlistar todos los apartados del programa y describir brevemente el contenido de los mismos.
- Incluir un enunciado de cierre explicando lo que se quiere lograr con la elaboración del programa.

3.1.- Cualidades (estilo personal, sensibilidad y convicción, madurez, motivación y mística).

Humanismo y Trabajo Social

Cualidades, capacidades y actitudes vitales que expresan el Perfil Profesional de un Trabajador Social inspirado en una concepción humanista

I. Sensibilidad social y sentido de solidaridad

Hay la alegría de ser sano y la de ser justo, pero hay, sobre todo, la hermosa, la inmensa alegría de servir.

Gabriela Mistral

A poco que conozcamos el trabajo social, y mucho más si consideramos que esta profesión tiene un profundo sentido humanista, resulta evidente la importancia y la centralidad indiscutible que tienen los conceptos de sensibilidad y solidaridad. Y ahora bien: ¿De qué hablamos cuando hablamos de sensibilidad social? ¿Qué sentido y alcance tiene la solidaridad?... A ello quiero referirme en este primer apartado sobre condiciones y cualidades del trabajador social. Con esta palabra —sensibilidad— se alude a la capacidad de sentir que tiene una persona para advertir e interpretar lo que les acontece a otras personas y la propensión a sentir la responsabilidad de hacer algo por ellas. Visto desde el accionar propio del trabajador social, se trata de la cualidad por la cual un profesional tiene la capacidad de penetración y comprensión activa del otro, en lo que es y en lo que son sus necesidades, problemas, emociones, preferencias, deseos, los centros de interés y las maneras de pensar de las otras personas con las que tenemos relaciones personales o laborales. Cuando esa sensibilidad está más desarrollada y trasciende el ámbito de lo interpersonal, es lo denominamos como solidaridad social. Se trata de la capacidad de captar el grito o el dolor silencioso y mutilante de quienes sufren las consecuencias de la pobreza y de la marginación y exclusión social de las personas con quienes se trabaja y que, con frecuencia, están limitados en su expresividad. No se trata de ser la voz de los que no tienen voz (a veces, el trabajador social tiene que asumir una responsabilidad de esa naturaleza). A lo que debemos tender es a darles voz a los que no tienen

voz. Esta cualidad es más importante que los conocimientos teóricos y el buen manejo de métodos y técnicas. No sólo porque es una cualidad que enriquece la vida personal y diferencia el existir de la pura racionalidad, la vivencia del puro conocimiento, sino porque es

también el más auténtico móvil para preocuparnos de los otros. El secreto para comprender a los otros no es el conocimiento, sino el amor; esta es la única fuerza para trascender los límites de la razón. Es la fuerza que nos desinstala de una vida frívola y mediocre, y nos permite asumir el talante propio de la persona comprometida. Sé muy bien que estas afirmaciones pueden ser chocantes y hasta ridículas para el modo de pensar tecnocrático y aséptico de muchos profesionales. Así me lo han hecho notar, de manera personal y en algunos comentarios escritos. No es extraño que así ocurra. En el mundo en que vivimos, la sensibilidad no es una cualidad bien vista; en una sociedad competitiva, de trepadores y oportunistas, gana el que no se preocupa por los otros, centrado en que sus esfuerzos sirvan para trepar la pirámide de la figuración social. Ser sensibles a los problemas de los otros no es una buena cualidad para llegar a ser un triunfador en un contexto donde una especie de darwinismo social da la tónica a las relaciones sociales e interpersonales. En una sociedad competitiva y tecnocrática, hablar de sensibilidad produce un cierto rubor. Más acorde con esto es el trabajador social caracterizado, como lo dice Claus Offe, por un tipo de intervención burocrático-legal, monetarizado y profesional, que poco tiene que ver con la sensibilidad, la solidaridad y el compromiso, ya que las agencias en que prestan servicios se transforman en “organizaciones de procesado de personas”.

La euforia cuasi tecnocrática en la que se desenvuelve el trabajo social, en algunos sectores de esta profesión, es consecuencia de un estilo profesional en el que la sensibilidad es sustituida por la técnica. Esta exige eficacia y, sobre todo, eficiencia; la sensibilidad exige dar lo mejor de uno mismo como persona. En el modelo tecnocrático, tanto en el trabajo social como en cualquier otra profesión, las relaciones humanas frecuentemente están alienadas y cosificadas. En el modelo de trabajo social que propongo, la sensibilidad y las relaciones interpersonales son fundamentales, puesto que el desarrollo de las potencialidades de las personas con quienes se trabaja es el objetivo principal del trabajo social, cualquiera que sea la tarea profesional específica y concreta que se está realizando, desde el caso individual,

pasando por la familia, los grupos de autoayuda, el trabajo en un hospital, en una empresa, en un colegio, en un programa de desarrollo de la comunidad y en la amplísima gama de actividades propias de la profesión... Decimos que es un objetivo principal de esta profesión porque cuanto más logramos que se sienta una persona protagonista de su vida (autor, actor y sujeto de la misma), tanto más será su desarrollo personal, Cuando el trabajo se realiza con los más necesitados, explotados y marginados, el trabajo a realizar supone una implicación y una cierta inserción en el mundo de los excluidos. Y esto complica la vida personal y profesional, porque rompe las que se consideran las pautas de la normalidad, del quehacer profesional políticamente correcto.... Todo este modo de actuar supone un estilo profesional de carácter humanista. En las antípodas se encuentran los tecnócratas asépticos, quienes ignoran o menosprecian, como si fuese una fantasía, el poder transformador del amor. Se implica y se complica con ellos. El tecnócrata es aséptico, fiel a la institución; pero el que tiene sensibilidad y sentido de servicio necesariamente está comprometido con las personas concretas. Vive la solidaridad como se vive el amor, no como un trueque sino como una dádiva. Entrar en el juego de lo tecnocrático, sobre todo cuando se asciende en la escala burocrática, hace perder la sensibilidad. En España, uno de los trabajadores sociales más críticos y lúcidos a comienzo de la década de los ochenta terminó esa misma década (después de haber ascendido burocráticamente) con una preocupación central y dominante: la introducción de la informática en el trabajo social. He aquí el sueño tecnocrático del trabajo social informatizado, donde se reduce lo profesional a poco más de un ordenador viviente, que registra problemas y necesidades y expide recetas. Como es bien sabido, las computadoras no son sensibles frente a los humanos; “su sensibilidad” es de otro tipo (grado o medida de eficiencia de reacción como aparato científico). Si Roger Penrose se pregunta en el comienzo de su libro si puede tener mente un ordenador, en relación con nuestro tema podríamos preguntarnos: ¿puede pensar sentir la computadora después de disponer de toda la información pertinente acerca de una persona carenciada?... No se trata de utilizar o no una computadora como instrumento de apoyo para el trabajo; el problema está en no crear

un nuevo estilo de profesionales tecnócratas que actúan como si bastase introducir el software apropiado para entender los problemas de la gente. Gestores tecnocratizados: ¡qué triste imagen del trabajador social! Y que los hay, los hay. Muchas computadoras, mucha informática, y una gran pobreza como personas para tratar a otras personas. Los instrumentos son cosas que se pueden utilizar y cuidar; cuando nos relacionamos con las personas, tenemos que experimentar solicitud y preocupación en un viviente intercambio recíproco. Solamente en la medida en que nos damos, en que nos exponemos y entregamos al mundo, y a las tareas y las exigencias que de él irradian sobre nuestra vida; solamente en la medida en que nos preocupen los demás, lo que pasa allí afuera, en el mundo y en las cosas, y no nosotros mismos o nuestras necesidades; solamente en la medida en que realizamos una misión, cumplimos con un deber, damos un sentido a la vida, en esa misma medida nos realizamos y consumamos nosotros mismos. “No es la razón —decía Alexis Carrel— sino los sentimientos los que conducen a la cumbre del destino.”

2. Mística y vocación de servicio

No es más rico el que más tiene,

Si no quien mucho da.

Erich Fromm.

La sensibilidad y la vocación de servicio tienen una forma de culminación cuando en la persona (y en un trabajador social, por supuesto) existen una mística y una vocación de servir, expresadas en una atención personalizada, en el interés que manifestamos por el otro, en el afecto que le hacemos sentir y que le damos por el modo de tratarlo.

Estas consideraciones, mística y vocación de servicio, suelen suscitar una sonrisita cobradora en aquellos que se sienten ante todo profesionales. Para ellos, se trata de simples

declaraciones idealistas y humanistas o moralistas (o una mezcla de todo ello) que muy poco tienen que ver con la ciencia y el trabajo profesional. Sin embargo, como nos lo recuerda Saint Exupery: “si queremos un mundo de paz, debemos poner la inteligencia al servicio del amor”. Para mostrar la falta de sustentación de tal razonamiento basta pensar en la catástrofe ecológica o el desastre nuclear que pueden producir las ciencias y las tecnologías desprovistas de solidaridad, y del mínimo sentido ético. A esta situación límite hemos llegado en el mundo en que vivimos precisamente, por científicos sin conciencia que desarrollan una ciencia y una tecnología sin responsabilidad en relación con el destino del género humano. Las opresiones y las desigualdades que afligen a más de la mitad de la humanidad tienen igual causa. No es por falta de ciencia y tecnología por lo que no se resuelven los problemas del hambre, el analfabetismo, las enfermedades, sino fundamentalmente porque la falta de solidaridad lleva a que ciencia y tecnología se apliquen fundamentalmente para otros propósitos.

Por otra parte, si nos ceñimos ahora exclusivamente al campo de las diferentes formas de intervención, ¿cómo vamos a impulsar un modelo de trabajo social que implique una participación efectiva de la gente en todas las decisiones que le conciernen, si no creemos en la gente? Más todavía: ¿se puede expresar confianza en los otros sin tener sentido de servicio? Y ¿qué es “tener vocación de servicio” para un trabajador social? Sin pretender una respuesta exhaustiva, podemos decir que implica los siguientes aspectos principales:

- Sensibilidad ante las necesidades de los otros, de sus problemas, intereses, alegrías, sufrimientos, esperanzas, y también de sus ilusiones; ser capaz de captar incluso los problemas más profundos y dolorosamente humanos: el infortunio, la soledad, el sentir que sus vidas no interesan a nadie.

- Entrega a la tarea y, sobre todo, a las personas concretas con quienes se trabaja. Esto supone que el trabajador social se implica con el problema del otro o de los otros.

- Acogida cordial y empática a todas y cada una de las personas; en el trato con la gente, no debe haber ningún tipo de discriminación. Estas son cuestiones sustantivas para una concepción de un trabajo social liberador. En realidad, como dice Fromm: “ningún conocimiento nos ayudará si hemos perdido la capacidad de conmovernos con la desgracia de otro ser humano o con la mirada amistosa de otra persona”.

De ordinario, las personas son menos de lo que podrían ser. Consecuentemente, si las formas de intervención social no crean las condiciones para que las personas implicadas en un programa vivan lo más activa y plenamente posible su condición humana, fomentan y reproducen una permanente minoría de edad, haciendo de los beneficiarios de un servicio unos perpetuos lactantes con la boca abierta para que lo alimenten más, más y más, como explicaba Fromm en un programa radial, analizando cómo se puede volver pasivo y desidioso a un hombre.

3. Habilidad para sensibilizar, motivar y animar

Esta habilidad es indispensable para quienes trabajan con la gente en actividades que suponen o procuran un cierto grado de participación de los destinatarios de sus programas o actividades. De lo que se trata es que cada persona, grupo o comunidad asuma un cierto protagonismo en la solución de sus problemas y necesidades. Se trata de la capacidad para movilizar a la gente y de motivarla para inducir a la acción para el logro de metas y objetivos concretos. Para ello hay que estar motivado y animado, que es lo que da al trabajador social, al animador, al educador la capacidad de transmitir vida y entusiasmo; de ilusionarse y dar ilusión a los otros. Cuando, en alguna de las formas de intervención social, se utiliza una metodología participativa, la participación real de la gente sólo será posible si los trabajadores sociales logran motivar e interesar a las personas involucradas para que sean actores activos del propio proceso de acción social destinado a cambiar la situación-problema que las afecta.

Un trabajador social, en cuanto animador o promotor, es por definición, un agente dinamizador que opera como catalizador de un proceso. Pero difícilmente puede animar si no es capaz de motivar. El proceso catalizador es un proceso motivador que actúa sobre los comportamientos, las actitudes y los modos de ser. Sensibilizar, animar y motivar no es dirigir, y menos aun manipular; básicamente es potenciar al otro y a los otros, es ayudar a realizar sus potencialidades. Sensibilizar es tensar y despertar sentimientos a los que viven una cotidianidad mediocre. Motivar es hacer o decir cosas conducentes a despertar un determinado interés dirigido al logro de algo, de ordinario consistente en algún tipo de acciones. El interés es la atención privilegiada que se presta a algo que se percibe como subjetivamente valioso y que tiene significación para la propia vida. Pero la motivación/animación - como capacidad de movilización - no sólo ha de referirse a la acción centrada en el individuo, sino también a una incidencia progresiva en un grupo o comunidad para producir lo que se llama un efecto sinérgico de potencialización, llamado también efecto potencializado. Se trata de lograr, mediante la motivación/animación de carácter colectivo, que se produzca un efecto de sinergia, por el cual la acción de dos o más factores, produce un resultado final superior a los efectos aislados, y aun a la sumatoria de los efectos individuales. Dentro de un grupo o comunidad, es la energía total que existe como consecuencia, no sólo de la energía que aporta cada individuo, sino también de la que resulta de la mutua interacción y retroacción de todos y cada uno. Esta interacción, con todo lo que conlleva de reacción y retroalimentación, libera energías latentes y potenciales que están disponibles y que no se hacen efectivas porque faltaba un disparador o catalizador. Ningún trabajador social, educador o animador desarrolla en abstracto un proceso de sensibilización o motivación, supone y exige que sepa conectar con la gente, conocer sus problemas, necesidades y centros de interés. Estas cualidades son un factor decisivo para que, quienes están involucrados en un proyecto o actividad, se sientan motivados para actuar para dar respuesta a los problemas que los afectan, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. En suma - y perdón por la perogrullada -, sólo es animador el que anima, el que es capaz de

dinamizar la vida personal, grupal y social. Por eso he asociado la motivación, la animación y la sinergia... Pero volvamos a las cualidades personales que se necesitan para lograr todo eso. En su exterioridad, es importante que el trabajador social sea capaz de transmitir un entusiasmo comunicativo, con una buena dosis de optimismo contagioso; esto despierta, en uno mismo y en los otros, deseos de actuar. El buen ánimo anima, crea entusiasmo, infunde energía; en fin, incrementa la estimulación para la acción. Ya lo decía Salomón en los Proverbios: “El corazón alegre produce buena disposición”; en otras palabras, el entusiasmo es el principal factor motivacional de que dispone el trabajador social, precisamente por el poder energizante que el entusiasmo tiene, capaz de cambiar el ánimo del otro o de los otros.

Un profesional del trabajo social puede no estar bien dotado de imaginación e inteligencia para sugerir o proponer proyectos originales, pero no puede concebirse carente de entusiasmo y capacidad para transmitirlo. Tiene que ser capaz de suscitar iniciativas y de sugerir soluciones a los problemas que se presentan. Pero es mejor todavía si es capaz de potenciar a la gente en un encuentro horizontal y humano, en el que se respeta la libertad de opción y elección de todos y cada uno de ellos; como bien lo dice Antonio González: “La motivación está más en la línea de la jardinera, que siembra y cultiva, que de la ingeniera, que compone y construye”. Decimos que no se puede motivar, movilizar y animar a otros si no se está motivado, movilizado y animado. Para eso, se necesita un tono vital elevado, que se logra cuando se tiene un corazón alegre. La alegría del corazón, nos dice Romano Guardini, no significa ser divertido, que no es algo que está mal, sino que es algo distinto. La diversión es algo fugaz, estrepitoso; la alegría brota de adentro, con raíces profundas.

4. Madurez humana

El deber fundamental de la madurez es asumir una actitud noble y un tanto austera, o sea, lo contrario de la inconstancia, de los abusos y de la superficialidad.

Gregorio Maran

La madurez humana (que nunca es plena) es un estado de equilibrio que se logra de modo natural, condicionado por el entorno físico y social, en interacción con los otros. Y es también asumir la responsabilidad de los propios actos acerca de lo que deseamos alcanzar, de lo que queremos hacer y de los compromisos que hemos adquirido por el solo hecho de convivir con otros. La persona madura es la que percibe los hechos de manera realista, hace propuestas constructivas frente a cada una de las situaciones y problemas que confronta, acepta las consecuencias de su propia manera de actuar, aprovecha las experiencias (tanto positivas como negativas) y cambia de opinión, comportamientos, valoración de los hechos, de acuerdo con los nuevos datos de la experiencia. Implica asimismo aceptar a los demás como individuos únicos, diferentes e inajenables. Como un aspecto de esa madurez humana, es particularmente importante y harto difícil en la práctica la madurez emocional. Ella expresa la necesidad de actuar equilibradamente, con espíritu sereno y sin crispaciones, cuando se está bajo diferentes tipos de presiones. ¡Cuán difícil es este equilibrio, capaz de unir el espíritu entusiasta con la mente fría! Todos lo sabemos por experiencia propia; el entusiasmo y la mente fría no suelen ser hermanos gemelos.

5. Don de gentes

El éxito o fracaso en las relaciones humanas viene principalmente determinado por el éxito o el fracaso en la comunicación.

John Powell.

Como la índole del trabajo social exige el trato directo con la gente, es necesario desarrollar también la capacidad de buenas relaciones interpersonales y de potenciar estos encuentros.

La comunicación es uno de los elementos claves del

Don de gentes; y debe ser sincera, abierta, transparente, cordial, auténtica.

El ganar la confianza de la gente no implica ningún tipo de acción demagógica cuando se apoya en la lealtad, la claridad y el sentido de servicio, basados en el respeto y la confianza mutua. Se trata de establecer relaciones de simpatía y calidez humana, actuando de tal manera que el modo de relación profesional sea testimonio de real interés por las personas con quienes trabaja o presta un servicio profesional. Y lo repetiré una vez más: no se está tratando con clientes o pacientes (como se dice en muchos libros), sino con personas. Hay que saber buscar encontrar la cara buena de las cosas y sacar partido de ello. Ver el lado positivo en el comportamiento ajeno, en vez de propender a criticar y expresar juicios condenatorios.

Tener don de gentes no significa tener un estilo de relación que consista en halagar a todo el mundo como táctica de trabajo. Esto, además de ser una hipocresía, es una forma de manipulación/seducción y, a veces, la mejor manera de crear un ambiente de inautenticidad, formalista y hasta hipócrita, que, en

El fondo, son formas de distorsión de las relaciones interpersonales y falta de sustancia en la comunicación. Esta cualidad se manifiesta en un talante personal caracterizado por un proceder espontáneo y tolerante; por la amabilidad y la simpatía hacia otras personas y por el buen humor y capacidad de poder escuchar en forma sensitiva y con empatía. Si bien el don de gentes supone la facilidad de comunicación, la palabra fácil, sincera y convincente, y sobre todo una actitud de acogida, apertura y disponibilidad a los otros, todo eso se resume en la capacidad de crear relaciones interpersonales de confianza y comprensión, productivas y gratificantes. Supone, también, la capacidad de superar las situaciones tensas y conflictivas,

los rozamientos entre personas, el choque de intereses en juego cuando estos no son totalmente incompatibles. Y a veces el don de gentes es necesario simplemente para sobrellevar las dificultades que tiene la vida de convivencia, para desdramatizar las situaciones tensas o para quitar hierro a las situaciones que exasperan. De comunicar lo que se siente. Para esto, es muy importante saber asumir la diversidad en los modos de ser, esto es, aceptar los comportamientos que son diferentes de los nuestros y las modalidades que no encajan con las nuestras. Es pasar por encima de los defectos ajenos, siempre que no perturben mucho el comportamiento del grupo, de la institución o de la marcha del programa. El don de gentes también supone comprensión de las deficiencias ajenas, del mismo modo en que esperamos que comprendan las nuestras. Se trata de una mutua aceptación de la singularidad de cada uno, de la personalidad del otro tal cuales.

6. La empatía como capacidad de sintonizar y comprender a los demás

He descubierto el enorme valor de permitirme comprender a otra persona. Me ha sido sumamente valiosa la capacidad de comprender a otra persona.

Carl Rogers.

La empatía es una cualidad estrechamente ligada al don de gentes. Más aún, no se puede tener don de gentes si no se tiene capacidad empática, o sea, capacidad de comprensión e identificación con otras personas. Se trata de una cualidad.

Fundamental para la labor del trabajador social. Esta actitud vital comunica a la otra persona nuestra sensibilidad hacia ella, quien, a su vez, se siente comprendida. Nos hace capaces de sintonizar con los sentimientos de las personas que nos rodean.

Ser empático implica:

- Asumir la diversidad, la pertenencia y la singularidad de cada persona, lo que supone asumir la situación personal de cada uno.
- Capacidad de diálogo y de escucha activa, de modo que seamos capaces de escuchar con la cabeza y el corazón, y a todos los niveles: verbal, no verbal y para lingüístico.
- Ponerse en la situación existencial del otro, lo que supone vivir su estado emocional, percibir sus sentimientos, meterse en sus esperanzas y vivencias como si la hubiésemos experimentado nosotros mismos y asumir su situación (problemas, necesidades y centros de interés) como algo que nos concierne.
- Expresar al otro u otros pensamientos positivos y esperanzadores.
- Intentar comprender el pensamiento, las actitudes, los intereses y los comportamientos de los otros, aún cuando no se esté en acuerdo con ellos.
- Tomar seriamente las necesidades y las preocupaciones de los demás; expresar interés por lo que la otra persona comunica o dice.
- Ayudar en los intentos y los esfuerzos de los demás para encontrar una solución a sus problemas.
- Evitar dar sermones, y aplazar todo consejo que el otro no pueda aprovechar.

La empatía no es un sentimiento ciego; siempre mantiene una dosis de objetividad. No nos hace perder nuestra propia identidad; nos ayuda a descubrir nuestra humanidad común con los otros. Carl Rogers, que quizá ha sido quien más ha hecho conocer la importancia de la

capacidad empática, decía sobre esta cualidad: “Si puedo entender lo que él me dice, comprender cómo él siente, apreciar el significado y sentir el matiz emocional que tiene para él, entonces estaré liberando poderosas fuerzas de cambio en su persona”.

7. La capacidad de diálogo como aspecto Fundamental de toda praxis social liberadora.

El diálogo es un aspecto fundamental de toda praxis social, cuyo propósito fundamental es promover el desarrollo humano y un trabajo social liberador. Nada mejor que comenzar la reflexión acerca de lo que significa la actitud dialógica con textos de los grandes maestros del diálogo: Martin Buber y Paulo Freire. En páginas antológicas, nos enseñaron las condiciones para establecer una relación dialógica entre las personas. Buber nos dice que lo “dialógico no se limita al trato entre los seres humanos... es una actitud entre un ser humano y otro, que justamente se presenta en el trato mutuo. Por lo tanto, y aunque se prescindiera del habla o de la comunicación, pareciera que a la constitución mínima de lo dialógico hay algo que le pertenece correspondiente e indisolublemente: es la reciprocidad de la acción interna. Dos seres humanos que están ligados dialógicamente deben estar abiertamente orientados uno a otro, o sea que deben haberse orientado el uno hacia el otro más allá del grado de actividad o de conciencia de actividad”. Todo diálogo auténtico debe estar impregnado de un profundo sentimiento de fraternidad. Freire, con unos interrogantes que ponen de manifiesto todos los obstáculos para dialogar con el pueblo, se pregunta: ¿Cómo puedo dialogar?

- ¿Cómo puedo dialogar si la ignorancia la veo siempre en el otro, nunca en mí?
- ¿Cómo puedo dialogar si me reconozco como un hombre diferente, virtuoso por herencia, al frente de los otros, a quienes no veo como yo? “Si a priori admito y afirmo que los

campesinos y los obreros son absolutamente ignorantes, incapaces, ¿Cómo puedo dialogar con ellos?... La autosuficiencia es incompatible con el diálogo”, porque nos cerramos a las aportaciones que puedan hacer los otros.

Para que el diálogo sea auténtico, se suponen algunas exigencias:

- Comunicación horizontal y entre iguales; no hay relaciones verticales en las que el trabajador social se sienta superior. No estamos tratando a un cliente, sino a una persona.
- También el diálogo exige capacidad de ponerse en cuestión, de autocriticar las propias posiciones. Quien no tiene nada que aprender del otro o de los otros, no puede tener apertura para el diálogo. Ni los sectarios ni los dogmáticos tienen disposición para el diálogo.
- No basta con decir, cuando dialogamos con personas que tienen posturas diferentes, “yo soy tolerante a las diferencias”. Hay que decir (y actuar en consecuencia): “Yo respeto lo diferente de los otros, y con ello también me enriquezco”.

En el diálogo tengo que expresar a la vez:

- mi derecho a ser singular y el derecho de los otros a singularizarse
- el derecho a la diferencia y la apertura a lo universal

- La capacidad dialógica se enriquece si desarrollo el “espíritu del valle”, es decir, estar abierto a los aportes de diferentes ideologías, filosofías, opciones religiosas, políticas, artísticas, y modos de vivir. Estar abierto a todo y a todos, sin que ello signifique que todo vale igual.

- Ser capaz de encuentros y cruzamientos fertilizantes con personas de otras culturas.

- Cuando el diálogo está impregnado de un sentimiento empático, se crea una relación existencial que permite vivir su estado emocional, percibir sus sentimientos, meterse en su experiencia como si la hubiéramos experimentado nosotros mismos al captar el significado de sus necesidades y preocupaciones, y asumir su situación existencial.

8. La capacidad de escucha activa

Nos han sido dadas dos orejas, pero sólo una boca, para que podamos oír más y hablar menos.

Zenón de Elea.

Este texto escrito hace más de 2000 años, nos pueden servir para reflexionar sobre la capacidad de escucha o, para ser más precisos, la capacidad de escucha activa. Pero antes conviene que haga algunas precisiones acerca del significado de la expresión escucha activa. ¿Por qué hablo de escucha activa, no bastaría simplemente hablar de escucha? Es sabido que, en la comunicación con los otros, la capacidad de escuchar con atención no es muy frecuente. Más aún, hay personas que son buenos comunicadores (que saben hablar), pero no siempre son buenos receptores de lo que los otros hablan o dicen (no saben escuchar).

Escuchar significa mucho más que oír, nos dice José Carlos Bermejo; escuchar es centrarse en el otro. Significa poner atención para oír poniéndose en el lugar del otro, y comprenderlo desde su circunstancia. Significa, sobre todo, querer comprender, teniendo presente la imposibilidad de penetrar en una secuencia de signos fijos como son las palabras. Si no estoy en la escucha del otro, el otro no existe para mí. Zenón de Elea nos enseña que debemos escuchar más que hablar; nos señala la importancia del escuchar. Esta es una de las cualidades máspreciadas y necesarias de los trabajadores sociales. Y es algo profundamente humano, porque aprender a escuchar requiere una particular actitud vital del que escucha; al hacerlo con la mente y el corazón, por ese solo hecho, el que es escuchado se siente tratado como alguien, no como algo.

Más importante es escuchar que hablar, de tal modo que la escucha activa se transforma en un medio de personalización de los otros, de desarrollo humano personal. Se debe ir más allá del comportamiento lingüístico en el acto de comunicación. Existen otros factores que inciden en el acto comunicacional. Tampoco creo que se pueda generalizar cómo incide cada uno de esos factores en la forma en que pretende medirlo A. Mehrabian, *Some Methodes and Measures of Nonverbal Behavior*, según el cual el 7% de lo que captamos procede de lo que el otro dice, el 38% del tono de voz del que dice, y el 55% de las señales del lenguaje no verbal. La cuestión es mucho más compleja, depende de cada individuo en particular, de la cultura a la que pertenece, de la lengua en que se comunica, etcétera. Existen dos factores principales que condicionan la recepción que hacemos de lo que otros nos dicen al hablar: las predisposiciones y las mediaciones. Las predisposiciones están configuradas por nuestro mundo perceptivo, que ha sido modelado por nuestra biografía y por las necesidades, los intereses y las preocupaciones que tenemos en cada momento. Los comunicadores sociales y los psicólogos especializados en el proceso comunicacional señalan tres tipos principales de predisposiciones que condicionan la posibilidad de recibir mensajes, que pueden ser modificados por la actitud subjetiva de la persona receptora:

- Predisposición a la exposición selectiva: cada uno de nosotros tiene tendencia a recibir mensajes de acuerdo con los propios centros de interés, gustos, opiniones, ideología y preocupaciones.
- Además tenemos una percepción selectiva que nos lleva a escoger algunas cosas y excluir otras. Todo mensaje es filtrado de acuerdo con la atención voluntaria del perceptor; reaccionamos de manera diferente según la selectividad de nuestra percepción.
- También tenemos una retención selectiva: retenemos lo que nos interesa retener y olvidamos lo que no nos interesa.

Las mediaciones que condicionan la forma en que recibimos lo que oímos están configuradas por el tejido sociocultural en que vivimos: grupos de referencia y de pertenencia, y la cotidianidad familiar, que parece ser el lugar de mediación por excelencia, y por nuestras ideas y creencias. Estas breves consideraciones que he hecho acerca de las predisposiciones y las mediaciones, tienen como finalidad alertarnos acerca de los condicionamientos que tenemos al escuchar. Saberlo nos puede ayudar a una mejor escucha activa, que es lo que podríamos denominar la manera más plena de escuchar a los otros, habida cuenta de que existen diferentes

Niveles de escucha:

- Ignorar al que habla; hacer como que se está oyendo, pero no escuchar realmente.
- Hacer como que estamos escuchando; se oyen las palabras del otro, pero sin interés por lo que dice.
- Escuchar selectivamente, prestando atención sólo a lo que nos interesa o a lo que coincide con nuestras ideas o manera de pensar.
- Escuchar con atención, dando muestras, con expresiones no verbales o algunas palabras de asentimiento, monosílabas o interjecciones, de que se está escuchando.
- Escuchar empáticamente, con la mente y el corazón, a nivel verbal, no verbal y para lingüístico. La escucha activa es una escucha empática, porque se escucha centrado en todas las dimensiones de la otra persona:

Física, corporal, intelectual, emocional, social, cultural, ideológica y espiritual. Se escucha con la voluntad y la disposición de entrar en el mundo del otro, asumiendo su realidad y haciendo que el otro sienta que estás a su lado.

9. Convicción y confianza en que la gente puede liberar sus potencialidades para realizarse como Persona y resolver sus problemas

Si tomamos al hombre simplemente como es, lo hacemos peor.

Si lo tomamos como debe ser, lo convertimos en lo que puede llegar a ser

El hombre es siempre el mismo, pero nunca lo mismo.

Si esta convicción no está profundamente arraigada entre los trabajadores sociales, ¿qué sentido tendría —o tiene— hablar de desarrollo humano?... Ninguno, por supuesto, ya que de entrada el propósito queda en la pura formulación. Si no creemos y actuamos con la convicción de que la gente puede liberar sus potencialidades, hacemos propuestas que de hecho consideramos una misión imposible. Sería una forma de relegar al humanismo al desván de las ingenuidades. Así piensan algún auto designados intelectuales orgánicos del trabajo social, y todos los eficientes burócratas y gestores de la profesión. Como ya lo indicamos antes, el pensamiento contemporáneo, sellado en sus más diversas dimensiones por la preocupación antropológica, parece tener, como punto de convergencia de su antropologización, la concepción de la persona humana como algo inacabada; proyectada fuera de sí, en tensión de lo que no es peor que puede ser. Esta concepción antropológica,

dominada por la idea de que los seres humanos somos como un proyecto haciéndose, constituye un fundamento profundo de la idea y la propuesta del desarrollo humano, y es lo que exige que los trabajadores sociales tengan la convicción y la confianza en que eso es posible y que debemos intentarlo. Pero antes debemos preocuparnos por nuestro desarrollo humano personal no podemos dar o promover lo que no tenemos. Toda persona puede salir de una situación que la desrealiza como ser humano, ya sea por razones económicas, culturales, étnicas o psicológicas. Para ello, debe tener una razón para hacerlo. Hace casi medio siglo, en el prólogo de mi primer libro sobre trabajo social, escribo que a la gente no solo *Goethe*.

Hay que darle con que vivir, sino y de manera principal una razón para vivir. No menos importante que la sensibilidad social y el sentido de servicio es que la íntima convicción que debe de tener todo trabajador social de que todas las personas, aun aquellas que estén marginadas y en situaciones infrahumanas, puedan desatar la riqueza del potencial intrínseco de los seres humanos. Esta confianza en la gente ayuda a que las personas, al ser consideradas como tales, se sientan impulsadas a ser protagonistas en la solución de sus propios problemas y, aun marginadas, puedan levantarse y salir de su situación. Sin esta confianza en la gente, se puede ser militar, banquero o comerciante, pero no trabajador social. En ciertas profesiones cuyo quehacer es pensar en hipótesis de conflictos, o que el hombre es lobo del hombre, un competidor que hay que aplastar, no se plantea el problema de la confianza en el ser humano. En el trabajo social, si no existe esa confianza en la gente, el propio quehacer profesional pierde sentido en lo sustancial. Por eso se dice que el trabajador social debe trabajar con la gente, no para la gente. No se trata de resolver los problemas por los otros, sino de ayudar a crear condiciones en las cuales las personas desarrollen su propia capacidad para resolverlos, sin que esto en la mayoría de los casos excluya la ayuda de un agente externo. Si a una persona se la trata como capaz de hacer cosas, de asumir un protagonismo, de tomar sus propias decisiones y elecciones, se le crean las condiciones para que pueda

hacerlo, aun cuando esté en situaciones desfavorables y tenga que afrontar muchas dificultades. Cuando una persona, un grupo o un colectivo social están hundidos, no cabe duda de que la situación económica y social es condicionante; pero no es menos cierto que los sentimientos de desvalorización y desesperanza los mantiene atrapados en esa situación. Hay mucha gente que no se siente movida a cambiar su situación porque no encuentra razones para hacerlo. En esos casos, la apatía las vence, y motivarlos y movilizarlos resulta harto difícil.

Conviene no olvidar nunca que a las personas no basta darles con que vivir, hay que ayudarlas o crearles posibilidades para que encuentren ante todo una razón por que y para que vivir. A las personas no las vencen tanto las dificultades como el haber perdido o el no encontrar sentido a lo que hacen. Uno muere sin ser difunto cuando pierde razones para vivir; por eso ya está vencido el que se cree vencido. Se puede tener un gran sentido de servicio, ser generoso, y al mismo tiempo asumir actitudes y comportamientos paternalistas (hacer por los otros y para los otros, sin interesarse por lo que quieren hacer los propios implicados). En el fondo, el paternalismo que se tiene como estilo de actuación con la gente con la que trabajamos o nos relacionamos, impide o bloquea mentalmente al profesional para que tenga confianza en que ciertos sectores de población puedan asumir responsabilidades en las cuestiones que les conciernen para su propio desarrollo personal. Nada hay tan dañino para el trabajo directo con la gente como el no creer, el no confiar en las personas. Esto pone un tope o techo de posibilidades desde el inicio de sus tareas y nos lleva a actuar de una determinada manera que, en el mejor de los casos, es fuertemente paternalista/materialista. Por el contrario, nada tan impulsor y tan dinamizador como hacer sentir a una persona que creemos en ella. Esto supone que como personas, profesionales del trabajo social, confiamos que cada persona puede salir de una situación que la deshumaniza. Cuando esto se logra, también es posible estimular la iniciativa y la participación de la gente. Tener confianza requiere coraje, la capacidad de correr un riesgo, la disposición a aceptar

incluso el dolor y la desilusión..., requiere la valentía de atribuir a ciertos valores fundamental importancia, dar el salto y apostar todo a esos valores. Decimos que se necesita coraje, porque cuando confiamos podemos ser decepcionados. Y, cuando eso ocurre, obviamente que nos afecta. Pero si somos maduros y solidarios, sabemos que es preferible sufrir decepciones, que vivir como personas escépticas respecto de las personas, como si todas ellas fuesen “ingratos”

Potenciales. Para que nuestra acción sea realista y positiva, no hay que confundir lo que potencialmente puede llegar a ser un individuo, en cuanto persona humana, con lo que realmente es en un momento determinado. Si confundimos esto, caemos en ingenuidades o en populismos infecundos. Hay que saber que en cada persona se da una mezcla de cordero y de lobo, que cada persona es un campo de batalla donde luchan el bien y el mal. No se trata de actuar con confianza ingenua, como si se tuviese la certeza de la rectitud del comportamiento de los otros (esto casi siempre, tarde o temprano, lleva a la decepción); se trata de trabajar de tal manera con la gente, que el énfasis se ponga en el potencial intrínseco del ser humano, y no en sus debilidades y patologías. Los excluidos socialmente tienen los mismos vicios que las otras clases sociales. Entre los pobres, los marginados, los explotados, hay corruptos, deshonestos, gente que explota a otros pobres. No hay que olvidar lo que nos enseña Marx: “La ideología dominante es la ideología de la clase dominante”. En los sectores populares, se han internalizado los valores de los dominadores. Por eso, Freire nos advierte: “Todo oprimido lleva dentro de sí la imagen del opresor que quiere ser”. Ser realistas, no idealizando a los oprimidos, no excluye nuestra opción por los pobres, por aquellos nacidos para perder, tratados frecuentemente como si fueran cosas, no seres humanos dignos también de nuestro amor.

10. Importancia de la inteligencia emocional con actitud vital para la acción

Antes de entrar a considerar la importancia de la inteligencia emocional como actitud vital para la acción, hay que tener en cuenta dos cuestiones que, no por obvias y conocidas, debemos dejar de recordar, habida cuenta que subyace en todas las consideraciones de este párrafo:

- La importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo social.
- El hecho del analfabetismo emocional, como realidad que subyace en nuestro modo de relacionarnos.

En la educación tradicional y en las diferentes formas de intervención social, las emociones han sido escasamente consideradas. El énfasis ha estado puesto en la importancia de la razón; se atendía preferentemente el desarrollo cognitivo, mientras que el desarrollo emocional apenas era considerado y, en algunos casos, ignorado. Sin embargo, la historia nos ha demostrado que la razón y la creencia, sin sentimientos, se quedan ciegas.

El ser humano es razón, pero también sentimientos, emociones, pasiones; risa, llanto, tristeza y alegría. Lo que nos hace verdaderamente humanos es la mezcla y combinación de todo eso. Y, en esa mezcla, los sentimientos – como decía Albert Einstein – son la fuerza fundamental de toda creación humana. Dentro de ese contexto, hemos de considerar el significado e importancia de la inteligencia emocional en diferentes ámbitos de la intervención social, cultural y educativa. Las emociones y no el cociente intelectual – según la tesis de Goleman – son la base de la inteligencia humana. De ahí que las emociones tienen un papel central, no sólo para el conjunto de aptitudes necesarias para vivir, sino que constituyen la actitud básica para la acción. Goleman le atribuye cinco competencias fundamentales, todas las cuales están estrechamente relacionadas con las actividades y tareas propias del trabajo social.

- Conocimientos de las propias emociones

- Capacidad de controlar las emociones
- Capacidad de mostrarse a sí mismos
- Reconocimiento de las emociones ajenas
- Control de las relaciones

Los estilos afectivos son diferentes, pues se trata de uno de los componentes del carácter (base biopsíquica innata), mientras que el temperamento es el factor psíquico adquirido que da un tipo de reacción y tonalidad emocional al individuo.

11. Fortaleza y tenacidad para enfrentar las dificultades

Toda tarea o labor de acción social, como cualquiera de las actividades humanas, ha de encontrar, inevitablemente, una serie de dificultades y obstáculos. Hay que saber que, en el trabajo con la gente, siempre se tropezará con problemas, desde la apatía hasta la ingratitud y el rechazo. O, simplemente, se encontrará con que el programa o las actividades propuestas no marchan al ritmo previsto, o que se encuentran dificultades que no habían sido consideradas; en esas circunstancias, no hay que buscar coartadas para arrojar la toalla y actuar como si no se pudiese hacer nada. Podemos justificarnos diciendo que “el mundo fue y será una porquería”, como dice el tango, pero eso no cambia nada. De ordinario, esto ocurre en todas las actividades. En esta tarea del diario vivir, todos crecemos y maduramos en la desventura, mucho más que en los momentos en que estamos plácidamente instalados en nuestro quehacer. Crecemos siempre que sepamos afrontar los problemas y lo asumamos como un desafío y un estímulo, siendo pertinaces en el esfuerzo para alcanzar un objetivo o propósito. Pero, en la tarea propia del trabajo social, lo que ocurre, a veces, es que lo que hacemos o no hacemos está implicado con otros (la gente con quienes trabajamos). Por otro lado, actuar en el ámbito propio del trabajo social no es considerado desde las políticas públicas un campo de acción prioritario. Dentro del conjunto de actividades que se

promueven en nuestra sociedad, ciertas actividades se consideran simples correctivos o paliativos. No es extraño que el trabajador social tenga, a veces, la sensación de que su trabajo no tiene reconocimiento social, y que dentro de las responsabilidades de la administración pública, es algo marginal. La falta de estímulo es un factor negativo dentro de cualquier actividad. Para asumir estas situaciones, necesitamos una gran fortaleza moral. Tanto mayor cuando tenemos que trabajar con la gente, pues necesitamos ser animosos, cordiales, y nuestros comportamientos deben expresar pensamientos positivos. Por eso señalo, como otras cualidades del trabajador social, la fortaleza, la tenacidad y la perseverancia. En este punto, conviene recordar aquello de que la constancia del agua, gota a gota, da a la piedra su labranza; en la práctica social, significa tener la capacidad y el valor para hacer frente a los contratiempos y dificultades. Cuando estamos animados con estos sentimientos, no sucumbimos frente a las dificultades, pues sentimos que la vida es útil cuando hacemos algo, no cuando nos quejamos por las dificultades que encontramos. Hay que actuar sabiendo que estas dificultades existen y hay que estar dispuesto a afrontarlas; por lo tanto, no tiene sentido la enfermiza proclividad al quejido que ha existido (y que existe todavía) dentro de la profesión, como si con quejarse se venciesen las dificultades. Para hacer frente a estas situaciones, se requiere la fortaleza, la tenacidad, la capacidad de esfuerzo y la perseverancia a la que hemos aludido. Si no estamos preparados para ello, fácilmente nos arredramos ante las dificultades y cedemos ante los obstáculos; se debe tener un empuje suficiente para llevar a cabo aquellas tareas que suponen un mayor compromiso con la gente o que rompen con los modos tradicionales de actuar. Sin embargo, tenemos que saber que no siempre se superan los obstáculos, ni se logra el éxito, ni se alcanzan los objetivos propuestos; pero siempre tenemos la posibilidad de proseguir sin desmayos. La perseverancia es la compañera de la fortaleza, y la voluntad de acción es un modo de enfrentarla. Sin embargo, más allá de las consideraciones que hemos estado haciendo acerca de la necesidad de fortaleza para afrontar las dificultades, no podemos soslayar otra realidad: el problema extremadamente serio que afrontan los trabajadores sociales, al igual que los

profesionales de la educación y la enfermería. Es el denominado “síndrome del quemado” (burn out). Este síndrome ya tiene la consideración de enfermedad profesional, propia de la actividad de aquellas personas que trabajan en “la línea de fuego”, o sea, aquellos que por la naturaleza de su dedicación laboral trabajan directamente con la gente. Este malestar tiene manifestaciones diversas: agotamiento emocional y físico, estrés, angustia, depresión, desencanto, sensación de que el propio trabajo sirve de muy poco, etcétera.

Cualesquiera sean los problemas que enfrentamos en nuestras vidas, no tenemos que cruzarnos de brazos, y nunca hay que perecer sin luchar, cualesquiera sean las dificultades que enfrentamos en nuestra vida; nada ayuda más a tener fortaleza y tenacidad para enfrentar dificultades que la capacidad de resiliencia. Es decir, de atravesar circunstancias difíciles y salir fortalecidos de ella.

12. Estilo personal capaz de sustentar los principios y los valores de la profesión

La moral como esfuerzo por dar un sentido racionalmente motivado a la acción humana es una cosa no sólo respetable, sino absolutamente imprescindible.
Fernando Savater

Cuando se habla de principios y valores del trabajo social, se alude a la dimensión ideológica y filosófica que subyace en el quehacer profesional y a los postulados que le dan intencionalidad normativa y se consideran propios para llevar a cabo las actividades profesionales en determinado ámbito de actuación. Lo que aquí queremos destacar, como cualidad y condición del trabajador social, es que este debe tener un estilo personal capaz de sustentar en el modo de ser, de pensar y de actuar los principios y los valores de la profesión que, en el caso del trabajo social (como en otras profesiones), están concentrados en el valor absoluto del ser humano. Esto supone que el trabajador social, en su relación con la gente, tiene un estilo personal caracterizado por el respeto a la autodeterminación y la autonomía de los otros, el respeto al derecho de ser diferente y de singularizarse Y, de manera particular, considerar a cada persona como alguien, y no como algo, de forma tal que se expresen cariño y calor humano hacia la gente. Aceptar los valores y los principios del trabajo social es una decisión fundamentalmente intelectual, o sea, perteneciente al ámbito de la razón. Pero no basta con esa aceptación formal. Estos valores y principios hay que

encarnarlos, realizarlos cotidianamente en todas las relaciones que se puedan tener, tanto en lo personal como en lo profesional. En otras palabras, los valores y los principios hay que traducirlos en el modo de actuar; ellos orientan nuestro estilo de vida en general y, tratándose de la profesión, dan la tónica acerca del modo de ser trabajador social. Principios y valores no son notas para formular declaraciones, son pautas y guías de acción. Actuar de acuerdo con ello supone coherencia personal y profesional entre lo que se dice y lo que se hace; pero la coherencia se ha de complementar con la competencia profesional. Los principios y los valores nos guían y dan una direccionalidad a nuestro quehacer profesional; la competencia profesional nos enseña a actuar profesionalmente con eficacia y eficiencia, pero hay que hacerlo con un estilo ético propio de la profesión. Enfatizamos la idea de un estilo ético de la profesión, porque este es un punto de singular importancia: la coherencia entre los valores, los principios y la práctica profesional. Y, si en nuestra práctica incurrimos en incoherencias (lo que puede ocurrir), debemos ser autocríticos con nuestro quehacer cotidiano. La coherencia con la idea de que el trabajo social es una profesión testimonio de lo humano nos tiene que hacer capaces de sentir, como algo que nos concierne, cualquier injusticia, forma de explotación o de sufrimiento humano.

13. La alegría de vivir, la risa y el buen humor

En este apartado sobre la alegría, la risa y —lo que siempre va unido a ambos— el humor, más que un desarrollo de estos temas, sólo pretendo presentar una serie de consideraciones para poner de relieve la importancia que tienen para el desarrollo humano. A lo largo del libro, al hablar de las cualidades del trabajador social que promueve el desarrollo humano, se reitera que debe ser una persona que transmita vida. Ahora bien, si no tenemos alegría de vivir, si no amamos la vida, no podemos infundir vida. Vivir es estar siendo, vivir humanamente es estar haciéndonos. Vivir plenamente es vivir haciéndonos con otros. Todo esto, hecho con alegría: más aún, vivir con alegría a pesar de todo. Como bien ha señalado

Varena Katz, debemos “potenciar la alegría, elemento esencial de nuestra vida que puede existir con el dolor y la ansiedad”. Del mismo modo que ninguna primavera es perdurable, tampoco lo son las alegrías. Las dificultades y los tropiezos que todos tenemos no nos deben impedir tener una actitud vital que exprese la alegría de vivir. Todo debe tender a actuar de tal manera que seamos capaces de reencantar el mundo, dando a la vida la poesía que puede tener. La poesía es, como ha dicho en alguna ocasión el premio Nobel de Literatura Derek Walcott, “enamorar del mundo a pesar de la historia”. Esto me hace recordar a Victor Hugo cuando define al poeta como “un mundo encerrado en un hombre”. Para esto hay que tener una mirada capaz de descubrir lo positivo que existe a nuestro alrededor, sin dejar de percibir todo lo negativo que nos rodea y los obstáculos que encontramos. El que tiene capacidad para ver lo positivo es una persona que sabe reír. Si bien no es éste el lugar para hablar de las cualidades terapéuticas de la risa, y que la risoterapia es una práctica que se aplica en algunos hospitales para mejorar la salud de los enfermos, no quiero dejar de mencionarlo. “La tristeza atrae los virus –nos recuerda Juan Arias-, y el buen humor los ahuyenta, ya que la risa genera endorfinas, unas hormonas que envían mensajes del cerebro a los linfocitos y otras células encargadas de luchar contra virus y bacterias”. Y, citando al psicólogo José Elías, nos recuerda que un minuto de risa sana y franca relaja tanto como 45 minutos de yoga. Todo esto es importante para que cualquier persona viva bien y sea feliz; obviamente, lo es para el trabajador social como persona, pero, a la vez, es un comportamiento vital para su trabajo. La alegría de vivir y la risa están unidos al humor. No al humor ácido, de quien se burla de las desgracias ajenas, sino el humor que hace agradables las conversaciones y que da colorido a las relaciones interpersonales. “Es un guiño –como dice Savater- en busca de auténticos “compañeros vitales”, que pueden compartir con nosotros la esperanza gozosa y a veces demoledora del sin sentido en el orden rutinario de los significados establecidos”. El verdadero humor ha sido definido por Meredith como la “capacidad de reír (para reírse) de las

Cosas que uno ama (incluyendo sin duda a uno mismo y todo lo que le pertenece) y seguir amándolas”. Para terminar estas notas rápidas y fugaces, utilizo una frase de uno de los más profundos humoristas que tiene España. Máximo: digo profundo porque a través del humor él nos enfrenta a cuestiones sustanciales de la existencia, da penetración a la dramática realidad de los problemas sociales y muestra la hipocresía y la vacuidad de muchos políticos. *“El humor aporta una visión distinta de las cosas, complementaria, un tanto provocadora a veces, y digamos que extravagante, en el sentido de que no encasilla en lo que conocemos como sentido común. Tiene una lógica absolutamente seria y eficaz socialmente, más de lo que suele pensarse”*

14. El pensamiento positivo como ingrediente de una praxis liberadora

Alegría de vivir y pensamiento positivo son inseparables. Nadie puede vivir con alegría y buen humor, si no tiene un pensamiento positivo. Lamentablemente, la mayoría de las personas no saben hasta qué punto el pensamiento, nuestros pensamientos, pueden influir en nuestra vida, ya que ellos expresan la energía de la mente, energía que no suele ser aprovechada. Se suelen distinguir cuatro tipos de pensamiento:

- Tenemos pensamientos necesarios más o menos rutinarios que sirven para resolver problemas de la cotidianidad, como por ejemplo “¿Qué vamos a comer hoy?” “¿A qué hora cito para encontrarnos a mi amigo Juan?”. No tienen prácticamente ninguna incidencia en nuestro estado de ánimo.
- Además tenemos pensamientos inútiles, son aquellos que nos inquietan pero no nos ayudan a resolver ninguna situación, ya que se refieren al pasado: “mi vida sería diferente si no me hubiese casado con una mujer deprimente”; “ha sido un error que haya estudiado Derecho y no Ingeniería”. También tenemos pensamientos inútiles respecto del futuro: “¿qué pasará Máximo?”

En el país si los militares toman el poder?” “¿Qué pasará si no encuentro trabajo?”.... Ya se trate del pasado o del futuro son pensamientos inútiles, porque no podemos hacer nada para cambiar la situación de algo ya acontecido; pero también son inútiles los pensamientos de una situación posible de cara al futuro: “Si la situación económica sigue deteriorándose, puedo perder mis funciones como gerente”.

- En cuanto a los pensamientos negativos, son aquellos que nos sumen en la tristeza y nos quitan las ilusiones para vivir. Se diferencian de los pensamientos inútiles, que son aquellos que se basan en presunciones sobre algo que podría ocurrir, pero que no tienen asidero en la realidad. Los pensamientos negativos se basan en hechos reales, como el riesgo de perder el empleo, problemas de salud (personales o de una persona cercana), pero sumen a las personas en la tristeza, las vuelven ansiosas, irritables, sin ganas de hacer nada. En otras palabras, paralizan a las personas, como si en la vida no hubiese alternativas.

- En cambio, si tenemos pensamientos positivos, aun cuando los problemas existen y se tropiece con muchas dificultades, al pensar positivamente los problemas se reconocen y asumen, pero se procura encontrar soluciones sin perder el ánimo. Los pensamientos positivos nos ayudan a que seamos personas optimistas, que no es ser ingenuos o fantasiosos, sino que expresa un modo de enfrentar los problemas. Los efectos beneficiosos del pensamiento positivo también se experimentan en el cuerpo. Pensamientos positivos se traducen en actitudes que dan la fortaleza y los ánimos necesarios para afrontar las dificultades y superar las circunstancias difíciles. Es lo que hoy se denomina el poder de residencia, al que ya hemos aludido.

15. El compromiso como síntesis y culminación de las cualidades de un trabajador social que haya optado por una praxis liberadora

No se compromete en una acción quien no compromete en ella a su persona en su totalidad.

Emmanuel Mounier

Sensibilidad social, sentido de solidaridad, mística y vocación de servicio son los componentes sustanciales del compromiso y el sustento psicológico de la capacidad de motivar y animar. Además, es aquello en que fundamenta la confianza en las potencialidades de la gente y la fortaleza para realizar su labor profesional en situaciones adversas. ¿De dónde surge la idea del compromiso? Simplemente, del hecho básico de la reflexión filosófica sobre la existencia humana. Existir significa ser-en-el-mundo y ser-con-los-otros. Ninguna persona, en cuanto se asume como tal, puede abstraerse o desligarse de esa realidad insoslayable. Dentro de este contexto, la realidad del otro/de los otros, “el problema de los otros”, (lo que Bertrand Russel considera “la insoportable piedad por el sufrimiento de la humanidad”), es una realidad y un desafío del que no podemos evadirnos en una subjetividad/individualismo puramente inmanente. El otro/los otros siempre están ahí en nuestra realidad: hombres y mujeres cuya suerte nos concierne. Humanamente es imposible una vida auténtica sin preocuparse por los otros. Replegarnos sobre nosotros mismos, no es propio de un ser sociable por naturaleza. Somos, nos vamos haciendo, sólo con los otros. El compromiso es un entramado de sentimiento, emoción y pasión. Sin sentimiento no hay emoción, sin emoción no hay pasión, sin pasión no hay compromiso. De ahí que, como nos enseña Erich Fromm, el hombre encuentra su felicidad y la realización plena de sus facultades únicamente en relación y solidaridad con sus semejantes. No obstante, amar al prójimo no es un fenómeno que trasciende al hombre, es algo inherente y que irradia de él. El amor no es un poder superior que desciende sobre el hombre, ni un deber que se le ha impuesto, es su propio poder, por medio del cual se vincula a sí mismo con el mundo y lo hace realmente

suyo. Además, el compromiso es una opción que polariza todas las energías al servicio de una causa y/o de un ideal. El compromiso concierne a toda persona con el tiempo que le toca vivir (solidaridad sincrónica) y con las generaciones futuras (solidaridad diacrónica). Es una opción que cuando la hacemos:

Nos cambia la vida, Ella adquiere un sentido, se sabe para qué se vive. Nos da una razón para existir y tenemos un horizonte hacia el cual marchamos despierta lo más hermoso del ser humano:

- La generosidad,
- La capacidad y el deseo de dar.

Se comprende, entonces:

- que no es más rico el que más tiene sino el que más da;
- que el ser humano se define por el ser, no por el tener.

El compromiso apunta siempre a la acción, a la transformación de lo existente. Es siempre rebeldía contra lo injusto y lo hipócrita, lo falso, y contra cualquier forma de dominación. Si asumo que mi existir es existir con los otros, no puedo eludir la responsabilidad que ello implica, en cuanto los otros me conciernen: esto es el compromiso Queridas amigas/os:

He querido mostrarles un horizonte utópico de lo que debería ser la acción profesional y personal para un desarrollo humano. Cada uno decide. No olviden que más vale entusiasmarse, embriagarse con una utopía, que instalarse en la tranquila indiferencia. Todo lo que hemos venido hablando acerca de las cualidades y las condiciones implica un estilo de

ser trabajador social, un estilo en el que deben existir una fe, una esperanza y un amor. Dejo para la reflexión sobre esta cuestión unas palabras de Garaudy que nunca me canso de leer y meditar, para tener el coraje de vivirlas. *La fe es la decisión de vivir con esa certeza de que lo que es no lo es todo. Sin ella no habría libertad, puesto que entonces estaríamos totalmente inmersos en una realidad terminada, acabada, a la cual no podríamos hacer fructificar, transformar, La esperanza es la decisión militante de vivir con certeza, la convicción de que no habremos explorado todos los posibles si no hemos intentado lo imposible, es decir, lo que no es ni prolongación ni resultado del pasado y del presente, de lo que sobrepasar. ha existido o existe. El amor es la decisión creadora de tener fe en el otro como capaz de lo imposible. El amor es amor, en cada uno, del resucitado que lo habita y lo lleva más allá de sus fronteras. Roger Garaudy.*

3.2- Conocimientos.

El tema predominante en esta etapa es el cambio. El intenso proceso de transformación que se vive en América Latina, y en Chile en particular, con sus reformas estructurales y la creciente influencia del marxismo en las ciencias sociales y en la vida política del país, es el contexto básico en que se desarrolla este periodo que trastornó profundamente la estabilidad alcanzada por la profesión en la etapa anterior.

Acontecimientos históricos que marcan fuertemente al inicio de esta etapa, son el triunfo de la revolución cubana en 1959, la creación de la Alianza para el Progreso en 1961 y el Concilio Vaticano II, que se inicia en 1962.

En 1964, con el gobierno de Frei se da inicio en el país a un proceso importante de reformas: la reforma agraria, la reforma educacional, la ley que crea las juntas de vecinos y la ley que autoriza la sindicalización campesina, entre otras.

El impulso dado a la organización popular coincide con un intenso proceso de politización, que se intensifica en 1970, al asumir el poder del gobierno socialista del presidente Allende. Junto con radicalizar algunas reformas iniciadas en el régimen anterior, Allende introduce nuevas reformas, como la nacionalización del cobre, la profundización de la reforma agraria y la estatización de numerosas empresas. Los esfuerzos del gobierno por introducir reformas estructurales son rechazadas por fuerzas políticas de oposición, produciéndose finalmente el quiebre institucional que lleva al golpe de Estado del 11 de septiembre de 1973, en que se inicia en 1965 y que se desarrolla en toda América Latina.

Reaccionando fuertemente contra su práctica, que pretendía explicar la profesión sin referencia al contexto macro social, y criticando el énfasis individual en la acción y la neutralidad política de los profesionales, la Re conceptualización descubrió la perspectiva de los procesos sociales, el aporte de las ciencias sociales críticas para analizarlos y las dimensiones políticas de la acción social.

Este proceso surge en las Escuelas y se da mayoritariamente a nivel académico, recibiendo un fuerte impulso con la Reforma Universitaria que se desarrolla en todos los centros académicos del país de 1967.

El Trabajo Social hasta entonces había sido impulsado por sus propios líderes. Con la Re conceptualización, empieza a recibir creciente influencia de líderes externos: Paulo Freire y Ezequiel Ander-Egg, son tal vez los más destacados en este periodo. Al mismo tiempo, la profesión empieza a vincularse mucho más activamente

con otros países latinoamericanos, proceso en el cual la creación de la ALAETS-y posteriormente del CELATS- desempeñó un papel muy importante, iniciándose una secuencia de Seminarios Regionales Latinoamericanos, el primero de los cuales se realizó en Porto Alegre en 1965. Paralelamente, se inicia la influencia creciente de las ciencias sociales en el Trabajo Social.

Como resultado de todo este proceso, fuertemente influenciado por los profundos cambios que se estaban sucediendo en el país, al final de este periodo el Trabajo social se encontraba en una situación que podríamos sintetizar en dos grandes características:

Un amplio movimiento de reflexión sobre sí mismo, muy valioso en su naturaleza, pero que, al estar extraordinariamente impregnado de ideología, hizo que se desvalorizara todo el pasado de la profesión y que hubiera una apertura indiscriminada hacia los aportes externos, produciéndose una verdadera dependencia de los científicos sociales, que, sin tener ningún conocimiento de la práctica, pasaron a ser en algunos casos quienes señalaban las orientaciones que debía tener la profesión. Este proceso llevó a cuestionar profundamente el rol desempeñado por la profesión hasta entonces, y a postular nuevos roles que con frecuencia estaban desvinculados de la realidad.

Una profunda división entre los profesionales que apoyaban la reconceptualización, liberados por las Escuelas, y quienes defendían el pasado de la profesión, liderados por el Colegio de Asistentes Sociales. El Colegio no se oponía a los cambios, pero postulaba que ellos no podían ser hechos en base a un cuestionamiento de todo lo que la profesión había avanzado hasta ese momento.

En resumen, se había generado la crisis propia de todo periodo de cambio y como resultado, la profesión se encontraba en un momento de desorientación y búsqueda, de debilitamiento del contacto con sus raíces, de difusión de su identidad y de división interna. La búsqueda del

cambio había sacada a la profesión de sus marcos, y aún no había logrado llegar a una nueva síntesis que armonizara la tradición con los nuevos elementos, cuando el proceso de cambios se vio interrumpido por el golpe militar de septiembre de 1973, acontecimiento que dio término a este periodo.

3.3.- Habilidades

Es un proceso por el cual se determina el establecimiento de cambios generados por un proyecto a partir de la comparación entre el estado actual y el estado previsto en su planificación.^[1] Es decir, se intenta conocer qué tanto un proyecto ha logrado cumplir sus objetivos o bien qué tanta capacidad poseería para cumplirlos.

En una evaluación de proyectos siempre se produce información para la toma de decisiones, por lo cual también se le puede considerar como una actividad orientada a mejorar la eficacia de los proyectos en relación con sus fines, además de promover mayor eficiencia en la asignación de recursos.^[2] En este sentido, cabe precisar que la evaluación no es un fin en sí misma, más bien es un medio para optimizar la gestión de los proyectos.^[1]

Tipos de evaluación

Según el nivel de gestión

La evaluación de proyectos la podemos clasificar de la siguiente manera:

- **Política-Estratégica:** La parte política verá la parte social y política, su consistencia para trascender en el tiempo y que sea en cierta forma equitativo.
- **Administrativa:** En el caso administrativo, el fin siempre es la mayor racionalización de todos los recursos, el logro de sus planes, objetivos, metas, actividades, programas; expresión de la eficiencia y eficacia en su mayor expresión.

- **Técnica:** Lo técnico es una mezcla de lo anterior y lo propio, ya que incide hoy en día al mejor logro de los dos puntos anteriores, por el avance en los descubrimientos, su rapidez, medición y precisión. Ya dependerá de cada ciencia que enfoque científico y técnico aplicarán.

Según la naturaleza de la evaluación

La evaluación de proyectos puede ser vista de dos ópticas diferentes::

- **Evaluación privada:** Que incluye a la "evaluación económica" que asume que el proyecto está totalmente financiado con capital propio, por lo que no hay que pedir crédito, y por otro lado la evaluación financiera, que incluye financiamiento externo.
- **Evaluación social:** En la evaluación social, tanto los beneficios como los costos se valoran a precios sombra de eficiencia. Aquí interesa los bienes y servicios reales utilizados y producidos por el proyecto.

Según el momento en que se realiza

La evaluación en el ciclo de proyectos.

Los distintos tipos de evaluación varían según el momento en que se realicen. Los tipos de evaluación son: *ex-ante*, *de proceso*, *ex-post* y *de impacto*.^{[1][2][3][4]}

- **Evaluación supervisada:** Se efectúa antes de la aprobación del proyecto y busca conocer su pertinencia, viabilidad y eficacia potencial. Este tipo de evaluación consiste en seleccionar de entre varias alternativas técnicamente factibles a la que produce el mayor impacto al mínimo costo.^[2] Este tipo de evaluación supone la incorporación de

ajustes necesarios en el diseño del proyecto, lo cual podría generar incluso el cambio del grupo beneficiario, su jerarquía de objetivos y el presupuesto.^[4]

- **Evaluación de proceso, operativa, de medio término o continúa:** Se hace mientras el proyecto se va desarrollando y guarda estrecha relación con el monitoreo del proyecto. Permite conocer en qué medida se viene logrando el logro de los objetivos (*Resultados* en caso de marco lógico); en relación con esto, una evaluación de este tipo debe buscar aportar al perfeccionamiento del modelo de intervención empleado y a identificar lecciones aprendidas. Las fuentes financieras suelen requerir la realización de este tipo de evaluación para ejecutar los desembolsos periódicos.
- **Evaluación ex-post, de resultados o de fin de proyecto:** Se realiza cuando culmina el proyecto. Se enfoca en indagar el nivel de cumplimiento de los objetivos (*Propósito y Resultados* en caso de marco lógico) asimismo busca demostrar que los cambios producidos son consecuencia de las actividades del proyecto (exclusivamente o en interacción con otras fuentes); para esto suele recurrir a un diseño experimental. No solo indaga por cambios positivos, también analiza efectos negativos e inesperados.
- **Evaluación de impacto:** Es la que indaga por los cambios permanentes y las mejoras de la calidad de vida producidos por el proyecto, es decir, se enfoca en conocer la sostenibilidad de los cambios alcanzados y los efectos imprevistos (positivos o negativos). En caso de diseño con marco lógico, se enfoca en la evaluación del *Fin* de la jerarquía de objetivos. Esta evaluación necesariamente debe ser realizada luego de un tiempo de culminado el proyecto y no inmediatamente éste concluya;^[5] el tiempo recomendado para efectuar la evaluación de impacto es de 5 años.^[4]

Cabe considerar que las evaluaciones *ex-ante* y *de proceso* son consideradas como **evaluaciones formativas** debido a que se producen mientras se da la preparación y/o ejecución del proyecto y sus conclusiones sirven para optimizar la ejecución del mismo; en tanto que las evaluaciones *de resultados* y *de impacto* vienen a ser **evaluaciones sumativas** que ocurren al culminar el proyecto e incluso un tiempo después de haber culminado, ocurriendo que sus conclusiones servirán para ser transferidas a otras experiencias pero ya no podrán tener una aplicación directa en el proyecto que ha concluido.^[6]

Las evaluaciones *de resultados* y *de impacto* requieren asumir un diseño específico de investigación, como se verá más adelante.

Criterios utilizados para evaluar proyectos

La evaluación de proyectos, en sus distintos tipos, contempla una serie de criterios base que permiten establecer sus conclusiones. En función del campo, empresa u organización de que se trate, es que se emplearán una serie de criterios u otros que guarden relación con los objetivos estratégicos que se persigan.

No existen criterios únicos, por lo general los criterios surgen en función de la naturaleza de cada proyecto; sin embargo, en la mayoría de casos se toman en cuenta los siguientes cinco criterios definidos por la OECD para la cooperación internacional: la *pertinencia* ("relevance"), *eficacia* ("effectiveness"), *eficiencia* ("efficiency"), *impacto* ("impact") y *sostenibilidad* ("sustainability").^{[7][8][4]}

- **Pertinencia o relevancia:** Observa la congruencia entre los objetivos del proyecto y las necesidades identificadas y los intereses de la población e instituciones (consenso social). Se observa especialmente en la evaluación *ex-ante* pero también en los demás tipos de evaluación.

- **Eficacia:** Medida en que se lograron o se espera lograr los objetivos de la intervención, tomando en cuenta su importancia relativa. Se observa en las evaluaciones de tipo continuas y ex-post.
- **Eficiencia:** Medida en que los recursos/insumos (fondos, tiempo, etc.) se han convertido en los resultados del proyecto. Este criterio es usual en el análisis costo-beneficio realizado en la evaluación ex-ante.
- **Impacto:** Efectos de largo plazo positivo y negativo, primario y secundario, producidos directa o indirectamente por una intervención para el desarrollo, intencionalmente o no.
- **Sostenibilidad:** Medida en que los cambios logrados por el proyecto continúen y permanecen en el tiempo a favor de la población y/o las instituciones, una vez que la intervención ha finalizado.^[9] Suele considerarse en las evaluaciones de impacto.

Es fundamental considerar la evaluación desde las propias necesidades, y alcances de las acciones para con la población meta.

Requisitos que debe cumplir una buena evaluación de proyectos

Toda evaluación cumpla algunos requisitos metodológicos para garantizar que la información que genere puede ser usada en la toma de decisiones.^{[1][10]} Así, se espera que todo proceso de evaluación sea:

- **Objetivo:** Debe medirse y analizarse los hechos definidos tal como se presentan.

- **Imparcial:** La generación de conclusiones del proceso de evaluación debe ser neutral, transparente e imparcial. Quienes realizan la evaluación no deben tener intereses personales o conflictos con la unidad ejecutora del proyecto.
- **Valido:** Debe medirse lo que se ha planificado medir, respetando las definiciones establecidas. En caso el objeto de análisis sea demasiado complejo para una medición objetiva, debe realizarse una aproximación cualitativa inicial.
- **Confiable:** Las mediciones y observaciones deben ser registradas adecuadamente, preferentemente recurriendo a verificaciones *in-situ*.
- **Creíble:** Todas las partes involucradas en el proyecto deben tener confianza en la idoneidad e imparcialidad de los responsables de la evaluación, quienes a su vez deben mantener una política de transparencia y rigor profesional.
- **Oportuno:** Debe realizarse en el momento adecuado, evitando los efectos negativos que produce el paso del tiempo.
- **Útil:** Debe ser útil y elaborarse en un lenguaje conciso y directo, entendible para todos los que accedan a la información elaborada, los resultados de una evaluación no deben dirigirse sólo a quienes tienen altos conocimientos técnicos sino que debe servir para que cualquier involucrado pueda tomar conocimiento de la situación del proyecto.
- **Participativo:** Debe incluirse a todos los involucrados en el proyecto, buscando de reflejar sus experiencias, necesidades, intereses y percepciones.

- **Retro alimentador:** Un proceso de evaluación debe garantizar la disseminación de los hallazgos y su asimilación por parte de los involucrados en el proyecto (desde las altas esferas hasta los beneficiarios), para así fomentar el aprendizaje organizacional.
- **Costo/eficaz:** La evaluación debe establecer una relación positiva entre su costo (económico, de tiempo y recursos) y su contribución en valor agregado para la experiencia de los involucrados en el proyecto.

Diseños de evaluación

En general, cualquier forma de evaluación de proyectos se basa en los conceptos y procedimientos de la metodología de la investigación científica,^[1] sin embargo cabe precisar que cuando se efectúa una evaluación de proyectos de tipo **de resultado** o **de impacto** es necesario asumir un diseño específico de investigación. Alguno de estos diseños son los siguientes:^[2]

Evaluación sólo después

Es un diseño simple que carece de línea de base. Su principal defecto es tener poca capacidad para explicar los efectos alcanzados por un proyecto.

Su esquema es el siguiente:

Donde:

- "X" es la intervención del proyecto
- "AI" es la población objetivo del proyecto al final de la intervención

Evaluación simple antes y después

Este diseño permite comparar la situación inicial de la población objetivo contra la situación final, es decir luego de realizado el proyecto. La relación causa-efecto entre el proyecto y sus resultados es más clara pero aún no es precisa ya que pueden haber intervenido causas externas no controladas.

Unidad 4

CAMPOS DE ACCION DE UN TRABAJADOR SOCIAL

La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

El concepto evaluación para algunos aparece en el siglo XIX con el proceso de industrialización que se produjo en Estados Unidos. En este marco surge el moderno discurso científico en el campo de la educación, que va a incorporar términos tales como tecnología de la educación, diseño curricular, objetivos de aprendizaje o evaluación educativa. Para otros autores la concepción aparece con los mismos comienzos de la sociedad la cual siempre ha buscado dar juicios de valor a las acciones y actitudes de los estudiantes. La evaluación como disciplina ha sufrido profundas transformaciones conceptuales y funcionales a lo largo de la historia y especialmente en el siglo XX y XXI.

Pero quien tradicionalmente es considerado como el padre de la evaluación educativa es Tyler por ser el primero en dar una visión metódica de la misma, superando desde el conductismo, plantea la necesidad de una evaluación científica que sirva para perfeccionar la

calidad de la educación. La evaluación como tal desde esta perspectiva ya no es una simple medición por que supone un juicio de valor sobre la información recogida.

En el contexto de los sistemas de calidad, la evaluación es necesaria para la mejora continua de la calidad.

Enfoques de evaluación

Enfoque tradicional

Ha estado ligada al desarrollo de exámenes, test y pruebas, su razón de ser se ha definido en función de instrumentos o técnicas. El rol fundamental de la evaluación tradicional está centrada en la fase final del proceso de enseñanza – aprendizaje, le interesa determinar la cantidad de conocimiento o contenidos que maneja el alumno durante un tiempo de enseñanza.

Posee los siguientes procesos y características:

1. proceso lineal, terminal (culmina con la calificación).
2. es rígido (porque se aplica en un momento determinado).
3. es paralelo a la enseñanza, es asistemático (recae en improvisaciones).
4. selectivo (busca promover o repetir al alumno).
5. es un proceso punitivo (constata éxitos y fracasos finales).

Posee diferentes acepciones de evaluación:

Evaluación como juicio

Forma más antigua (se remonta a la antigua China a.c)

- Se caracteriza por el predominio de exámenes orales en que los jueces determinan el rendimiento final de los estudiantes.

Evaluación como medición

Principios del Siglo XX.

- Se conoce con los test mentales de Castell (1890) destinados a medir las capacidades mentales de los individuos.
- Desembocó en los test objetivos de rendimiento.
- Aceptación de carácter científica atribuida a cada medición.
- Los resultados se pueden manipular estadísticamente y reducirse a indicadores globales del comportamiento del grupo.
- Impide a emisión de juicios personales de parte del profesor.

Evaluación como congruencia

Tyler (1930).

- Las pruebas deben medir los cambios producidos por los medios educativos. Aspectos del currículum, a saber, a los planes de estudio, al programa, etc.
- Permite vislumbrar la importancia de los procesos educativos, y no sólo el producto.
- La desventaja recae en que si los objetivos son deficientes, correspondería necesariamente a una evaluación deficiente
- Como también al relajo de parte del profesor, descuidando la posibilidad de retroalimentación durante el proceso y centrarse en el logro final.

Enfoque actualizado

Integración de los tres enfoques anteriores.

- El proceso de obtener evidencias (medición) que nos permita juzgar (juicio) el grado de logro (congruencia) de los objetivos de aprendizaje.
- Las nuevas acepciones señalan a la evaluación como fuente de información para la toma de decisiones.
- Evaluación para la mejora, renovación, cambio de las prácticas habituales del sistema.
- Actividad permanente y flexible, cada vez más científica.

En un enfoque actualizado la evaluación asume los siguientes procesos:

1. Es cíclico (se inicia con la formulación de los objetivos, culmina con la confirmación de estos).
2. Integrador (no solo se preocupa del rendimiento sino de los factores que influyen en el condicionamiento del aprendizaje).
3. Es inherente a aprendizaje (esta consustancialmente ligada a esta, no es paralela).
4. Sistemática (que se planifica conduce y evalúa).
5. Diagnostica (le interesa detectar deficiencias en el aprendizaje).
6. Dinámica (se adecua a las circunstancias).
7. Analítico (mediante el estudio de resultados tiende a descubrir eficiencia en procesos y metodologías).
8. Retro informador (de acuerdo a los éxitos y fracasos brinda información).
9. Cualitativa (analizar aportes o resultados del aprendizaje en términos de eficiencia, calidad).
10. Motivador (a través de los resultados logra en el alumno estímulos para un nuevo aprendizaje).

Desempeña tres roles:

Roles

Rol diagnóstico

- Determinación del nivel de conocimientos que el alumno ya posee con respecto a su nuevo aprendizaje
- Grado de dominio de conocimiento, habilidades y destrezas previas y necesarias al aprendizaje que se inicia
- Detección del nivel real del alumno, con el fin de establecer actividades y métodos de enseñanza.
- Mide conductas de entrada cognitiva y psicomotoras.
- Los procedimientos que más se emplean son las pruebas y las pautas de observación.
- Los resultados deben ser comunicados como dominio o no dominio y no mediante calificaciones.

Rol formativo

- Pilar básico de retroalimentación durante el proceso de aprendizaje.
- Permite racionalización de los esfuerzos realizados en el aprendizaje.
- Permite indirectamente una constante revisión del proceso de enseñanza aprendizaje.
- Asegura el logro de los objetivos de aprendizaje.
- Es eminentemente cognitiva y psicomotora al igual que la diagnóstica.
- No debiera ser cuantificable porque demuestran resultados transitorios pero no anula la razón de ser

Rol Sumativo

- Se inclina a certificarse, calificarse y reciclarse el proceso de enseñanza aprendizaje. (el profesor comprueba si los alumnos han logrado o no los conocimientos, destrezas y habilidades).
- Permite otorgar calificaciones mediante apreciaciones cualitativas y cuantitativas.

- Los resultados entregan claridad de la metodología empleadas, los medios y actividades.
- Debe ser efectuados al culminar una o varias unidades, con el fin de llegar a determinar el grado de logro de los objetivos terminales (pueden ser cognoscitivo, psicomotores e incluso afectivos).
- Se presentan como logro o no logro por objetivos, a partir de ese grado de
- La Evaluación Docente se desarrolla en cuatro etapas, que son los instrumentos que recojen la información y así también la elaboración de la calificación del profesional en cuestión. Estos son:^[5]

4.1.- El trabajo social en Educación.

Este consiste en documentación del docente que evidencie la calidad de sus planes pedagógicos. En este sentido hay una conformación que debe desarrollarse durante 12 semanas. Este debe desarrollarse en dos módulos, el primero donde el docente debe diseñar y efectuar una unidad pedagógica de ocho horas, una evaluación para esa unidad y además completar preguntas referidas a su quehacer docente. El segundo es la presentación de una grabación de cuarenta minutos con un curso en el que él trabaje regularmente, para luego completar una ficha.

Pauta de autoevaluación

Esta se desarrolla de manera que se conforma una serie de preguntas que le permiten al docente reflexionar sobre su práctica y el valor de su desempeño laboral. Además debe agregar en esta sección si hay alguna condicionante externa que beneficia o dificulta su desempeño.

Entrevista por un evaluador par

Esta parte es desarrollada por un docente que ha sido capacitado para esta labor. Esta consta de dos partes: La primera son preguntas relacionadas a su práctica profesional y la segunda son con respecto al contexto de su trabajo. Las respuestas expuestas son confidenciales y son registradas en un documento que sólo posee la empresa que se dedica a ello. Esta tiene una duración de alrededor de una hora aproximadamente.

Informes de referencia de terceros

Evaluación que es efectuada por la jerarquía superior de los evaluados. (Directores y jefes de departamentos de unidad). Esta tiene una pauta estructurada que es completada por el director y jefe de UTP. Esta tiene relación con la participación del docente en su vida laboral. Esta parte trata de recoger toda la información contextual de evaluado. Los directivos poseen un mes para elaborar su informe, y se sugiere la posibilidad de que ellos observen una clase, revisen el libro de clases, hablar con pares del docente, etc. Ellos tienen la opción de dar a conocer al evaluado este informe.

Niveles de desempeño

- **Desempeño destacado:** Indica un desempeño profesional que clara y consistentemente sobresale con respecto a lo que se espera en el indicador evaluado.
- **Desempeño competente:** Indica un desempeño profesional adecuado en el indicador evaluado. Cumple con lo requerido para ejercer profesionalmente el rol .
- **Desempeño básico:** Indica un desempeño profesional que cumple con lo esperado en el indicador evaluado, pero con cierta irregularidad (ocasionalmente).
- **Desempeño insatisfactorio:** Indica un desempeño que presenta claras debilidades en el indicador evaluado y éstas afectan significativamente el quehacer.

4.2.- El trabajo social en Empresas.

Funcionamiento

Con el fin de poder certificar un producto según los Criterios Comunes se deben comprobar, por parte de uno de los laboratorios independientes aprobados, numerosos parámetros de seguridad que han sido consensuados y aceptados por 22 países de todo el mundo. El proceso de evaluación incluye la certificación de que un producto software específico verifica los siguientes aspectos:

- Los requisitos del producto están definidos correctamente.
- Los requisitos están implementados correctamente.
- El proceso de desarrollo y documentación del producto cumple con ciertos requisitos previamente establecidos.

Los Criterios Comunes establecen entonces un conjunto de requisitos para definir las funciones de seguridad de los productos y sistemas de Tecnologías de la Información y de los criterios para evaluar su seguridad. El proceso de evaluación, realizado según lo prescrito en los Criterios Comunes, garantiza que las funciones de seguridad de tales productos y sistemas reúnen los requisitos declarados. Así, los clientes pueden especificar la funcionalidad de seguridad de un producto en términos de perfiles de protección estándares y de forma independiente seleccionar el nivel de confianza en la evaluación de un conjunto definido desde el EAL1 al EAL7.

Perfiles de Protección

Un perfil de protección (Protection Profile) define un conjunto de objetivos y requisitos de seguridad, independiente de la implantación, para un dominio o categoría de productos que

cubre las necesidades de seguridad comunes a varios usuarios. Los perfiles de protección son reutilizables y normalmente públicos y están compuestos de:

- Requisitos funcionales (SFR, Security Funcional Requirement) proporcionan mecanismos para hacer cumplir la política de seguridad. Como ejemplos de requisitos funcionales mencionar la protección de datos de usuario, el soporte criptográfico, la autenticación, la privacidad o el control de acceso.
- Requisitos de confianza o aseguramiento (SAR, Security Assurance Requirement) proporcionan la base para la confianza en que un producto verifica sus objetivos de seguridad.

Los requisitos de confianza se han agrupado en niveles de confianza en la evaluación (EAL, Evaluation Assurance Levels) que contienen requisitos de confianza construidos específicamente en cada nivel. Los EALs proporcionan una escala incremental que equilibra el nivel de confianza obtenido con el coste y la viabilidad de adquisición de ese grado de confianza. El incremento de confianza de un EAL a otro se obtiene incrementando rigor, alcance y/o profundidad en el componente y añadiendo componentes de confianza de otras familias de confianza (por ejemplo, añadiendo nuevos requisitos funcionales). Una lista de los perfiles de protección validados se puede encontrar en

Niveles de confianza

Los niveles de confianza en la evaluación definidos en el ISO/IEC 15408-3 [ISO 15408-3 2005] van desde EAL1 (el menor) a EAL 7 (el mayor) y se definen de forma acumulativa (verificaciones de nivel $n+1$ implican realizar las de nivel n , $1 \leq n \leq 7$):

- EAL1 (funcionalidad probada): es aplicable donde se requiere tener cierta confianza de la operación correcta, y donde además, las amenazas a la seguridad no son vistas como serias. Una evaluación en este nivel debe proporcionar evidencia de que las

funciones del objeto de evaluación son consistentes con su documentación, y que proporcionan protección útil contra amenazas identificadas.

- EAL2 (estructuralmente probado): requiere la cooperación del desarrollador en términos de la distribución de la información del diseño, y los resultados de las pruebas y proporciona confianza a través de un análisis de las funciones de seguridad, usando una especificación funcional y de interfaz, manuales y diseño de alto nivel del producto para entender el comportamiento de seguridad. Además, en este nivel se verifica que el desarrollador realizó un análisis de vulnerabilidades a través de la ejecución de pruebas de caja negra (black-box).
- EAL3 (probado y verificado metódicamente): permite a un desarrollador alcanzar una máxima garantía de ingeniería de seguridad positiva en el estado de diseño sin la alteración substancial de prácticas de desarrollo válidas existentes. El análisis en este nivel se apoya en las pruebas de caja gris (grey box), la confirmación selectiva independiente de los resultados de las pruebas del desarrollador, y la evidencia de búsqueda de vulnerabilidades obvias del desarrollador. Además, se realizan controles del entorno de desarrollo y de gestión de configuración del producto.
- EAL4 (diseñado, probado y revisado metódicamente): este nivel le permite a un desarrollador alcanzar máxima garantía de ingeniería de seguridad positiva basada en buenas prácticas de desarrollo comercial, las cuales, aunque rigurosas, no requieren del conocimiento especializado substancial, destreza, ni otros recursos. En este caso, el análisis se apoya en el diseño de bajo nivel de los módulos del producto y se realiza búsqueda de vulnerabilidades independiente de las pruebas realizadas por el desarrollador. Los controles de desarrollo se apoyan en un modelo de ciclo de vida de desarrollo, identificación de las herramientas utilizadas y gestión de configuración automatizada.
- EAL5 (diseñado y probado semiformalmente): permite a un desarrollador alcanzar máxima garantía de ingeniería de seguridad positiva mediante la aplicación moderada

de técnicas de ingeniería de seguridad. La confianza se apoya, en este caso, en un modelo formal y una presentación semiformal de la especificación funcional y el diseño de alto nivel. La búsqueda de vulnerabilidades debe asegurar la resistencia relativa a los ataques de penetración.

- **EAL6 (diseño verificado y probado semiformalmente):** permite a los desarrolladores alcanzar una alta garantía en la aplicación de técnicas de ingeniería de seguridad para un entorno de desarrollo riguroso y donde el objeto de evaluación es considerado de gran valor para la protección del alto costo o estimación de esos bienes contra riesgos significativos. Además, es aplicable para el desarrollo de objetos de evaluación, destinados a salvaguardar la seguridad informática en situaciones de alto riesgo donde el valor de los bienes protegidos justifica los costos adicionales. El análisis en este nivel se apoya en un diseño modular y en una presentación estructurada de la implementación del producto. La búsqueda de vulnerabilidades debe mostrar una alta resistencia a los ataques de penetración.
- **EAL7 (diseño verificado y probado formalmente):** es aplicable al desarrollo de objetos de evaluación de seguridad, para su aplicación en situaciones de muy alto riesgo o donde el alto valor de los bienes justifica los más altos costos. La aplicación práctica del nivel EAL7 está limitada actualmente a objetos de evaluación con seguridad estrechamente enfocada a la funcionalidad, y que es sensible al análisis formal y extenso. Este EAL representa un incremento significativo respecto a la garantía de nivel EAL6 a través del requisito de análisis de gran amplitud, mediante representaciones formales y correspondencia formal y pruebas de gran amplitud. Además, el evaluador confirmará de forma independiente y completa los resultados de las pruebas de caja blanca (White-box) realizadas por el desarrollador.

Bibliografía básica y complementaria:

Profesor Mario Hernán Quiroz Neira

*Asistente Social, Terapeuta Familiar y de Pareja, Diplomado en
Psicoterapia Gestalt Integrativa, Magister en Trabajo Social y Políticas
Sociales,*

*Universidad de Concepción, Profesor Asistente Departamento de Servicio Social,
Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Concepción, Chile.*

Ezequiel Ander Egg.