

Servicios sociales y Política social

**El método:
itinerarios para
la acción (II)**

Coordinadora de la Revista:

M^a Luisa Fuertes Cervantes

Apoyo Técnico:

Paula Barros Castro

Comité Editorial:

Ana I. Lima Fernández
Montserrat Bacardit i Busquet
M^a Jesús Brezmes Nieto
Natividad de la Red Vega
Gustavo García Herrero
Trinitat Gregori Monzó

El Comité Editorial no se identifica necesariamente con el contenido de los artículos publicados.

Edita:

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Junta de Gobierno:

Presidenta: Ana M. Aguilar Manjón
Vicepresidenta 1^a: Marta Llobet Estany
Vicepresidenta 2^a: Montserrat Grisó Ginés
Secretario: Ángel Luis Maroto Sáez
Tesorera: Rosa García Sedano
Vocales: Nieves Gascón Navarro, Justo L. González González, Manuel Martín García, Caterina J. Massuti Sureda, Juan L. Moreno Millán, Pilar Pando Lobo, Isabel Rodríguez Cañas.

Administración, Redacción,
Suscripción y Venta:

c/ Campomanes 10,1º. 28013 Madrid.
Tel: 91 541 57 76/77. Fax: 91 559 02 77.
E-mail: consejo@cgtrabajosocial.es
www.cgtrabajosocial.es
Horario: de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00.

Imprime:

C&M Artes Gráficas.

2º trimestre 2002

ISBN: 1130-7633
Dep. Legal M-16020-1984

Sumario

Editorial

Dossier: El método: Itinerarios para la acción (II)

Desde la red social: Nuevos imaginarios y geografías en la intervención familiar
Silvia Navarro Pedreño 9

Trabajo Social: conversaciones en la frontera. *Pedro Arambári Escobedo* 33

La investigación psicosocial: trascendiendo el "opinar" hacia el "decidir".
Dolors Colom Masfret 41

El contrato. Un instrumento para el cambio. *Carmen Vázquez Fernández* 59

Método, ¿qué método? *Isabel Royo Ruiz* 79

Violencia identitaria y contexto urbano. La violencia, proceso y producto del (des)-orden social como referente activo en el espacio urbano. *Albert Alvarez Aura* 89

Tres relatos, tres acompañamientos, tres intervenciones desde el Trabajo Social con hombres y mujeres privados de libertad: un naufrago, una soñadora y un corazón ardiente. Tres miradas, tres músicas posibles, tres deseos.
Alfonso García Vilaplana 97

Ante el dilema: ¿Derechos, pluralidad, respeto, tolerancia y diversidad?

*Juan Manuel Herrera Hernández y Reyes
Henríquez Escuela* 111

La travesía de la intervención. Teoría, método y técnicas participativas en Trabajo Social. *Maria Cristina Melano* 119

Las prácticas de intervención: un espacio en permanente construcción.
Rosa María Alemany Monleón 139

Bibliografía selectiva sobre "Metodología".
M. Carme Sans 147

De interés profesional

VI Congreso Nacional del Medio Ambiente 153

La licenciatura en Trabajo Social: un planteamiento de contenidos del área de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales.

Maria José de Rivas Huesa 155

Comentario de libros

Gerontología educativa y social: Pedagogía Social y Personas Mayores.
Antoni J. Colom Cañellas y Carmen Orte Socias 161

Editorial

En este segundo número de la Revista dedicado a *El método: itinerario para la acción*, pretendemos ofrecer a los lectores documentación e información para continuar el debate y reflexión sobre los procesos de intervención de los profesionales, con la finalidad de que las acciones conducidas por los diplomados en trabajo social puedan hacer aportaciones de salud, en su concepción amplia, y bienestar a los ciudadanos.

Es un bien cierto que en el sí de la profesión el concepto de método es clásico y recurrente. En los centros de formación, escuelas y universidades ha estado y está presente. Pero también es evidente que en el ejercicio profesional está menos presente, se ha desvalorizado la importancia de una ordenación procesal de las intervenciones. Es por ello que en estos dos números de la Revista, dedicados a "Método", se ofrece documentación para reflexionar conjuntamente y que ello nos permita adecuar las intervenciones y conducirlas por senderos actualizados. Creemos que son los profesionales quienes conducen los itinerarios pero que ambos protagonistas de la acción, profesionales y ciudadanos, deben identificar y articular de común acuerdo las actuaciones.

Las intervenciones del trabajo social individual, familiar, de grupos o de comunidad, merecen ser tratadas de igual forma en su proceso de método planteando también un camino con participación y construyendo los cambios conjuntamente,

orientados por los profesionales y dando respuesta a las necesidades sentidas y deseadas por los ciudadanos.

Proponemos de nuevo que el método es un camino, un recorrido que se debe construir y en su construcción han de participar y tener relevante presencia referentes teóricos, técnicos, experiencias de vida y de profesión, habilidades, capacidades de comunicación y de relación, elementos éticos y estrategias de actuación, que el trabajo social instrumentará según requieran las situaciones de atención. Para poder realizar un trabajo efectivo no debemos olvidar los soportes documentales ya sean en formato papel y/o informáticos. El método en un proceso retroalimentador, es un elemento más que configura el conjunto de factores que intervienen en el itinerario de las acciones.

Sabemos que durante algunas décadas, en el ejercicio del trabajo social, se han visualizado poco los procesos metodológicos y pensamos que merece la pena retomarlos por lo que supone ordenar las intervenciones para la eficacia y eficiencia de su trabajo y para la obtención de documentación que nos permita la investigación, el análisis y la evaluación, y así poder plantear nuevas teorías propias del trabajo social.

Con estos dos números de la Revista dedicados al tema esperamos colaborar en resituar al método en el lugar que le corresponde, para seguir reflexionando y creciendo en el ejercicio de la profesión.

Dossier

**El método:
Itinerarios para
la acción (II)**

Desde la red social: Nuevos imaginarios y geografías en la intervención familiar

Silvia Navarro Pedreño. D.T.S.

Departamento de Planificación,
Programación y Evaluación del Área de
Servicios Personales del Ayto de Badalona.

Para mi siempre es un placer viajar hacia el sur: su luz, su brisa, sus paisajes... Pero hay un «sur» que pertenece a otro tipo de geografía, la emocional. En ocasiones, felizmente ese sur emocional y el sur de los mapas coinciden. El pasado otoño, una vez más, tuve la oportunidad de vivenciarlo y de compartir la calidez de un paisaje dibujado por los lazos que siempre se crean entre aquellos que, empujados por nuestras inquietudes, acudimos ilusionados al encuentro para la reflexión y el intercambio colectivo sobre nuestro ejercicio profesional y sobre los retos que a partir de éste divisamos y que debemos afrontar.

Este artículo contiene la ponencia que presenté en las «Primeras Jornadas sobre intervención familiar en el siglo XXI»¹, organizadas por la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de La Vila Joiosa (Alicante) los días 25, 26 y 27 de octubre de 2001. Mi narración es ante todo una invitación al viaje, un conjunto de reflexiones para repensar la intervención familiar hoy, buscando así nuevos paisajes y territorios de lo social desde modelos de pensamiento y acción alternativos. Pensar e intervenir desde la perspectiva ecológica y de las redes sociales reclama, por parte de los profesionales, un cambio en nuestros imaginarios y en nuestra mirada. Sólo cuando las familias existen para nosotros como una realidad vinculada al medio en el que viven y «con-viven» es cuando la comunidad emerge como un universo relacional capaz de transformarse en fuerzas

posibilitadoras de apoyo y de bienestar. De este modo la comunidad se convierte en escenario y sujeto de una intervención familiar que, a partir de potenciar los vínculos convivenciales y de entretejer los diferentes sistemas de apoyo social (formal e informal) del entorno, busca generar nuevas oportunidades vitales para las familias.

Una invitación al viaje: REDEScubriendo nuevos caminos en la intervención familiar

Para alguien que deliberadamente ha optado por un ejercicio profesional «nómada», ser invitado a recorrer nuevos caminos y a compartir una parte de su trayecto con otros compañeros de viaje siempre es motivo de gratitud. Me refiero al nomadismo como inquietud y compromiso, como necesidad de repensar la acción social y de «re-crearla», de reinventarla día a día. Ser nómada en este sentido significa para mi desterritorializar tenaz e incansablemente la propia intervención profesional en busca de nuevos territorios, de nuevas y creativas alternativas de pensamiento y de acción. Ser nómada supone vencer tantos esquemas inmóviles y tantas seguridades confortables y tentadoras para atrevernos a devenir, a lanzarnos a la conquista de nuevos encuentros y descubrimientos capaces de

notas

1. Quienes quieran conocer con detalle el contenido de las diferentes aportaciones que se presentaron en el marco de las Jornadas, así como las conclusiones de éstas, pueden acceder a esta información a través de la página web del Ayuntamiento de La Vila Joiosa: www.villajoyosa.com

ampliar nuestros mundos posibles. En definitiva, ser nómadas supone imaginar, desear que la realidad sea diferente, mientras hacemos equilibrios por las fronteras del presente, mientras sembramos el camino de semillas optimistas que abrazan un nuevo futuro. Recupero así las palabras de Jesús Ibañez cuando decía: *"hay que saber perderse, vagar por los márgenes y por el desierto, fuera de las fortalezas en las que están encerrados la verdad y la belleza. Sólo los nómadas descubren otros mundos"*.

Desde esta vocación nómada que me ayuda a sentir el trabajo social como algo vivo e inacabado, admitiré honradamente que no es mi propósito hacer en estas jornadas alarde de las certezas absolutas ni de las recetas infalibles que he ido descubriendo en mi ruta. Como decía José Agustín Goytisolo en su hermoso poema "Palabras para Julia": *"no sé decirte nada más, pero tú comprende que yo aún estoy en el camino"*. Lo que pretendo fundamentalmente es, sirviéndome de vuestra complicidad, reflexionar sobre esa "nubosidad variable" que surca la meteorología de nuestra práctica profesional, sobre esas realidades sociales complejas y vertiginosamente cambiantes que nos desafían y que reclaman por nuestra parte altas dosis de creatividad y de compromiso. Para ello intentaré aportar estímulos e ideas que nos ayuden a cuestionarnos y a revisar colectivamente nuestros modelos y referentes técnicos para, a partir de aquí, apuntar posibles construcciones teóricas y prácticas que espero que al encontrarse solidariamente con las vuestras nos permitan hallar nuevas y creativas posibilidades a incorporar en la atención de las familias con las que trabajamos en cada uno de nuestros contextos de intervención.

Si soy capaz de conseguir esto, habré cumplido mi propósito: que al finalizar mi ponencia nos sintamos todos lo suficientemente "enREDados" como para atrevernos a dar un salto a la comunidad con red.

Os estoy invitando con estas palabras a emprender un viaje por el extenso universo del trabajo social, a imaginar nuevas utopías que nos animen a cambiar de posicionamiento, comprometiéndonos en un proyecto colectivo de repensar y de transformar la intervención familiar. Formulo esta invitación desde el profundo convencimiento de que todavía es posible transformar los obstáculos en oportunidades, de que hoy, enfrentados a complejas y cambiantes realidades sociales, es más preciso que nunca imaginar una acción social diferente como primer paso para hacerla posible. A riesgo de ser tildada de anacrónica, reivindico la utopía como ejercicio libre, imaginativo e incluso disidente, como horizonte imprescindible para caminar, como "el lugar del no", porque la utopía en el sentido que le daba Tomás Moro comienza por decir "no" a todos los obstáculos de la realidad que impiden que las cosas sean diferentes y mejores. Desde este espíritu imaginativo y viajero, digo esto y me resuenan las palabras de Cyrano de Bergerac cuando decía: *"el motivo que verdaderamente le había obligado a recorrer toda la Tierra y finalmente abandonarla, trasladándose a la Luna, no era otro que no había podido encontrar ni un solo país donde se consintiera la libertad de imaginación"*.

¿Quizás el atlas oficial del trabajo social está ahogando hoy nuestra capacidad de pensar, de sentir, de ver, de crear, de construir de

una forma diferente?... En la antigüedad se creía que más allá de las Columnas de Hércules se extendía un universo en el cual todo era posible. A partir de aquí muchas historias llenas de imaginación se crearon inventando aventuras y geografías fantásticas. Pero hoy ya lo hemos puesto todo en orden, hemos pintado y bautizado hasta la última "terra incógnita" del globo terráqueo. Viajar ya no consiste en descubrir, sino en confirmar la información de un mapa. Ya no hay espacio para lo inesperado, para la sorpresa, ahora todo son pasaportes y fronteras secuestradas en la rigidez de los atlas oficiales. En 1923 un grupo de cartógrafos ingleses estaban midiendo una zona casi inaccesible del continente africano. Al final de un duro día de trabajo, ansiosos por volver al campamento base, los cartógrafos advirtieron que aún les faltaba medir una pequeña colina. Uno de ellos, el más imaginativo, propuso que terminaran el trabajo más tarde, una vez hubieran regresado al campamento y su sugerencia fue aprobada por los demás. Provisto de un par de tijeras, el ingenioso cartógrafo recortó la silueta de un elefante, trazó su contorno sobre el mapa, y completó así el dibujo de la colina cuyas medidas nunca fueron tomadas. El monte con forma de paquidermo puede verse aún hoy en una serie cartográfica publicada por el Real Instituto Geográfico Británico bajo el título *"África: Costa de Oro"*. Esta guía es un modesto homenaje a la originalidad de aquel creativo cartógrafo y a todos aquellos capaces de desafiar los firmes y estrictos designios de la realidad con su imaginación.

Emprender el viaje que os propongo requiere imaginar una meta, un destino, y saber además cómo podemos llegar, pero

sobre todo implica cuestionarnos acerca de cómo hemos llegado hasta aquí, para entonces interrogarnos sobre cuáles son los caminos alternativos que existen; dónde están y cómo son. No nos vaya a suceder como a Alicia en el País de las Maravillas cuando perdida, temerosa y aturdida por un cúmulo de acontecimientos extraños que no alcanza a explicar, es incapaz de saber dónde se encuentra y adónde quiere ir. *"¿Me podrías indicar hacia dónde tengo que ir desde aquí?", preguntó Alicia. Eso depende de adónde quieras llegar*, contestó el Gato. A mí no me importa demasiado adónde..., empezó a decir Alicia. En este caso da igual adónde vayas, interrumpió el Gato. ...siempre que llegue a alguna parte, terminó Alicia, a modo de explicación. *¡Oh!, siempre llegarás a alguna parte*, dijo el Gato, si caminas lo bastante". Desde mi posición en el mapa y vislumbrando posibles nuevos territorios este es el itinerario o programa de viaje que os propongo a modo de aspectos o de interrogantes a partir de los cuales estructuraré mi ponencia:

- a) ¿Cómo crear nuevas visiones y narrativas que colaboren en recuperar la atención primaria y la realidad comunitaria como contextos privilegiados de intervención en el apoyo a las familias?
- b) ¿Cómo podemos hacer ecológicamente más válidas y trascendentes nuestras prácticas profesionales en la atención familiar?
- c) Pero, ¿existe hoy todavía la comunidad o es un mito?, ¿qué papel juegan las redes sociales en los procesos de construcción y reconstrucción comunitaria?, ¿cómo rescatar lo comunitario hoy desde un trabajo social que entiendo debe resistirse a perder su propia esencia?

- d) ¿Qué nuevas estrategias de actuación y orientaciones metodológicas se proponen desde la perspectiva de las redes sociales?
- e) ¿Qué retos encierra y a quién compromete hoy el bienestar de las familias entendido como una aspiración colectiva?

Es evidente que las limitaciones impuestas por el límite del tiempo de que dispongo probablemente no me permitan profundizar a fondo en todas las cuestiones que aquí planteo, por ello sólo hilvanaré algunas ideas y propuestas sobre cómo entiendo yo la intervención familiar desde la perspectiva ecológica y desde la intervención con las redes sociales, así como los principales retos que a mi parecer ello entraña. Ojalá éste sea el inicio de una conversación que aiente otras muchas conversaciones en escenarios diversos y que estimulen la creación de nuevas narrativas y construcciones sobre la realidad social de las familias, sobre sus necesidades y expectativas, sobre aquellos apoyos que podemos ofrecerles. Quizás así, como la Scherezade de "Las mil y una noches" podremos, tras el relato y con el amanecer, descubrir un nuevo día, nuevos horizontes de sentido para una atención a las familias que plantea innumerables retos y encrucijadas en este preámbulo del siglo XXI en el que ya nos encontramos.

Otros textos que re-crean el contexto de la atención primaria

Las metáforas siempre son útiles y eficaces porque nos permiten imaginar viendo algo

desde la perspectiva de otra cosa observada. Cuando planteo la necesidad de redefinir y reconstruir conceptos, visiones o perspectivas acostumbrado a utilizar una original metáfora cinematográfica. Se trata de la película *"El viento se llevó lo que"*, un ejercicio de ingenio y de creatividad que nos anima a emular a los habitantes de un remoto pueblo de la Patagonia al cual las películas llegan exhaustas después de haber sido proyectadas por todo el país. El mensaje que late de fondo nos incita a atrevernos a recomponer la cinta cinematográfica que se ha ido deteriorando a copia de proyectar siempre la misma historia, a dar un nuevo orden a los fotogramas, a mezclar el viejo argumento con otros nuevos que en la película de Agresti se confunden con las mismas vidas de los personajes. Quizás se trate de que nuestras narrativas se aventuren, en un claro gesto subversivo, a cambiar el guión original impuesto para producir juntos otro nuevo a partir del cual permitamos y hagamos posible que ocurran cosas diferentes.

Si todo tiempo se distingue por su propia sonoridad, el que hoy nos acoge a cuántos profesionalmente poblamos el ámbito de la atención primaria es, sin duda, un tiempo plagado de ruidos, de quejas, de prisas, de trámites y gestiones, de historias miméticas y monótonas que se van desgastando mientras se repiten sin remisión. Sólo cuando somos capaces de "huir del mundanal ruido" para tomar cierta distancia y reflexionar sobre la acción es cuando empezamos a atisbar de forma constructiva nuevas historias que nos hablan de ese mar de oportunidades, de ese campo indescriptible de posibilidades que a

los técnicos de lo social nos brinda el rico y fértil escenario de la atención primaria. Trabajar en primera línea nos permite ser testigos y observadores de excepción de todas esas historias cotidianas que dan cuerpo y espíritu a la realidad comunitaria. Pero intervenir desde el contexto de la atención primaria es más que ser meros espectadores; es sentirse parte activa y comprometida con ese universo colectivo.

A vista de pájaro una mirada panorámica sobre el contexto de intervención que es la atención primaria nos permite vislumbrar una serie de factores que favorecen un determinado tipo de prácticas y de respuestas a las familias al permitirnos:
a) contextualizar y comprender mejor las complejas y vertiginosamente cambiantes realidades sociales,
b) tener una visión más global de las problemáticas que real o potencialmente afectan a la población,
c) obtener un mayor y más rico conocimiento y aprovechamiento de los recursos naturales del propio medio comunitario,
d) generar multifacéticos itinerarios de respuesta a las familias en los que confluyan abordajes amplios capaces de combinar distintos niveles de intervención y acciones diversas que hagan interactuar fructíferamente a públicos y actores también diversos, y
e) plantear acciones de tipo preventivo, normalizador e integrador y, en definitiva, más ecológicas.

A pesar de ello, este escenario privilegiado, este observatorio excepcional de la vida cotidiana, se está viendo amenazado con convertirse en el enclave de meras oficinas

gestoras de prestaciones, desde las que se administra a las familias un más o menos nutrido catálogo de recursos con carácter preferentemente paliativo y/o compensador de problemáticas ya existentes, algunas de las cuales se van cronificando bajo nuestra mirada impotente. Cuando las familias y la comunidad perciben al servicio de atención primaria como la ventanilla expendedora de recursos y a los técnicos como simples gestores, las demandas y propuestas relacionales que éstas acaban formulando, como única forma de protegerse de los riesgos y de las dificultades que les amenazan, conducen irremisiblemente a "más de lo mismo", a un peligroso asistencialismo que lo único que hace es alimentar la avalancha de demandas que asedian día a día nuestros servicios.

Este actuar constantemente bajo presión nos abandona dramáticamente a una trampa fatal: no tenemos tiempo ni condiciones para la escucha activa, para la reflexión a la búsqueda del significado escondido tras los datos que nos brinda la propia práctica cotidiana, una reflexión que podría ampliar nuestro campo de mira, ayudándonos a plantear otro tipo de respuestas menos impersonales, menos predeterminadas, de mayor alcance (preventivas, de promoción comunitaria...), salvándonos así de un frustrante luchar contra molinos de viento. Decía Goethe que *"la fuente deja de serlo cuando ya no se piensa en hacerla manar"*. Así también, la comunidad deja de ser un recurso alternativo cuando nada esperamos de ella.

Apostar por un cambio en nuestros modelos de atención a las familias supone que estemos dispuestos a volver confiada y

esperanzadamente nuestra mirada hacia la comunidad, a redescubrir el entorno comunitario como un potencial universo vivo y dinámico, como un tapiz tejido no sólo por necesidades y problemáticas, sino también por expectativas y aspiraciones, como un continente insospechadamente inmenso, poblado por nexos y relaciones, por recursos y potencialidades. Acaso de esta forma los profesionales recuperemos "sentido y sensibilidad" y nuestros servicios de atención primaria dejen de ser un cuerpo extraño, ajeno al ser y sentir colectivo, lejano a las familias, para pasar a implicarse activamente en verdaderos procesos de inmersión en la comunidad.

Una mirada ecológica para dibujar otros paisajes de lo social

No hay mejores aliados para aquellos viajeros que se disponen a labrar con sus huellas el territorio geográfico de la realidad social que un mapa y una brújula. Toda práctica social no sustentada en un modelo teórico-ideológico corre el riesgo de derivar en simple gestión o en puro activismo, en un irremediable ir a la deriva. El marco referencial para el análisis y para la acción es ese mapa y esa brújula que nos ayudan a no perdernos, a percibir la realidad social desde una determinada sensibilidad y de una forma organizada, a darle significado para, a partir de ahí, plantear acciones verdaderamente transformadoras. No olvidemos que difícilmente podemos cambiar aquello que no comprendemos. El objetivo de comprender los acontecimientos sociales es sentir las alternativas que tiene la posibilidad humana.

Ahora bien, cabe advertir que, especialmente en la intervención con familias, es importante rechazar modelos rígidos que no contemplan ni respetan sus características y sus ritmos, y que se basan en juicios o evaluaciones ligadas a estereotipos ajenos y distantes a cómo vive y existe cada familia; cuáles son sus penas y sus alegrías, sus temores y sus sueños. Sólo así la fría rigidez controladora y la impecable objetividad dejarán paso a una acción social que integra la dimensión humana y aquella sensibilidad que reivindicaba El Principito cuando decía: *"a las personas mayores les encantan las cifras. Cuando les habláis de un nuevo amigo, no os interrogan jamás sobre lo esencial. Jamás os dicen: ¿cómo es su voz?, ¿qué juegos son los que le gustan?, ¿colección mariposas? En cambio, os preguntan: ¿qué edad tiene?, ¿cuántos hermanos tiene?, ¿cuánto pesa?, ¿cuánto gana su padre? Sólo entonces creerán conocerle".*

Evidentemente, según aquello que prioricemos en el modelo, eso será lo que más percibiremos en la realidad; "uno encuentra lo que busca". Si nuestro modelo pone especial énfasis en las relaciones sociales, eso será lo que más veremos al observar y pensar la realidad: vínculos existentes o potenciales, personas y familias en constante interacción, inmersas en su entorno, construyéndolo y a la vez siendo construidas por éste. Hoy por hoy la perspectiva ecológica nos invita a mirar de una forma diferente a una sociedad como la actual en la que los problemas que plantean muchas de las familias que acuden a nuestros servicios tienen que ver con la relación conflictiva que mantienen con su contexto ambiental, una sociedad en la que

la distorsión de las relaciones interpersonales, la desintegración de los lazos sociales y la ruptura de las redes naturales de apoyo están generando nuevas e intangibles formas de pobreza y de exclusión, realidades opacas e invisibles por las que transcurre como un sútil río la vida de muchas familias.

Por otro lado, también observamos cómo en la sociedad actual las biografías familiares cada vez son menos firmes y estables, se fragmentan, se tornan fugaces y precarias: separaciones, desempleo, pérdidas múltiples y, en definitiva, estrés, incertidumbre y vulnerabilidad ante un futuro incierto, ante el imprevisible cambio continuo muchas veces vivido en soledad. En este contexto me parecen especialmente interesantes las tesis de Enrique Gil Calvo al aportar alternativas ante tal laberinto, abogando por la capacidad de los individuos para, a modo de Pulgarcitos del siglo XXI, ir dejando un reguero de huellas en el camino que les permitan reconstruir y renarrar a cada paso su propia biografía sin perderse en la frondosidad del bosque. Pero, ¿cómo brotarán esas nuevas narrativas vitales lejos de la inspiración de las redes sociales?. Nuestro proyecto de vida sólo es posible como consecuencia de un vínculo con los otros. No creo que este versátil y saludable ejercicio de (re)construcción cotidiana del vivir sea posible lejos del "con-vivir", de ese espejo imprescindible que son las redes sociales en el cual podemos vernos reflejados y que nos devuelve las propias historias junto con las historias de otros.

La narración biográfica de las familias no es posible lejos de un escenario de vidas

cruzadas articulándose narrativamente a modo de diálogos polifónicos. Ese es el sonido de fondo que habita en las redes sociales, ese sonido convivencial que nos redime del silencio y de la soledad, que nos acompaña mientras descansamos de las turbulencias del viaje, que nos ayuda a dibujar permanentemente el camino para poder proseguir la ruta. En una sociedad que exige sin compasión, que genera cada vez más nuevas situaciones estresantes para las familias, un entorno rico y diverso, que acepta, ayuda y protege es clave. Pero el reto, desde una perspectiva ecológica, estriba no sólo en la existencia del paisaje, especialmente las más necesitadas o desprotegidas, para penetrar e incorporarse en ese paisaje, disfrutando así de la sombra del árbol o calmando su sed con el agua del río, en definitiva, accediendo a los recursos de apoyo que el medio comunitario les puede brindar.

La mirada ecológica es capaz de permitirnos ver esa relación constante de ajuste, de adaptación mutua y de acomodación que se establece entre las personas y el medio en el que viven, relación a partir de la cual ambos sistemas (el del individuo y el ambiental) se desarrollan. La mirada ecológica oculta y supera con su visión amplia y positiva, otras visiones menos optimistas y constructivas empeñadas en privilegiar una intervención familiar sobre individuos (las más de las veces percibidos como seres aislados abandonados a su suerte) y sobre aspectos negativos (normalmente asociados a la falta de capacidades personales en un entorno inhóspito y constantemente amenazador). Ante este tipo de concepciones, que en si

mismas abortan toda posibilidad de cambio, cabe reivindicar sobre todo dos cuestiones: 1º) las familias están condicionadas por el entorno en el que viven, pero nunca determinadas por éste ya que desde un enfoque positivo pueden desarrollar comprensiones, capacidades y habilidades que contribuyan a desarrollar, a enriquecer y a mejorar ese medio vital; y 2º) el entorno no es necesariamente negativo y fuente inagotable de obstáculos, problemas o conflictos, no es la ciénaga que engulle sin piedad toda posibilidad de bienestar, sino que puede, es más, debe ser fuente inagotable de recursos y oportunidades para las familias.

Nuestras intervenciones con las familias ganarán mayor validez y potencial ecológico si pasamos más tiempo fuera de nuestros despachos, si dejamos de obstinarnos en atender sólo situaciones particulares y aisladas a partir de intervenciones limitadas, específicas y coyunturales, si vencemos esa tendencia a ver y a hablar de familias de riesgo, multiproblemáticas, conflictivas, etc, para empezar a identificar entornos de riesgo y entornos de oportunidad, si dejamos atrás la idea de la familia inadaptada para empezar a apelar a las dificultades y a las oportunidades de adaptación y de acomodación recíproca entre las familias y su entorno. Tal vez las cosas cambien cuando dejemos de lamentarnos por el "no cambio" de aquellas familias que pretendemos transformar bajo los exclusivos parámetros del cambio que nosotros estimamos conveniente, necesario y exigible, cuando la propia familia sea arte y parte de un proyecto de transformación que la implica a ella misma y a sus circunstancias, cuando el pueblo, la ciudad

o el barrio dejen de ser para nosotros simples e irresolubles escenarios para "el naufragio" y se conviertan en islas confortables flotando en medio del océano de la realidad social.

Posicionarse negativamente ante el otro y no creer en las potencialidades de las personas, de las familias y del entorno en el que éstas viven puede hacer que nuestras actuaciones, a modo de profecías autocumplidoras, acaben teniendo efectos perversos y no deseados, ya que al final paradigmáticamente lo que acabamos generando es justo aquello contra lo que se supone que deberíamos luchar (la vulnerabilidad, la dependencia, la cronicidad, etc). Suplir, sobreproteger, subestimar, en definitiva, sobrevalorar lo profesional por encima de la potencia natural y creativa de las redes sociales es una trampa para los que tenemos el encargo de ayudar a las familias a gestionar eficaz y autónomamente riesgos y dificultades. Una metáfora apropiada al respecto podría ser la del mito de Sísifo al cual los dioses condenaron a empujar una enorme roca hasta la cima de una colina. Cada vez que Sísifo, después de mucho esfuerzo, llegaba arriba, la roca caía pendiente abajo y lo arrastraba hasta el punto de partida. Y vuelta a comenzar de nuevo una y otra vez atrapado en un círculo vicioso. Probablemente esta imagen nos haga pensar en cómo nosotros mismos nos hemos sentido en algún que otro momento durante la intervención con algunas familias.

Desde esta perspectiva es el medio comunitario el que asume total protagonismo promocionando una acción familiar basada en respuestas amplias y

normalizadoras contextualizadas en un entorno social que acepta, incluye y ayuda, en estrategias complejas y de largo alcance, capaces de generar efectos multiplicadores más allá de la simple y siempre limitada acción técnica e institucional que vuelve la espalda a la comunidad. La perspectiva ecológica además cuestiona rotundamente ciertos abordajes parciales que de forma dicotómica optan por centrarse exclusivamente bien en la persona/s o bien en el entorno. Responder a las demandas de ayuda de las familias sólo será eficaz desde las sinergias creadas al imprimir a nuestras acciones un doble énfasis: a) el ambiental, planteando acciones dirigidas al establecimiento y/o fortalecimiento de las redes de apoyo social y b) el individual/familiar, a través de acciones dirigidas a incrementar la competencia personal de los sujetos para afrontar aquellos obstáculos ambientales que les impiden alcanzar sus metas vitales.

Porque pienso que una imagen puede ser más elocuente que mil palabras, me atrevo a compartir con vosotros un recurso visual que creo ayuda a ilustrar el enfoque que aquí estoy proponiendo. Se trata de un breve fragmento del libro de Peter Handke, "Historia del lápiz": *"la gente del barrio caminaba con sus hijos y perros en el azul de ensueño de la cima de la colina, y sus brazos se balanceaban. Era un color que calmaba, que envolvía, que incluía: un color que hacía que todo lo demás y todos los demás cobraran valor"*. Este perderse de los personajes en el paisaje hasta acabar siendo una misma cosa es para mi lo verdaderamente ecológico de esta fotografía imaginaria en la que se intuye el mundo comunicante de la comunidad, el pulso de la vida cotidiana de las familias "con-fundiéndose" en una

realidad creada por ellas mismas. La policromía, el color de esta imagen, el movimiento que en ella se percibe, también me llevan a pensar en una intervención familiar que no puede ser algo rígido, encerrado en estrechos límites, estático, en blanco y negro, privado de matices cromáticos.

Deshacer o borrar las fronteras o esos contornos fijos que inducen a la visión de las familias exiliadas de su entorno es abrir espacio al movimiento, a las oportunidades para las conexiones; caminos, tránsitos y fértiles devenires que posibiliten el que las familias vean, escuchen, hagan y sientan desde perspectivas que quizás nunca hubieran imaginado. Continuando con las metáforas; ayudar a las familias a borrarse como algo aislado para descubrir su identidad como parte de su propio contexto podría ser colaborar con ellas para que hagan algo así como lo que hacía la Pantera Rosa, el dibujo animado de las películas de Blake Edwards, cuando pintaba la pared que había detrás de ella de color de rosa y acababa perdiéndose en otro escenario. Hacer posible este transitar de forma natural, casi imperceptiblemente, porque uno ya es parte de ese mismo paisaje comunitario que vincula y protege, debería ser una meta de aquellas políticas sociales que realmente pretenden el bienestar y la calidad de vida de las familias.

Redes que vinculan, puentes, realidades con-vivencia(les)

Cuando reivindico volver la mirada hacia la comunidad no sólo lo hago desde una perspectiva teórica e ideológica, sino también (y ante todo) práctica. Quiero huir

así de la demagogia de tantos discursos que aclaman hoy de forma retórica a la comunidad como "ese oscuro objeto del deseo", como "el infalible ungüento amarillo" que lo puede y debe curar todo, como una nostálgica abstracción y, en definitiva, como un intangible o un recurso más virtual que real. También quiero desmarcarme abiertamente de otros no menos sospechosos intentos de convertir lo que a priori se concibe como una comunidad en objeto de conquista o de colonización, en víctima de calculadas y especuladoras iniciativas tecnócratas.

La intervención familiar desde un planteamiento ecológico y comunitario implica empezar por el principio, teniendo en cuenta que la comunidad no existe "por se", sino que es una realidad que se crea y se "re-crea" día a día a partir de potenciar el establecimiento de relaciones y espacios de encuentro, a partir de impulsar en el seno de las redes sociales procesos de reflexión y de autoconciencia colectiva, procesos capaces de derivar en iniciativas y proyectos autogestionados. La comunidad es, por tanto, un proceso paciente y continuo de construcción y/o de reconstrucción de realidades más confortables y acogedoras, un proceso que con tacto y destreza convierte en productivos los contactos, los vínculos sociales.

Esta definición operativa de la comunidad se basa en la idea de red social entendida ésta como ese universo de relaciones que vinculan a los sujetos sociales entre si, integrándoles en sus contextos de vida. Desde esta definición cada grupo social se puede imaginar como puentes que se construyen cruzando de un extremo al otro

los diferentes ámbitos de vida en que desarrollamos roles diversos, estableciendo de este modo una comunicación que genera intercambio, interconexión y energía. Dichos puentes se entrelazan como una red de vinculación que posibilita condiciones más humanas al dar respuestas a las contingencias cambiantes que toda familia atraviesa en alguno de los tramos de su ciclo vital.

Utilizando la metáfora del "tren de la vida" podríamos comparar nuestra vida como un viaje en tren que compartimos con las personas más significativas para nosotros. Durante el viaje el vagón en el que viajamos es frecuentado por diferentes personas. Conforme el tren alcanza algunas estaciones, las personas que nos acompañan en el viaje van variando; unos suben y otros bajan. Así también, las personas que comparten ruta con nosotros no tienen la misma importancia y dependiendo del grado de esa relevancia se configuran las disposiciones y las distancias respecto al asiento que ocupamos en el tren. Durante el trayecto nuestras necesidades de apoyo cambian, a la vez que también varían las posibilidades de acceder a apoyos, así como el tipo de ayudas disponibles (emocionales, estratégicas o informacionales y en forma de servicios tangibles). Evidentemente, también con el tiempo se modifica nuestra propia capacidad como proveedores de ayuda, como sujetos cuidadores y solidarios en el universo de la vida cotidiana.

Los vínculos sociales entre individuos sirven, en consecuencia, para improvisar competencias adaptativas y conductas confrontativas en el manejo de las adversidades cotidianas y de las crisis vitales

provocadas muchas veces por estresores de naturaleza interpersonal y social. Las familias que no están en condiciones de utilizar los recursos de la red comunitaria, que tienen una baja integración y participación en círculos, grupos o entidades comunitarias, así como un bajo sentimiento de pertenencia y una percepción negativa del entorno está probado que son familias más vulnerables o con menos recursos para gestionar las dificultades que les afectan. Generalmente las familias que más necesitan ayuda son aquellas con menos posibilidades de obtenerla de forma natural y espontánea porque por lo general presentan una red social pobre o disfuncional. Continuando con el símil del viaje en tren, podríamos decir que el viaje de estas familias se hace más solitario, más duro e incierto. Algunas familias incluso en ocasiones nos da la sensación que transitan en un tren inmovilizado en una vía muerta. Por el contrario, las familias con redes sociales ricas, diversas, sensibles, estables y abiertas son las que tienen más garantías de disponer de los apoyos sociales precisos cuando los necesitan y de realizar un viaje satisfactorio.

Siempre me ha impresionado la frase con la que León Tolstoi inicia su novela "Ana Karenina": *"Todas las familias dichosas se parecen, y las desgraciadas, lo son cada una a su manera"*. Quizás es esa singularidad lo que hace difícil generalizar sobre la relación posible entre la desgracia o la infelicidad de las familias con el tipo de redes sociales que tienen y con las disfuncionalidades que éstas redes pueden presentar en sus diferentes niveles. Aún así, creo poder afirmar que una realidad comúnmente

observable en las redes sociales primarias de muchas familias atendidas en nuestros servicios es el aislamiento y las dificultades para agruparse y cohesionarse funcionalmente. Tanto el enmarañamiento en el tejido como la dispersión afectan la operatividad del conjunto familiar al generar interacciones rígidas que impiden satisfacer las exigencias precisas entre los campos endógenos y exógenos, la conexión y la proyección externa. Este aislamiento se proyecta de forma usual en las redes sociales secundarias manifestándose en la impermeabilidad de las fronteras respecto al mundo exterior. Generalmente se produce un isomorfismo a partir del cual la red secundaria retroalimenta condiciones de la red primaria y ésta a su vez elige agrupamientos dispersivos que no estimulan la inclusión en el mundo externo, creando de este modo sistemas cerrados. Es así como se genera lo que algunos autores han denominado "desorganizaciones letales" en las redes sociales.

Aunque me referiré más adelante a algunas disfuncionalidades que también presentan las redes sociales institucionales en relación a la atención familiar, avanzaré aquí una reflexión sobre la forma en que en ocasiones la acción institucional puede reforzar el aislamiento y otras disfuncionalidades existentes en las redes sociales primarias y secundarias. Cuando las instituciones plantean a las familias respuestas en forma de trámites sociales ordenados estereotipadamente, alejados de su tiempo y de su espacio vital, lo que se provoca es una despersonalización de las relaciones y un desprendimiento de éstas de los contextos comunitarios, asistiendo al deterioro de las relaciones directas. En

definitiva, lo que ocurre es que se destruye de forma progresiva el armazón protector de la comunidad, su capacidad de sostén, produciéndose la pérdida de apoyos humanos y el debilitamiento de los ejes que posibilitan los sentimientos de comunidad, pertenencia y confianza. Si esto es así, ¿hasta qué punto algunos de los problemas que afectan a las familias no son una metáfora de serios problemas ideológicos y organizativos que tienen en si mismos los sistemas más amplios y, en concreto, nuestras propias instituciones?

Desde planteamientos más ecológicos lo que nos interesa es apoyar el que la comunidad sea capaz de proveer a las familias que en ella viven de recursos a los que éstas puedan acceder de una forma natural y que les ayuden a afrontar las demandas ambientales y los retos vitales a los que se ven enfrentadas. Esto nos lleva a los profesionales a replantearnos nuestro rol de ayuda a las familias, un rol que ahora estaría llamado a colaborar y a coordinarse con las modalidades naturales e informales de apoyo presentes real o potencialmente en el entorno comunitario. Por ello será fundamental que los técnicos asumamos el reto y el compromiso de: a) estar abiertos a descubrir los recursos naturales de ayuda ya existentes en la comunidad, b) potenciar su acceso y utilización por parte de las familias y c) actuar permanentemente como motivadores y facilitadores de aquellos grupos o colectivos que desde ese entorno comunitario pueden asumir activas funciones de apoyo.

Avanzar hacia este tipo de enfoque reclama que los técnicos renunciemos al infinito poder y eficacia que pensamos nos da nuestro saber, permitiendo que nuestra lógica de expertos deje espacio también al

poder del sentido común y de los sentimientos comunes, a la potencia natural de otros agentes comunitarios con un papel mediador y de sostén importantísimo en la vida de las familias. Asumamos por fin y sin complejos que todas las modalidades y fuentes de ayuda son válidas, siempre que ayuden a los diferentes miembros de la familia y a ésta en su conjunto a enfrentarse a los constantes desafíos vitales y a alcanzar sus metas. De lo que se trata es de articular productivamente todas esas diferentes formas de ayuda que generan los diferentes sistemas de apoyo social comunitario (la familia en sus diferentes dimensiones, los amigos, el vecindario, los grupos cívicos y voluntarios, los servicios escolares, sanitarios, de servicios sociales del medio comunitario, etc.).

En este sentido es útil no olvidar que los técnicos nos encontramos al final de la línea de ayuda; cuando una familia recurre al apoyo institucional por lo general es porque le han fallado, ha agotado o no están disponibles los recursos de apoyo de su entorno próximo. Generalmente son estas contingencias las que llevan a las familias a alterar esa tendencia natural que todos tenemos de buscar apoyo cuando lo necesitamos en aquellas fuentes disponibles a partir de las relaciones informales basadas en la aceptación, la estima y la reciprocidad. El valor añadido de esta ayuda natural radica ante todo en que refuerza nuestros sentimientos de ser queridos, de pertenencia, de ser aceptados, de competencia y de control sobre nuestra propia vida.

En frecuentes ocasiones hemos comprobado como, en el caso de familias vulnerables, es decir, que tienen un repertorio de respuesta

muy limitado ante nuevas situaciones, el cual está provisto de patrones muy rígidos, estas familias se muestran más resistentes ante las directivas y apoyos de los profesionales que ante nuevas propuestas de funcionamiento sugeridas o surgidas dentro de su red natural relacional o en espacios creados intencionadamente para el encuentro y el intercambio con otras familias de su entorno. En la medida en que las familias son capaces de compartir entre ellas sus propias narrativas sobre lo que les pasó, sobre lo que les pasa o sobre lo que creen que les pasará, pueden verse reflejadas, tomando conciencia de su situación, de lo que al respecto quieren y pueden hacer, de sus necesidades de apoyo y de sus capacidades. Nacen pues, de este ensamblaje de diferentes construcciones de lo real, nuevas posibilidades de acción antes probablemente impensables para esas familias y para los mismos profesionales. De ahí la eficacia que pueden tener proyectos basados en el funcionamiento de grupos de apoyo y de grupos de autoayuda. De hecho, en otros países, ya existen experiencias ampliamente consolidadas en las que los programas generales de apoyo social a las familias se inscriben en una estrategia global de potenciación de estas modalidades de ayuda a través de centros llamados "clearinghouse" que trabajan en el contexto comunitario con la misión específica de promover y dar apoyo a grupos de autoayuda e iniciativas autogestionadas de ayuda.

No quiero finalizar este apartado sin puntualizar un extremo que espero haya quedado planteado con la suficiente claridad, pero que por su relevancia nombraré explícitamente. Cuando abogo por el papel protagonista de los sistemas

informales de apoyo social en los programas de atención a las familias no estoy en absoluto alineándome con ciertos planteamientos que en un contexto de crisis y de cuestionamiento del Estado de Bienestar proponen un regreso radical a la comunidad para que sea ésta la que subsane las insuficiencias institucionales, difuminando así el principio de responsabilidad pública. No creo que nos lleve a ninguna parte volver a aquella pretendida "comunidad ideal" propia de las sociedades tradicionales basada en relaciones estereotipadas, a menudo poco auténticas, presididas por una ética del sacrificio a cualquier precio y en muchos casos por una solidaridad endogámica, sin apenas preocupación por lo que sucedía más allá de la familia o de la vecindad. La literatura a través de obras como "Como agua para chocolate" de Laura Esquivel o en otras más clásica como "Sentido y sensibilidad" o "La edad de la inocencia" de Jane Austen y Edith Wharton respectivamente, nos ofrece un buen testimonio de ese verse abocado de forma determinista y absoluta a dedicarse a los otros durante toda la vida a costa de renunciar al propio autocuidado y a la propia realización personal. No se nos escapa a nadie cómo esta moral autosacrificial que ha afectado y afecta todavía hoy ante todo a las mujeres ha producido verdaderos dramas personales, renuncias, vidas entregadas heroicamente al servicio de la familia, de los otros, un coste invisible que evidentemente no recogen las estadísticas oficiales.

Hoy por hoy, en plena postmodernidad, situados radicalmente en el extremo opuesto nos vemos inmersos en un clima socio-moral definido por Gilles Lipovetsky

como "el mediodía de los derechos y el crepúsculo de los deberes", como la colonización social de una "ética indolora" a partir de la cual el deber o la responsabilidad respecto a los otros es un anacronismo ya que lo único que tiene sentido hoy es la búsqueda de una "felicidad light" que descansa en el hedonismo y en el bienestar individual y subjetivo. En tal escenario y cuando reclamo una puesta en escena de una comunidad más solidaria con las familias y unas redes sociales implicadas en la consecución del bienestar colectivo lo hago desde el referente de lo que sería una renovada "ética del cuidado" o lo que Françoise Collin llama una "ética del límite o de lo in-finito"; es decir, desde la capacidad de cuidar sin invadir al otro, respetando su autonomía y, ante todo, salvaguardando a la vez la propia identidad sin "con-fundirla" con la de ese otro, atendiendo nuestras necesidades, realizando nuestros propios deseos y proyectos que no tienen porqué ser excluyentes o incompatibles con el bienestar de aquellos a los que nos sentimos vinculados y con los que nos sabemos comprometidos. Avanzar en esta línea, insisto, sólo será factible desde un planteamiento global que concilie y articule los recursos naturalmente solidarios generados por las redes comunitarias con otras alternativas institucionales que las complementen y las refuercen.

Un método para tejer oportunidades vitales desde la geografía comunitaria

Un trabajo social que, como ya he apuntado, tiene como principal cometido construir y "re-construir" la trama de las redes sociales para convertirlas en el principal recurso de apoyo a las familias es sinónimo de un trabajo artesano que con técnica, esmero y sensibilidad utiliza hebras de colores y texturas diferentes, vínculos del entorno comunitario que darán lugar a nuevos esquemas relationales generadores de oportunidades vitales para las familias. Pero además de artesano el trabajador social es un viajero de la red que recorre infatigablemente caminos introduciéndose en ella, compenetrándose con el contexto, implicándose, buscando ver, construyendo un constante "feed-back" positivo en un recorrido de ida y vuelta donde cada llegada es un punto de partida. El trabajador social al transitar los caminos de la red "apre(h)ende" y retorna las experiencias y las posibilidades que halla en su recorrido. Como la mítica Penélope, tejemos y desejemos tapices "con-vivencia(les)", realidades que vinculan, que emergen fructíferamente y despliegan, a través de procesos de expansión, ondas fértiles que crearán nuevas relaciones y realidades, que implicarán a nuevos actores y que aportarán una nueva dimensión al mundo interno y externo de las familias.

Durante el viaje por la red los profesionales, además de incorporar un mapa o modelo epistemológico que aliente paso a paso la mirada amplia y calidoscópica de la que antes hablaba, debemos cargar a nuestra

espalda una mochila bien provista de aquellas estrategias e instrumental adecuado que nos permita operar con la complejidad presente en las redes comunitarias, que nos permita abordajes estratégicos, amplios y pluridimensionales con los diferentes actores que configuran las redes sociales. Desde un modelo ecológico, que a nivel práctico se concreta en la intervención con las redes sociales, no podemos seguir actuando de forma exclusiva y aislada con aquellas personas, familias o colectivos afectados o que son objeto de determinadas situaciones de riesgo o de dificultad. Es preciso incorporar estratégicamente en nuestras intervenciones también a otros agentes que existen y operan en la red social (la propia red natural de las familias, las entidades, grupos y asociaciones voluntarios de la comunidad, así como el conjunto de dispositivos institucionales) para que colaboren y se impliquen cooperando colectivamente en la búsqueda de alternativas para el cambio y en la consecución de mayores cuotas de bienestar y de confort para las familias.

Será también necesario superar aquel tipo de intervención con familias basado en ofrecerles exclusivamente respuestas predeterminadas por el canal o espacio de recepción a partir del cuál nos llegan sus demandas (generalmente el contexto de la atención individualizada). Si somos capaces de vencer la inercia de un movimiento reactivo y hasta compulsivo de demanda-respuesta, probablemente advertiremos que es más ecológico y eficaz abordar una misma problemática o situación que puede estar afectando a un conjunto de familias desde una perspectiva no particular, sino colectiva que implique e involucre a las

mismas familias y a su entorno comunitario. Así las familias y sus circunstancias pasan a ser sujetos activos y el paisaje de las redes que es a la vez continente y contenido de los vínculos se transforma también en motor de la acción y del cambio.

Cuando planteo hacer este salto cualitativo de lo individual a lo colectivo, no me estoy refiriendo simplemente a considerar como objeto de trabajo un conjunto seriado o un sumatorio de realidades o situaciones familiares particulares, sino que, respetando el derecho a la singularidad de cada familia, estoy desplazando nuestro centro de interés ante todo hacia aquellos comportamientos colectivos que emergen en el universo comunitario y hacia los valores compartidos y el sustrato ideológico y cultural que los sustentan y los mantienen. Desde este punto de vista nuestros proyectos deberán contemplar contenidos preferentemente socio-educativos y socio-culturales a trabajar con las familias y con la red comunitaria. Lo verdaderamente eficaz es que esos proyectos puedan interrelacionarse y contextualizarse en el marco de programas de acción amplios y globales que puedan invertir la agotada y limitada lógica de la planificación "de arriba abajo", así como la estrecha eficacia de iniciativas puntuales o coyunturales que en muchos casos sólo buscan reparar o amortiguar carencias, problemáticas y conflictos llamados a pervivir y a amplificarse con el paso del tiempo.

Es necesario también superar esquemas metodológicos que hemos heredado y que arrastramos todavía hoy como pesadas piedras de molino, como por ejemplo la

subdivisión del trabajo social en tres niveles (individual, grupal y comunitario) no relacionados y entendidos como cajones estancos. Una intervención "desde y con" la red comunitaria exige, como si se tratara de hacer encaje de bolillos, interconectar actuaciones que se sitúen en diferentes niveles de intervención; es lo que llamamos unitariedad del proceso metodológico. En la intervención social con familias no existen múltiples métodos, sino uno único que orientará el plan general de acción. Ese método único e integrador lo iremos adaptando de forma flexible y versátil en cada momento en función de las diversas estrategias que planteemos para operar con los diferentes sectores de la red y en los diferentes escenarios comunitarios, los cuales buscaremos interconectar a modo de vasos comunicantes y en clave de una dimensión individual-familiar y de una dimensión colectiva de la acción que se miran permanentemente y que se alimentan de sus mutuos reflejos. Como en la técnica del "patch-work", en la cual con método y gusto se han de combinar y unir múltiples y diversos trocitos de ropa, para conseguir el producto estético y práctico deseado, nuestra actuación debe constituir un conjunto eficaz y coherente de iniciativas llamadas a operar en las fronteras de las redes sociales para en su conjunto hacerlas más permeables, más fuertes y funcionales. Se trata ante todo, como decía antes, de articular creativamente los diferentes sistemas de apoyo social de la comunidad, creando entre ellos circuitos por los que fluyan solidaridades diversas y activando eficazmente dispositivos que amplifiquen y dispersen la energía y la potencia de esas solidaridades.

Estas estrategias de acción, de las cuales se derivarán proyectos interrelacionados, y que

como ya he insistido estarán orientadas a incidir en los diferentes públicos comunitarios, serán diversas y autónomas pero complementarias y estarán fraternalmente hermanadas por los objetivos generales del plan de intervención. Además, desde una perspectiva de proceso, han de ser estrategias respetuosas con los ritmos de la comunidad y buscarán, desde un planteamiento de red generador de sinergias y de movimientos de expansión, suscitar: a) el cambio de posicionamiento y la implicación en procesos de cambio de las familias afectadas por algún problema o situación, b) la sensibilización y la capacitación, así como la posterior autoorganización de aquellos sectores activos desde las organizaciones voluntarias y comunitarias, c) la coordinación y posterior integración de los servicios e instituciones que operan en el territorio, d) la información y la sensibilización de la colectividad en general.

En esta línea un plan de actuación comunitario orientado a una atención familiar coherente y de calidad debería contemplar de forma profundamente interrelacionada: a) cómo diseñamos el acceso de las familias a nuestros servicios, b) cómo les prestamos un apoyo real que vincula los planes individualizados de mejora con su red natural, c) cómo vinculamos esos planes de intervención familiar con otros proyectos grupales, con otros recursos que pueden estar generando grupos o entidades comunitarias del barrio y con los cuales estableceremos relaciones de soporte y de cooperación, d) cómo alentaremos nuevas iniciativas de apoyo a las familias desde la comunidad a partir de impulsar nuevos proyectos que

progresivamente vayan siendo asumidos por grupos y colectivos voluntarios o por organizaciones de apoyo informal, e) cómo incidimos en la creación de marcos y circuitos estables de relación y trabajo conjunto entre todas las instituciones y los profesionales que de forma compartida tienen la misión de atender a las familias desde diferentes ámbitos (social, educativo, sanitario, etc), f) cómo colaboramos en generar estrategias y plataformas que vinculen, a partir de proyectos comunes, las diferentes modalidades (formales e informales) de apoyo social dirigidas a las familias y, para acabar, g) cómo nos dotamos de sistemas de información y de estrategias de escucha social que nos permitan tener un conocimiento vivo y fiable de la realidad desde el fluir constante de cuanto acontece en el seno de las redes sociales.

Sólo desde innovadoras estrategias implicativas y participativas será posible la responsabilización del entorno comunitario y el que él mismo cree un tejido social que ordene y active puentes de comunicación generadores de iniciativas capaces de dibujar un paisaje bordado por itinerarios de apoyo a las familias a los cuales éstas puedan acceder de forma natural y normalizada. Se trata pues, de un paisaje en el cual las familias tienen un rol protagonista, siendo la comunidad el tejido conjuntivo, el entramado, que lo hace posible. La experiencia y los intentos de trabajar en esta dirección nos confirman la bondad de esta orientación estratégica de la acción, ya que los recursos de ese paisaje al cual me refería son recursos que además de presentar una mayor accesibilidad natural y aceptabilidad también suponen un mayor impacto preventivo, un mayor potencial

ecológico, una mayor perdurabilidad de las oportunidades que generan y una más elevada capacidad de generar, a modo de onda expansiva, efectos multiplicadores en las diferentes dimensiones configuradoras del entorno comunitario.

Estoy convencida que, hoy por hoy, este tipo de propuestas de acción en el campo de la intervención familiar pueden augurar pronósticos optimistas, a la vez que nos animan a los técnicos de lo social que trabajamos con familias desde contextos comunitarios a promover nuevas iniciativas en este sentido, a pensar críticamente la propia acción y a socializar procesos y resultados. También es cierto que todavía queda mucho camino por hacer y múltiples aspectos a profundizar en diferentes ámbitos, como por ejemplo podría ser el estudio ecológico sistemático, aplicado y conscientemente integrado en nuestras prácticas cotidianas de los contextos de vida de las familias con las que trabajamos: a) las características de sus redes sociales y sus pautas de funcionamiento (la gama de relaciones y sus patrones estructurales, los efectos que esos vínculos producen, etc), b) la detección de factores estresantes o de obstáculos ambientales que afectan a las familias, c) la valoración de las necesidades de apoyo social en cada momento y circunstancia, d) la evaluación de las respuestas de apoyo ya existentes en el entorno comunitario, su calidad y en qué grado o cómo son (o no son) utilizadas, e) etc. Otro aspecto en el que creo hemos de seguir profundizando es el de las metodologías participativas, ante todo aquellas que, como por ejemplo la investigación acción participativa, implican a la comunidad tanto en el conocimiento crítico de su propia realidad como en la

acción que de ese conocimiento se pueda derivar. Y por último, también opino que debemos mejorar nuestros diseños evaluativos para poder en todo momento ir visualizando los movimientos que nuestras estrategias de acción van provocando en la red y los efectos de diferente alcance que esos movimientos pueden producir modificando sus contornos, generando nuevos movimientos y policromismos en el tejido familiar y comunitario.

Desde el modelo de acción presentado aquí nuestro rol profesional queda redefinido como un rol activo, pero no directivo, como un papel de intermediario que promueve constantes conexiones orientadas a la reordenación de los vínculos, a la recomposición y a la activación de los recursos y de las competencias de los diferentes agentes y públicos comunitarios. Ello implica indefectiblemente renunciar al protagonismo técnico y aceptar que nuestro trabajo activo "en la sombra" está al único servicio de los otros, de la red comunitaria, la cual es la verdadera y única figura estelar. Por otro lado, también creo preciso referirme a las capacidades y habilidades precisas para el ejercicio de estos planteamientos metodológicos que reclaman unas amplias competencias comunicativas e instrumentales para poder relacionarnos efectivamente con los diferentes sectores de la red comunitaria y para poder operar de forma simultánea y coordinada en escenarios diferentes y con interlocutores diversos. Probablemente el aprendizaje de este rol y de estas competencias sólo sea posible a partir de la acción comprometida desde la propia red y desde nuestra generosa disponibilidad para "aprender a aprender" con esos constructores y a la vez moradores de la red comunitaria de la cual nosotros ya formamos parte.

Más allá del exclusivo ámbito de la técnica, este modelo de acción que aquí he esbozado, nos conduce a un territorio donde la técnica, la estética y la ética se abrazan y nos recuerdan que difícilmente será posible avanzar en el sentido epistemológico y metodológico que aquí se sugiere si no somos capaces de posicionarnos frente a la comunidad de una forma adecuada. Sólo si abandonamos la confortable seguridad de nuestras "torres de márfil" y del poder que nos autoatribuimos muchas veces para protegernos inconscientemente de la realidad exterior, podremos sumergirnos en las redes sociales y descubrir desde sus profundidades alternativas de acción que nos permitan dar apoyo a las familias de una forma renovada. Como dice Mario Benedetti en su poema "Contra los puentes levadizos", de lo que se trata es de "*que se baje el puente y de que se quede abajo*", y yo añado: para dejar que la realidad de nuestros servicios se comunique con el entorno comunitario, para salir, para descubrir y contribuir a crear nuevos territorios y paisajes de lo social, para dejar entrar a otros caminantes que nos narran todo lo que han descubierto en su aventura, para perdernos con ellos por otros caminos.

EnREDando o sobre los retos y las apuestas compartidas

Probablemente a estas alturas a nadie se le escapa que, desde el modelo de atención a las familias que aquí se propone, intervenir es un verbo irregular no siempre fácil de conjugar, porque a diferencia de lo que ocurre con otros enfoques, aquí es el modelo el que se adapta a la realidad comunitaria y no a la inversa. Son los

diferentes actores implicados (familias, entidades, grupos, colectivos comunitarios, profesionales, etc) los que desde el reconocimiento de su propio espacio y papel miran con respeto el espacio y el papel del otro, de una forma muy distinta al imperialismo que en ocasiones los técnicos y las instituciones nos obstinamos en ejercer al prescribir lo que deben o no deben hacer los demás. Estas renuncias individuales, el ánimo cooperativo y el diálogo continuado es lo que posibilita que la intervención social, orientada a incrementar el bienestar de las familias desde una perspectiva ecológica y potenciadora de las redes sociales, deje de ser un reto particular y exclusivo, un monopolio de los técnicos y del poder institucional, y se convierta en un proyecto verdaderamente compartido.

Me estoy refiriendo a un proyecto colectivo que reclama a los políticos y a las instituciones sociales dejarse de demagogias y de la patética competitividad por dónde empiezan y dónde acaban las competencias de cada uno y despojarse de esa obsesiva fiebre por la rentabilidad tangible e inmediata. No menos criticable es ese papel estelar del Estado como presunto "padre solucionador" de cuánto acontece a la población, evitando así que se desarrolle su autoeficacia y la capacidad de autocontrol sobre su propio destino. Creo que el verdadero reto que hoy encaran nuestras instituciones sociales es el de apostar decididamente por dinámicas de funcionamiento más reversivas, abiertas y permeables al entorno comunitario. Cuando las instituciones pierden de vista que su misión o su razón de ser es el servicio a las familias, a la sociedad, y se concentran en

su propio automantenimiento, en dar respuesta a sus propios intereses o en protegerse de las amenazas del medio externo, su funcionamiento y las respuestas que emiten se pervierten, erigiendo muchas veces a los dispositivos de atención social en meros mantenedores de aquellas realidades en cuyo cambio deberían colaborar. Por otro lado, el aislamiento y la desordinación de las redes institucionales son las más de las veces las responsables de una atención parcializada que malversa recursos y confunde a las familias al no ser capaces éstas de vivenciar como coherentes las respuestas de apoyo que reciben de forma caótica y fragmentaria. En este sentido es tiempo ya para que más temprano que tarde pasemos del discurso de la coordinación a la práctica real de la coordinación institucional.

Por su parte la comunidad y las familias en el marco de este proyecto colectivo de construcción de alternativas de apoyo a las familias debería renunciar a su rol pasivo de objeto, de abnegadas consumidoras de unos recursos y prestaciones que muchas veces sólo contribuyen a mantener y a perpetuar sus problemas, así como a evitar el desarrollo de sus propios recursos y potencialidades. Los diferentes sectores de la red comunitaria deberían ser lo suficientemente asertivos como para reaccionar ante aquellas medidas o respuestas institucionales que de forma más o menos velada, la van anulando al desintegrar poco a poco su regazo protector y productor de apoyos. Lo deseable sería que esta reacción frente a la amenaza de lo institucional sobre lo vivencial colectivo se manifestara en el surgimiento progresivo de nuevas iniciativas comunitarias

desplegándose al servicio de las familias, iniciativas de apoyo capaces de cooperar y de articularse armónicamente con las contribuciones institucionales.

Ya me he referido antes a las renuncias que debemos hacer los técnicos a nivel de nuestro poder y de nuestra capacidad de control, ese control que nos da tanta seguridad y que en ocasiones confundimos con nuestra competencia, olvidando que lo que realmente nos hace competentes es la competencia de los otros, de las familias y de la comunidad al servicio de las cuales trabajamos. Es ésta una renuncia que nos predispone a ser más creativos y más receptivos, descubriendonos con otros compañeros de viaje inmersos en un proceso de construcción, de aprender a cambiar. La intervención en red también requiere estar dispuestos a trabajar de forma interdisciplinaria, enriqueciéndonos desde la especificidad de cada disciplina para acabar confluendo en una acción única y consistentemente articulada. La interdisciplinariedad ayuda a crear nuevas narrativas profesionales a partir de la intersección de las diferentes perspectivas puestas en juego y compartidas, viéndose así ampliadas las posibilidades de acción y de ayuda a las familias. Pero además de una estrategia eficaz desde un punto de vista práctico e instrumental, el trabajo en red actúa de forma efectiva como mecanismo protector para el sistema profesional frente al sufrimiento humano con el que a diario interactuamos.

Muchos en estos momentos pueden estar pensando que todo esto que digo está bien, pero que la realidad es mucho más complicada y que para implementar una

acción familiar bajo el modelo presentado se requieren unas condiciones determinadas. Aquí podríamos abrir capítulo aparte y apelar: al mucho trabajo que tenemos, a la presión que ejerce la población con sus demandas, a la ausencia de directrices institucionales, a la cortedad de miras de las políticas sociales, a "la soledad del corredor de fondo" que padecemos los profesionales, a las exigencias que recibimos por parte de nuestras instituciones para ser permanentemente diligentes y presentar resultados concretos y rápidos, etc, etc. Frente a todo esto yo estoy convencida que trabajar desde el modelo que aquí presento no supone trabajar más, sino trabajar de una manera diferente y, sobre todo, supone trabajar desde un modelo práctico y viable. Supone pararnos y mirar qué es lo que pasa a nuestro alrededor, pensar qué es lo que estamos haciendo, cuestionándonos críticamente el sentido que ello tiene y hacia dónde nos conduce. A partir de este esfuerzo por hacer consciente la propia práctica se trata de, desde una mirada ampliada y de largo alcance, plantearnos qué nuevas estrategias de acción podemos incorporar paulatinamente para imprimir más potencia a nuestras respuestas técnicas y con qué socios podemos negociar y emprender proyectos y experiencias. En buena parte, se trata de hacer una opción por re-posicionarnos, por abandonarnos confiadamente al "optimismo de la práctica", el cual nos invita a pensar y a actuar constructivamente desde una recuperada capacidad de sorpresa y de invención, descubriendo insólitas y estimulantes posibilidades y alternativas de acción.

Es usual que el profesional inicialmente se tenga que enfrentar a un medio organizativo que se sitúa lejos de este modelo de trabajo. Por ello la principal empresa a emprender es activar día a día en nuestros servicios dinámicas de acercamiento que cada vez hagan más coherentes y solidarios la lógica del sistema técnico con la del sistema organizativo. Se trata de que los profesionales identifiquemos los límites que nos imponen nuestras instituciones (negarlos sería tan ingenuo como suicida) y a la vez que utilicemos estratégica y productivamente los márgenes de libertad que también tenemos y que son fuente de poder técnico. Más allá de la queja improductiva que inmoviliza, la crítica constructiva, el espíritu de diálogo y de negociación, así como la formulación de propuestas técnicas bien fundamentadas, creativas e innovadoras, avaladas por sectores de la red comunitaria, son entre otros elementos los que pueden ayudar a ir construyendo en el seno de nuestras organizaciones un proyecto global de mejora de la atención a las familias, un proyecto en el cual éstas y los diferentes agentes comunitarios tengan voz y espacio para la participación. "Vender el producto", es decir, hacer márketing promocionando estas prácticas ecológicas en el seno de nuestras organizaciones y frente aquellas instancias políticas y directivas bajo cuyos auspicios trabajamos supone ser capaces de sembrar nuevas sensibilidades y ante todo de demostrar con rigor su rentabilidad.

Y para finalizar, quiero también plantear la importancia que para mi tiene el difundir las buenas prácticas desarrolladas desde este modelo de trabajo, compartiendo con otros profesionales experiencias, retos,

dificultades, éxitos y aprendizajes. Documentar nuestra práctica profesional, publicar, participar en foros profesionales o grupos de trabajo, ejercer la docencia, son fórmulas eficaces en este sentido. Creo firmemente que el funcionamiento en red también debería hacerse extensivo entre los profesionales de la acción social que estamos comprometidos con este enfoque comunitario desde diferentes ámbitos, disciplinas, instituciones, ciudades, comunidades autónomas, etc. También desde lo profesional se trata de movilizar fronteras, de hacerlas más permeables, para con el intercambio ir progresivamente transformando la forma de ver, de pensar, de sentir y de hacer del conjunto, haciendo posible así que el cambio adquiera una nueva dimensión.

Vivenciar y experimentar en nosotros mismos aquello que postulamos en nuestros modelos técnicos de acción creo que es un obligado y a la vez estimulante gesto de honestidad y de coherencia. Si la intervención en redes implica pensar y sentir la vida como el arte del encuentro, si somos los lazos que construimos, si las historias colectivas nacen, se hacen complejas, se expanden, se entrelazan, en el entrecruzamiento de los sistemas que configuran la red, desde nuestro compromiso profesional y desde la práctica compartida estamos llamados a ser narradores dispuestos a mezclar nuestras historias con las de los otros creadores de historias. Ojalá también entre los profesionales de la acción social las palabras y la relación no dejen de ser ese vicio sagrado y ese ejercicio saludable capaz de salvarnos del cansancio y del desasosiego, capaz de refrescarnos y hasta de

embriagarnos como si fueran un edificante elixir. Y esas historias nacidas en el camino son infinitas, no tienen fin porque en el universo de la red el final de cada historia inspira y escribe el inicio de otra nueva, recreando el pasado, impregnando de trascendencia el presente y proyectando así el futuro. Es entonces cuando descubrimos que es la red social la que da continuidad y sentido a la vida y al "con-vivir" (también en lo profesional), es la red la que dibuja caminos, la que nos anima a ser nómadas, a soñar, a desear y a construir proyectos.

Lo que es difícil no es conseguir lo que uno desea, lo difícil es desear. Desde la posición privilegiada del que desea, si algo no se tiene, se conquista. Sólo se trata de permanecer en el camino, de entregarnos al viaje convencida y apasionadamente, imaginando nuevas geografías de lo social, creándolas para que nos conduzcan a esa Ítaca que es destino compartido. Así, mientras tras este alto en el camino me dispongo a proseguir mi viaje por los insólitos y apasionantes designios del afán y del compromiso, irrumpen en mi memoria aquellos hermosos y emblemáticos versos de Konstantino Kavafis: "si vas a emprender el viaje hacia Ítaca, / pide que el camino sea largo, / rico en experiencias, en conocimiento."

Bibliografía

AA.VV.: *El apoyo social*. Ed. PPU, Barcelona 1995.

BARRÓN, A.: *Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*. Ed. Siglo XXI, Madrid 1996.

BIANCHI, E. (comp.): *El servicio social como proceso de ayuda*. Ed. Paidós, Barcelona 1994.

DABAS, E y NAJMANOVICH,D (comp.): *Redes. El lenguaje de los vínculos*. Ed.Paidos, Barcelona 1995.

BOTT, E.: *Familia y red social*. Ed.Taurus, Madrid 1990.

CHADI, M.: *Redes sociales en el trabajo social*. Ed. Espacio, Argentina 2000.

GIL, E.: *Nacidos para cambiar. Cómo construimos nuestras biografías*. Ed.Taurus, Madrid 2001.

GRACIA, E.: *El apoyo social en la intervención comunitaria*. Ed.Paidós Trabajo Social, Barcelona 1997.

LIPOVETSKY, G.: *El crepúsculo del deber*. Ed. Anagrama, Barcelona 1994.

MOLINA, JL.: *El análisis de redes sociales. Una introducción*. Ed.Bellaterra, Barcelona 2001.

NAVARRO, S. y FUENTES, T.: "Redes sociales y vida cotidiana: un universo solidario. A propósito de diario de una buena vecina". Revista Servicios sociales y política social nº 51, Madrid 2000 (pp.23 -51).

NAVARRO, S.: "Contra los puentes levadizos: la formación de trabajadores sociales en clave comunitaria". Revista Cuadernos de Trabajo Social nº 13, Madrid 2000 (pp.183-202).

NAVARRO, S.: "De navegantes y cantos de sirenas: lo instituido frente a la seducción de lo vivencial colectivo". Publicación Sujeto y redes sociales. Estrategias de acción comunitaria (II Jornadas sobre servicios sociales de atención primaria), Barcelona 1999 (pp. 91-97).

NAVARRO, S.: "La red comunitaria como escenario y agente de la prevención". Revista Redes. Servicios Sociales nº 6, Huelva 1999 (pp. 3-15).

NAVARRO, S.: "Tiempo de interludio: apuntes para repensar la primaria". RTS (revista de trabajo social) nº 150, Barcelona 1998 (pp. 23-42).

NAVARRO, S.: "Un salto a la comunidad con red". Revista Servicios sociales y política social nº 40, Madrid 1997 (pp. 51-62).

NAVARRO, S.: "Un enfoque alternativo en la intervención con familias desde la comunidad". Educación Social. Revista de intervención socio-educativa nº 4, Barcelona 1996 (pp.: 48-70).

NAVARRO, S.: "La construcción de historias comunitarias". Libro comunicaciones libres VIII Congreso Estatal de diplomados en trabajo social, Sevilla 1996 (pp. 399-409).

SLUZKI, C.E.: *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Ed.Gedisa, Barcelona 1996.

VILLASANTE, T.: *Cuatro redes para mejor vivir I y II*. Ed. Lumen Humanitas, Argentina 1998.

Trabajo Social: conversaciones en la frontera

Pedro Arambarri Escobedo. Diplomado en Trabajado Social.

Estuve dudando mucho antes de poner el título que definitivamente ha quedado. Me parecía que sonaba a película de intriga o a título de una novela, pero al final decidí dejarlo porque a mí me parece que eso es lo que hacemos los trabajadores sociales todos los días, conversar en la frontera.

Y eso que las fronteras siempre han sido lugares difíciles para instalarse, pero tienen algunos aspectos que las hacen muy interesantes, por ejemplo que no son propiedad de nadie (siempre hay un espacio entre el puesto de control de un país y el otro que no pertenece a ninguno de los dos), que, depende de la mirada, separan o unen y, que además de ser lugares de paso, lo son también de encuentro.

Los trabajadores sociales desarrollamos nuestra actividad en un territorio de nadie, que hace frontera con muchos espacios (entre lo técnico y lo vital cotidiano, entre la persona, la familia y la comunidad, entre lo psicológico y lo sociológico, entre el pensar y el sentir, y el decir y el hacer), y con la difícil tarea de propiciar encuentros entre todos ellos.

Si las personas somos seres fronterizos, siempre entre la vida y la muerte, la razón y la emoción, el yo y el nosotros, el Trabajo Social debe ubicarse en esa zona permeable que permite utilizar lo mejor de cada espacio limítrofe. ¡Somos los animadores/mediadores de la frontera! y nuestro objetivo es construir, conjuntamente con las personas con las que trabajamos, caminos, itinerarios vitales por los que se pueda transitar sin quedar atrapados en ningún puesto fronterizo. Una profesión

por lo tanto llena de riesgos e incertidumbres, a pie de obra y en la que la herramienta fundamental es la relación.

Como auténticos "tradicantes de posibilidades" nos movemos en muchas direcciones: hacia la persona, hacia la familia, hacia la comunidad y hacia lo institucional y cada día, con cada caso, nos preparamos para un nuevo viaje lleno de dificultades y de oportunidades.

Exploradores de esa región frontera, en nuestro mapa no hay caminos fijos, ni atajos, ni autopistas, como dijo el poeta, hacemos camino al andar. Y como equipaje solo tres elementos:

- Una brújula epistemológica para no perdernos,
- Un compromiso relacional con quien acompañamos y
- Una mochila cargada y bien cargada de palabras como escucha, apoyo, contextos, redes, empatía, recursos, autonomía, emoción, consenso, pacto, participación, mediación; todas ellas muy útiles en lugares fronterizos.

Puede que el lector, si es trabajador social, se sienta un tanto desconcertado por tener que desenvolverse en territorio tan inseguro, pero aprender a trabajar en él es como aprender a vivir: a nadie le enseñan todo lo necesario para hacer el viaje con todas las garantías. Oscar Wilde, en su novela "El retrato de Dorian Gray" lo decía a su manera escribiendo que "ninguna teoría sobre la vida le parecía importante comparado con la vida misma".

Quizá lo dicho hasta ahora adolezca de rigor epistemológico. Mirado desde la lente

de las grandes construcciones teóricas puede que sí, pero visto desde la cotidaneidad no tanto. Y esta es una palabra que los trabajadores sociales debemos rescatar porque a veces, enfrascados en debates (por otra parte necesarios) sobre cosmovisiones del mundo y las personas, perdemos la referencia y olvidamos que donde las personas somos felices, tristes, divertidos, rechazados, frustrados, amados, es en la cotidaneidad, construida día a día en las relaciones, en su calidad, significado, sentido, percepción. Nosotros y por el tiempo que dure nuestra intervención, estamos obligados a formar parte de esa cotidaneidad.

Pero continuemos un poco más por esta excursión metafórica que nos ha llevado mentalmente hasta esa zona de límites difusos en la que se encuentra el trabajo social pues a pesar de esa aparente indefinición, o precisamente por ella, es una zona de gran valor estratégico, muy concurrida y con un alto nivel de tecnodiversidad, tres cualidades que convierten a cualquier territorio en prometedor.

Cuando hablo de valor estratégico me refiero a que los trabajadores sociales ocupamos un lugar privilegiado de observación y escucha de lo psicosocial y que por nuestra formación, tenemos una visión de los problemas no limitada por un aspecto u otro, sino compleja e integral. Revitalizar esa mirada es una urgencia en la profesión.

Cuando digo que trabajamos en una zona concurrida quiero indicar que prácticamente en todas las situaciones en las que intervenimos están incluidos

variados profesionales y diferentes instituciones y personas, por lo que necesitamos aprender a desarrollar y potenciar redes personales y profesionales. Y, finalmente, cuando he señalado el alto nivel de tecnodiversidad estoy hablando de la nutrida lista de técnicas de las que podemos hacer uso, algunas más tradicionales y otras más novedosas para las que nos tenemos que formar, por ejemplo entrevistas familiares, análisis de discursos, metodologías de acción/participación.

Bien, pues ya tenemos una visión panorámica del lugar en el que, como trabajadores sociales, tenemos que emplazar el campamento base. Y ahora que hemos llegado la pregunta es *¿y qué podemos hacer aquí, en la frontera?*

Las respuestas son múltiples, como era de esperar. Podemos por ejemplo asumir tareas burocráticas, pedir visados, DNI, pasaportes, papeleo en general, observar si todo está en regla para permitir pasar o no al cliente/ciudadano, o también convertirnos en comerciantes de productos/recursos de un lado y otro de las fronteras o en profesionales clandestinos que hacen un trabajo semioculto que no se sabe muy bien en qué consiste y para qué sirve.

Mi idea, compartida por otros muchos, es que en la frontera lo que tenemos que hacer en conversar.

¡Cielos! ¿no será la propuesta un trabajo social de tertulia de café donde las historias de la gente se convierten en “culebrones”, o, esas tertulias de profesionales donde todos saben de todo? Aún reconociendo que esto sería moderno y acorde con los

tiempos que vivimos no, evidentemente esa no es la propuesta.

Yo creo que las conversaciones son las que favorecen el conocimiento, la comprensión y descripción de lo que sucede y lo que se puede hacer y que es en ellas (el “lenguajear” de Maturana), en las que nos constituyimos como seres humanos, como familia, como barrio. Por eso pienso que deben ser práctica habitual en Trabajo Social. Así, cuando en la vida de una persona/familia/comunidad con dificultades entran otras personas, en este caso trabajadores sociales, es a través de las conversaciones como se pueden construir nuevos significados de la situación y como consecuencia de ellos promover nuevas maneras de verse y más posibilidades de proyectarse. Pero esto que se dice/escribe tan pronto no es nada sencillo.

En mi experiencia por ejemplo, cuando una persona cuenta una historia triste de sí misma y se ha acostumbrado a narrarla así, cambiar el guión es complicado porque lo que le ha costado mucho tiempo construir, aunque sea perjudicial y haga sufrir, también cuesta mucho revisar, cambiar, modificar. En algunos casos parece que el “miedo a la libertad” del que hablaba Froom está presente y los vínculos que durante años se han creado y han servido de asidero, sean beneficiosos o perjudiciales, pueden tanto que la idea de enfrentarse y comenzar una renovada historia se vive con gran inquietud y temor, en otros, las personas han sufrido tanto que es difícil y necesita mucho tiempo y comprensión colaborar en la creación de una historia futura más prometedora. En todo caso hay que hacerles saber/sentir que estamos dispuestos a escuchar, apoyar y acompañar

con los únicos límites que fijemos en nuestra relación de trabajo, límites que tendrán que ver sobre todo con evitar dependencias que conduzcan a la cronificación.

Otro ejemplo. Un día, haciendo una entrevista de ingreso a una familia, me sentí tan abrumado por la cantidad y variedad de problemas que decían tener (económicos, de vivienda, de relación, físicos, etc..) que en un momento determinado comenté:

– “Oiga, pero así es imposible vivir, ¿cómo lo han hecho hasta ahora?”.

A partir de aquí la familia empezó a contar las acciones que habían llevado a cabo para aliviar sus dificultades:

- la ayuda de una vecina con quien el paciente se llevaba muy bien,
- los amigos que no habían roto su relación con él y a veces quedaban para salir,
- los abuelos maternos con los que el paciente pasaba algunos fines de semana en el pueblo,
- un psiquiatra de atención primaria que había logrado una buena relación con paciente y familia.

Este giro en la conversación que manteníamos me dejó doblemente desorientado. Por un lado, no me atrevía a hacer un diagnóstico social, había tanta información y tantas cuestiones relacionadas unas con otras que era poco menos que imposible realizarlo y por otra, tuve el pensamiento de que me sentiría muy mal si tuviera que decirle a esta familia qué es lo que tenían que hacer

ahora, a ellos, que me acababan de mostrar un auténtico "manual de supervivencia familiar".

Sin embargo, y a pesar del desconcierto, tuve también la impresión de que además de los problemas habían aflorado en la conversación algunos factores que podría tener en cuenta para la intervención y que además, los habían dicho ellos. Me sentí entonces, mucho más un colaborador/participante en una historia, que un descubridor profesional de problemas y soluciones.

Si en el pensamiento se instala una única manera de ver la vida (como el discurso que traía la familia anterior), en la que todo guarda un orden lógico atribuyéndole a cada problema una causa originaria, entonces lo pasado es lógico y el futuro previsible y el lenguaje para expresarlo será siempre el mismo, redundante en las dificultades y perversamente circular y monótono. Sin embargo, si somos capaces de trasladar a las personas/familias/comunidades con las que trabajamos que hay tantas posibilidades como se quieran imaginar, que pueden verse al mismo tiempo como triunfadores o fracasados, víctimas o verdugos, jueces o acusados, y que la capacidad para decidir el sentido de lo que la historia futura les pueda deparar, está en ellos mismos, entonces podremos decir que estamos fomentando la autonomía y la libertad de pensar y pensarse de maneras diferentes. ¿Y cómo podemos llevar a cabo esto?, pues, independientemente de las técnicas a emplear con emoción, cuidado, respeto y atención y poniendo todo el énfasis en crear, mantener y dar significado a las conversaciones y la relación profesional

porque las conversaciones bien construidas, nos colocan en un espacio lleno de resonancias cognitivas y afectivas y si sabemos utilizarlas, nos ayudaran a que las personas que atendemos nos expongan sus relatos. Y así podremos ver que hay relatos cortos o largos, ficticios o reales, emotivos o racionales, épicos o líricos, con muchos personajes o con pocos, aunque casi todos suelen ser una mezcla de todo.

Confieso que a mí este es uno de los aspectos que más me interesan. Me fascina cómo los humanos, con elementos de la realidad exterior e interior y utilizando el lenguaje como instrumento somos capaces de construir relatos sobre nuestra propia vida. Y lo que todavía es más asombroso es la capacidad que tienen esas narraciones para hacernos funcionar en referencia a ellas. Por ejemplo, escuchas a dos personas que tienen un conflicto interpersonal importante y cada uno de ellos actúa según sus propias construcciones. No importa si están justificadas o no, el caso es que cada uno las percibe así y piensa que deberían ser ciertas para todo el mundo. Hablando de certezas y relatos, quiero hacer un comentario ahora sobre uno que es muy conocido por la mayoría de los occidentales. Se trata de una de las primeras escenas de ese relato que tanta trascendencia ha tenido y que es la Biblia. En "Monólogo del Bien", incluida en "La oveja negra" (Alfaguara, 1997), Augusto Monterroso hace una descripción un poco diferente a la de todos conocida, sobre el suceso entre Caín y Abel, y dice así: "Como aquél día en que el hipócrita de Abel, se hizo matar por su hermano Caín para que éste quedara mal con todo el mundo y no pudiera reponerse jamás". De ser cierta esta versión, la historia cambiaría

de sentido porque los niños cristianos de ahora que leyeron ésta ya no querrían tener como modelo a Abel, ese "hipócrita tan malo que incluso llegó a dejarse matar para perjudicar a su hermano Caín". Esta es la enorme fuerza de las palabras y los relatos: nosotros no estábamos presentes en lo que sucedió entre Caín y Abel y tampoco lo estamos en todas y cada una de las situaciones por las que atraviesan los clientes, por lo que lo que el único vehículo de información que tenemos es el relato que nos hacen de lo que pasó y pasa con toda la carga de subjetividad que esto implica.

Pues bien, esto que sucede en la interpretación de una escena de la Biblia, sucede también en las interpretaciones/relatos que hacen las personas de sus problemas.

Viene una madre y me cuenta que su hija ha abandonado la casa y a sus propias hijas, que no tiene sentimientos, que la da igual todo y que lo único que quiere es hacerla daño. Viene después la hija y me dice que no soportaba a su madre, que estaba todo el día encima de ella diciéndola lo que tenía y no tenía que hacer y que decidió marcharse de casa para ver si encontraba trabajo y llevarse después a sus dos hijas. Que jamás había pensado en abandonarlas y que su madre no hable tanto de sentimientos porque al segundo día de su marcha comunicó a Servicios Sociales la necesidad de que se hicieran cargo de las niñas.

A estas niñas, los Servicios Sociales las cambiaron de colegio y quitaron la tutela a su madre. Los funcionarios de la Administración también tenían su propio relato de lo que había sucedido y de lo que

había que hacer, y las niñas por supuesto, que también tenían el suyo. Es decir, cuatro relatos (y con el mío cinco) sobre una misma situación. ¿No te parece asombroso?, querido lector. Ahí estábamos todos, profesionales y clientes con nuestras versiones de los hechos. Pues este es nuestro territorio fronterizo, nuestro ámbito de actuación: un puzzle enorme de pensamientos, actos, sentimientos, instituciones, legalismos etc... y todo ello teñido por los relatos que cada uno de los participantes hace. Por eso creo que practicar el trabajo social es como ir escribiendo una historia con muchos protagonistas involucrados en la misma trama. Cuando un cliente pide ayuda a un profesional, en este caso de Trabajo Social, de lo que se trata es de que ese profesional se introduzca en la trama y desde ahí vea como puede colaborar para que la historia de esa persona sea más satisfactoria. Y esto no se consigue solo con la prescripción de recursos materiales, o proveyéndole de autoestima, seguridad, estímulo, clarificación, apoyo, orientación, motivación, estabilidad y confianza, ambas tareas muy necesarias, sino también, a través de las conversaciones que ese profesional pueda abrir con la familia, la red social y la red profesional presente, pues solo así las diferentes versiones y actuaciones se podrán organizar en un discurso coherente y eficaz.

Insisto una vez más en que debemos revitalizar esta dimensión del Trabajo Social porque creo sinceramente que ese es nuestro espacio natural de intervención.

Y esta manera de ver sirve tanto para el trabajo con personas y familias como para el comunitario, porque el objeto de

intervención de un programa en un barrio por ejemplo, no debería hacer referencia solo a lo estructural (infraestructura, clases sociales, datos), sino, y sobre todo, a las narraciones y realtos que hacen de él sus habitantes en las conversaciones de sus bares, peluquerías, supermercados, plazas, en lo que dicen los políticos, los grupos y asociaciones y los profesionales de la salud, los servicios sociales y la educación. Son los discursos los que construyen la imagen/ holograma del barrio y es a través de ellos como podemos conocerle, comprenderle e intervenir.

Escuchar y hablar, poner en comunicación, consensuar, introducir elementos para la reflexión, tener en cuenta las posibilidades y oportunidades, trabajar con las redes, mediar y generar puntos de encuentro son actuaciones a realizar en desarrollo comunitario. Y gracias a las conversaciones podremos eliminar de la frontera entre lo técnico y lo vital cotidiano ese puesto fronterizo donde se piensa y se planifica por otros, sustituyéndolo por un constante viaje, libre de imposiciones, entre un lado y otro de las fronteras con los únicos objetivos de aprender a viajar en compañía (un trabajo social corresponsable y participativo), decidiendo qué paisajes queremos ver (hacia dónde quiere ir el cliente y si yo puedo acompañarle), porqué caminos iremos (¿cómo vamos a ir?) y hasta cuando viajaremos juntos (cuándo nos despediremos).

Reivindico la libertad y creatividad para pensar en los problemas con los que trabajamos desde diferentes posiciones, abrir, a través de las conversaciones nuevos caminos y dar respuestas inéditas, válidas para ese momento y esa situación. En

definitiva, un Trabajo Social que nos haga sentirnos vivos en cada historia, colaboradores y partícipes, facilitadores y exploradores de esa región fértil y prometedora. Además, no creo que esta manera de ver el Trabajo Social esté reñida con la seriedad y formalidad que deben exigirse a la profesión. Sé que no podemos ir por ahí diciendo que nuestra principal tarea es la de conversar, es posible que no se entendiera bien y nos devaluara técnicamente. Por eso, es urgente y necesario que aprendamos, como han hecho muy bien otras profesiones, a "envolver bien el regalo". Es decir que a la hora de explicar/reflejar mi trabajo no es lo mismo decir que, por ejemplo hoy, he conversado con ocho clientes, a decir que he realizado dos entrevistas de recogida de información y análisis de la demanda, dos de asesoramiento, tres de coordinación y una de seguimiento. Si además de esto puedes decir qué técnicas has utilizado en las entrevistas y desde que epistemologías, el regalo (conversaciones) estará mucho más atractiva y rigurosamente envuelto (técnicas). Por la misma razón, en un programa de intervención comunitaria no es lo mismo decir que se van a tener conversaciones con los líderes a explicar que uno de los objetivos es el de conocer la opinión de los movimientos sociales con respecto a las dificultades y posibilidades del barrio y que para ello se utilizará por ejemplo, una entrevista semiestructurada con la siguiente secuencia metodológica:

- Explicación al representante de la asociación de los motivos de la entrevista, de quienes somos y que queremos hacer.
- Escucha, favoreciendo la expresión de sentimientos y pensamientos en torno a

tres ejes: el propio rol del líder (como se siente en ese rol), la situación de la asociación en el barrio, cómo ven las dificultades y que propuestas hacen.

- Recogida estandarizada de datos sobre la asociación.
- Despedida con citación para un nuevo encuentro.

Dada esta secuencia es posible que no toda ella pueda realizarse en una sola entrevista por lo que el entrevistador valorará la posibilidad de recoger toda esta información en las que crea oportunas, puesto que el objetivo principal es el de establecer un primer contacto y vencer resistencias; crear red, no interrogar ni abrumar. Será tarea del entrevistador tener las habilidades necesarias para cumplir con este objetivo.

También de esta manera parece que el regalo estaría mejor envuelto.

Mi admirada y amiga Silvia Navarro, proponía en uno de sus excelentes artículos que el Trabajo Social diera un salto con red a la comunidad, yo me apunto al salto y añado además, que debe ser un salto sobre todo cualitativo que nos permita vislumbrar nuevas maneras de ver y hacer en nuestra profesión.

Y ahora, sentado como estoy en una pequeña colina de la frontera, veo que empieza a llegar gente. Siento tener que dejarlos pero estas personas me dicen que un caminante con el que se encontraron les indicó que yo podría conversar con ellos sobre algunas dificultades que están teniendo para transitar por este territorio. Hasta pronto.

Bibliografía

CAMPANI ANNAMARIA Y LUPPI FRANCESCO: "Servicio Social y Modelo sistémico". Barcelona. Paidos Terapia Familiar. 1995.

GRACIA HERRERO Y MUSITU. "El apoyo Social". Ed. PPU. Barcelona 1995.

LOPEZ-BAÑOS, FERNANDO. "Construcción de realidad y toxicomanías: Nuevos Paradigmas". Actas del XVII Congreso Nacional de Terapia Familiar. Gran Canaria, 29, 30 y 31 de Octubre de 1996.

NAVARRO PEDREÑO, SILVIA. "La construcción de historias comunitarias". Comunicación libre al VIII Congreso de D.T.S. y AA.SS. Sevilla, 1996. pp 393-409.

NAVARRO PEDREÑO, SILVIA. "Un salto con red a la comunidad". Revista de Trabajo Social, SS.SS y Política Social. 4º Trimestre 1997. N° 40. pp. 51 a 62.

COLETTI MAURIZIO Y LINARES, JUAN LUIS. "La intervención sistemática en los SS.SS. ante la familia multiproblemática". Barcelona. Paidós Terapia Familiar, 1997.

LOPEZ BAÑOS, F. y VALLEJO, JOSE ANTONIO. "Inicio y final de un proceso de tratamiento. Consideraciones sobre cuándo y cómo acabar". Revista de la Asociación Europea de Drogodependencias, "ITACA". Diciembre 1999. Vol. IV, nº 3. pp 27-68.

ARAMBARRI ESCOBEDO, PEDRO. "Construyendo Equipos". Comunicación libre a las II Jornadas de Trabajo Social. Abril 1999. Santander. pp. 210-213.

ARAMBARRI ESCOBEDO, PEDRO. "Hacia un renovado modelo de Trabajo Social". Comunicación Libre al IX Congreso Estatal de D.T.S. y AA.SS. Santiago de Compostela, Octubre de 2000. pp 579 a 583.

LOPEZ-BAÑOS, F. "REDEscubriendo alternativas: utilidad de trabajar En y Con la red". Actas del II Congreso Regional sobre Drogas. Santander, Febrero de 2000. pp. 91-106.

NAVARRO PEDREÑO, SILVIA y FUENTES CABALLERO Mª TERESA. "Red Social y vida cotidiana: un universo solidario". Revista de Trabajo Social, SS.SS y Política Social. 3º trimestre de 2000. N° 51. pp. 23-51.

La investigación psicosocial: trascendiendo el "opinar" hacia al "decidir"

Dolors Colom Masfret. Instituto de Servicios Sanitarios y Sociales (ISSIS)

¿Cuánto tiempo ha pasado desde que estoy enfermo?

*Casi cien largos y abrumadores días.
Los criados aprendieron a buscar las hierbas medicinales.*

*El perro ya no ladra cuando ve llegar al médico.
Las vasijas de mi cueva han quedado empotradas en el suelo.
Las alfombrillas de los cantantes se disuelven en polvo.*

*Cuando la nueva luz cubra la tierra,
¿Cómo he de soportar ver desde la almohada la belleza de la primavera que nace?*

*Po Chu Li
Dinastía Tang y Periodo de las Cinco Dinastías
(618-960)*

Si la existencia es dinámica ¿por qué aferrarse a lo estático? Si la sociedad es cambiante, ¿por qué las profesiones que trabajan con su esencia, el ser humano, permanecen ancladas en su pasado? La pobreza de hoy, no es la misma pobreza de ayer, la enfermedad de hoy no es la misma enfermedad de ayer, pero los servicios de hoy, tienen demasiado en común con los servicios de ayer. En definitiva, muchos de los problemas que se presentan hoy, mantienen poca relación, en sus causas y en sus resoluciones, con los problemas de antaño, no obstante, los procesos de resolución siguen los mismos esquemas, y a día de hoy se les puede calificar de obsoletos.

Una de las características más frecuentes de los trabajadores sociales, es el excesivo

conservadurismo que rodea su actitud y sistema de organización, lo que consecuentemente, dificulta la evolución de las metodologías de trabajo. De forma inverosímil se ha llegado a un punto de consenso sobre la imposibilidad de ejercer las funciones propias, así como provocar, desde dentro de la profesión, los cambios necesarios para mejorar los resultados. Es obvio pues, que como colectivo, no como profesionales aislados, urge romper con la supuesta incapacidad para cambiar o modificar realidades. Supuesta, porque todo se puede cambiar, y se quiera o no, todo cambia. La intervención de casos no puede considerarse la antípoda de la intervención comunitaria, pero sin duda, para que ello sea una realidad cabe modificar la organización actual de la mayoría de los servicios o unidades, tanto en su aspecto asistencial, como en su sistema documental y técnico para que la investigación psicosocial sea algo factible e incluso rutinario.

Siempre hablando en términos generales, un problema importante, es que el trabajo social carece de documentación empírica que avale sus propuestas e intervenciones, considerando lo que ocurriría si dichas intervenciones no tuvieran lugar. En definitiva, está faltó de investigación. Faltan resultados fiables que avalen la intervención social como un instrumento indiscutible de resolución de conflictos y de cobertura de necesidades sociales. Ello, ocurre porque la investigación psicosocial queda fuera de la actividad habitual y se contempla como una actividad extraordinaria.

La mayoría de los artículos que se publican en revistas científicas de trabajo social, son teóricos, descriptivos, de opinión, como lo

es este mismo, y hay una total carencia de artículos y publicaciones que presenten resultados cuantitativos combinados con resultados cualitativos, que hayan sido obtenidos siguiendo para su desarrollo, el método científico.

La investigación psicosocial es uno de los caminos más seguros para dejar atrás tiempos en los que el desarrollo de servicios, creación de programas, etc. se ha basado más en parámetros intuitivos, casualidades del destino, encuentros fortuitos, que en una planificación diseñada estratégicamente para generar realmente bienestar a la mayoría, sin descuidar a la minoría. Algunos profesionales, y por extensión, algunos servicios, en general, y los de trabajo social en particular, parecen no tener otra finalidad que la de existir por sí mismos nutriéndose de grandes cantidades de burocracia y perpetuándose a través de su propia incapacidad de resolución.

El objetivo de este artículo es adentrarse en la investigación psicosocial, propia de los trabajadores sociales considerando que no sirve cualquier esquema que pueda confundirse con el aplicado por otras disciplinas. El artículo propone un modelo de organización de servicio donde la investigación es una actividad habitual y no excepcional, y en donde los resultados se tienen en cuenta para el diseño y planificación del futuro.

Lo nuevo, no está a salvo de errores

En demasiadas ocasiones la excitación que producen las nuevas teorías de gestión,

puestas de moda los últimos años, embarga las mentes de directivos que, relativamente hábiles en el manejo de la teoría, se convierten en víctimas de la cruda práctica¹, dentro de la cual, son incapaces de operar.

Cabe evitar que la organización de los servicios de trabajo social se diseñen únicamente a partir de teorías no probadas o probadas en otros medios, de extrapolaciones dudosas, de resultados discutibles, y por profesionales cuya máxima realidad ha sido una hoja de papel y/o la pantalla de un ordenador. La investigación en general y la psicosocial en particular, refiriéndose al trabajo social, permite penetrar en la realidad patente, considerando la realidad latente y actuar sobre ambas. Los resultados de la investigación psicosocial se convierten en el mejor aliado, y la mejor base de planificación para los profesionales que interpretándolos y contemplándolos en sus proyecciones anuales reducen, no anulan, el riesgo de error. Sin duda, la investigación periódica, dota de un nuevo dinamismo a los servicios y garantiza la coherencia de sus objetivos respecto del medio donde operan. Consecuencia de ello, el servicio se fortalece.

La investigación no solo debe considerarse en el sentido de analizar la información respecto a las personas atendidas o potencialmente atendidas, sino que también la propia organización del servicio, su capacidad resolutiva, su capacidad operativa para producir bienestar, deben ser objeto de investigación independientemente de que se realice la correspondiente evaluación anual.

Por todo ello se puede decir que la investigación es uno de los mejores caminos^{2,3} a recorrer para que la disciplina evolucione, siendo además uno de los instrumentos más rentables y potentes que el trabajo social tiene a su alcance para penetrar en los espacios institucionales donde se toman las más importantes decisiones, locales, autonómicas, etc. La investigación psicosocial, tiene que ser el hilo conductor que junte los diferentes estratos de la toma de decisiones. Desde el trabajo social cabe participar en la planificación de la evolución de las políticas sociales construyendo el tejido social, sin cometer errores de estrategia que, lamentablemente, repercutirían en las futuras generaciones. El contacto que tienen los trabajadores sociales con la ciudadanía y sus redes, es insustituible y se convierte en su punto fuerte. Es una lástima que se pierdan esfuerzos por falta de método. La investigación psicosocial, debe dejar de considerarse como un acto aislado, que tiene un principio y un fin en el tiempo para pasar a ser una actividad continuada y habitual, que no rutinaria.

Investigación psicosocial en los servicios

Antes de continuar, cabe desterrar la idea de que la investigación es un coto privado de la universidad o de las grandes corporaciones. Esta idea, quizás haya sido la causante de que los servicios se hayan limitado a investigar esporádicamente, pero sin constituirse en motores.

La investigación psicosocial en un servicio, es un proceso de macroestudio que

partiendo de lo micro, analiza, interpreta y propone soluciones generales, como resultado a las dificultades de una comunidad o grupo objeto de intervención. En la base siempre se encuentra la conducta humana dentro de su entorno natural o circunstancial, en contacto con un servicio que le ayuda a afrontar conflictos que la trastornan, temporal o indefinidamente.

La investigación psicosocial evidencia lo que los casos particulares ocultan, y relativiza las individualidades que, debido a la gravedad de una situación particular, pueden ofuscar la visión general de un contexto. Un punto básico, es el desarrollo o aplicación de instrumentos que integren lo individual a lo colectivo, evitando quedarse atrapado en lo particular, aunque muchas intervenciones se realicen sobre éste. Así, en el proceso asistencial de caso, cabe evitar perderse en lo global, y en el proceso de intervención comunitario, cabe evitar perderse en lo individual. Evidentemente la investigación y el método científico no son patrimonio de los trabajadores sociales. Recordarlo puede interpretarse como una perogrullada innecesaria pero demasiadas veces uno ve como se atribuye al barroco lo que aplicó el gótic, inventado antes por el románico.

1. Conley, Ch. (2001) *The rebel rules* New York, Ed. Fireside.

2. Campbell, A., Luchs, K., (1994) *Sinergia estratégica: cómo identificar oportunidades*. Bilbao, Ediciones Deusto.

3. Prager, R.; Miller, L. (1991) *Efficiency and the social services*. The Haworth Press. New York.

Uno de los problemas a los que se enfrenta el profesional inexperto, y/o recién diplomado es la falta de entendimiento y conocimiento del proceso investigador, la falta de rigurosidad en el manejo de la información y su interpretación, lo que conlleva asociada una cierta frivolidad, al proyectar acciones y tomar decisiones. No se puede dejar de lado el papel que la formación académica tiene en este punto, pero ello es parte de otro tema.

Si bien la investigación es un territorio universal y los requerimientos del método científico no entienden de motivos, ni supuestos, la investigación psicosocial se considerará un espacio, más que un territorio, propio de los trabajadores

sociales, afirmación que viene justificada por el objeto y sujeto de su estudio.

Como trabajador social, cabe determinar que le hace diferente del resto de profesionales de otras disciplinas, con los cuales, seguramente se relaciona a diario incluso, con los que con toda probabilidad, planificará investigaciones o actividades conjuntas. La investigación psicosocial contempla dos grandes subsistemas de investigación, el micro, que equivale a la atención de casos y por tanto se basa en la intervención de caso, y el macro que obedece al estudio de un universo o muestra representativa de una población previamente definida y atendida por el servicio.



Figura 1. Aspecto micro y macro de la investigación

La investigación psicosocial debe incorporarse fehacientemente a las funciones del trabajador social y el servicio asumirla como una actividad más. Evidentemente, los resultados de la investigación psicosocial desembocan en un set de propuestas basadas en la interpretación de los datos disponibles, las cuales siempre deberán acompañarse del correspondiente presupuesto. Las cosas tienen un coste que a día de hoy no se puede eludir calcular.

Si el trabajador social, a parte de estudiar y diagnosticar, propone y planifica estrategias para resolver los conflictos individuales y colectivos, y en la medida de lo posible, devolver a las personas que atiende su independencia y autonomía, también debe de conocer en qué medida esto ocurre o forma parte de una fantasía teórica. Cualquier actividad social, cualquier evento puede desembocar o sugerir una investigación pero ¿qué es lo que determina y a la vez diferencia la investigación psicosocial de cualquier otro tipo de investigación? Sin duda, la materia prima objeto de investigación o de estudio, son las necesidades de la persona y las circunstancias sociales que las provocan. Solo el trabajo social investiga a la persona con sus carencias, como individuo, enfermo o sano, ubicado en su ambiente inmediato, el grupo familiar o social y, en su ambiente diferido, la comunidad, en la cual, se desarrolla como individuo psicosocial proponiendo alternativas de soporte.

Cuando los desajustes entre la persona y su medio generan situaciones de necesidad, el estudio parte tanto desde la perspectiva del individuo como desde la perspectiva del entorno o comunidad. El trabajador social

penetra en todos los ámbitos de la persona considerando, ante todo, a la persona. Pueden tratarse problemas de la mujer maltratada, o del enfermo abandonado, o del hombre que ha perdido el trabajo, pero antes hay una persona. La condición de persona con dificultades que recibe ayuda o soporte para alcanzar de nuevo su autonomía, permea cualquier circunstancia o característica de la intervención social, y ésta, es sin duda la gran diferencia que "marca" en la intervención psicosocial.

Hay profesionales que investigan la mente, los hay que investigan órganos, otros que investigan tejidos y células, otros que se ocupan de los grupos sociales en general, etc. pero solo los trabajadores sociales pueden establecer una verdadera horizontalidad al proceso de investigación psicosocial, profundizando sobre situaciones y conflictos que partiendo del individuo afectan a toda la comunidad, en el sentido más amplio y que en su evolución, revierten nuevamente en el individuo.

La investigación en los umbrales de lo diario

Cada persona que llega a un servicio de trabajo social en busca de ayuda, soporte, información, etc. implica para el trabajador social una pequeña o gran investigación en la que se aplica un sistema establecido, e interactivo de recogida de información y conocimiento de variables, cuya suma, y análisis de conjunto, le permitirá configurar el diagnóstico psicosocial. Diariamente, los trabajadores sociales penetran en multitud de experiencias vitales, ponen de relieve un sinfín de circunstancias de los clientes que

atienden, las cuales, constituirán la base para establecer un plan de trabajo que siempre estará orientado a mejorar la situación planteada. Se opta, conscientemente, por hablar de “mejorar la situación” frente al tópico de mejorar la calidad de vida, pues mejorar la calidad de vida supondría intervenciones mucho más complejas que las que actualmente se están dando. Obviamente, si se alcanza a mejorar la situación concreta, se mejorará la calidad de vida pero la autora opta por la sensatez y prudencia en el uso de frases que, lamentablemente, no pasan de ser grandes tópicos. De por sí, ya sería un gran logro profesional resolver con el respeto y la eficiencia que el cliente se merece las situaciones que plantea. ¿O acaso, cuando el trabajador social establece un plan de tratamiento dispone al momento de los medios y recursos necesarios para ejecutarlo? Entonces, hablar de mejorar

calidad de vida es casi una burla. ¿Que la teoría lo contempla? Sí, pero la práctica lo desmiente.

El método de intervención en los límites de la investigación

Se ha hablado en ocasiones anteriores sobre la metodología de intervención de los trabajadores sociales, considerando la intervención reactiva, la más habitual y que se produce como respuesta a un problema que se plantea, y la intervención proactiva, a día de hoy excepcional, y que implica una intervención basada en indicadores o características, a partir de los cuales hay que discriminar la existencia o no de problemas psicosociales. Ello implica diferenciar la intervención de los trabajadores sociales a demanda de los clientes o la intervención

por programas a partir de la definición de unos criterios de riesgo que diferencian a la población que los reúne, de la que no. Estas dos modalidades, configuran a su vez dos vías, en cuanto a la investigación se refiere.

El método de intervención sin duda marcará el grado de validez posterior de la información obtenida y también dará mayor o menor credibilidad a los resultados obtenidos a partir de su análisis.

Es frecuente analizar datos que no permiten concluir nada, extraer resultados que no son extrapolables, y determinar líneas de actuación que no son sostenibles, ni representativas. Ello no hace más que contribuir a la pérdida de credibilidad hacia los trabajadores sociales que optan por opinar antes de proponer acciones cuya

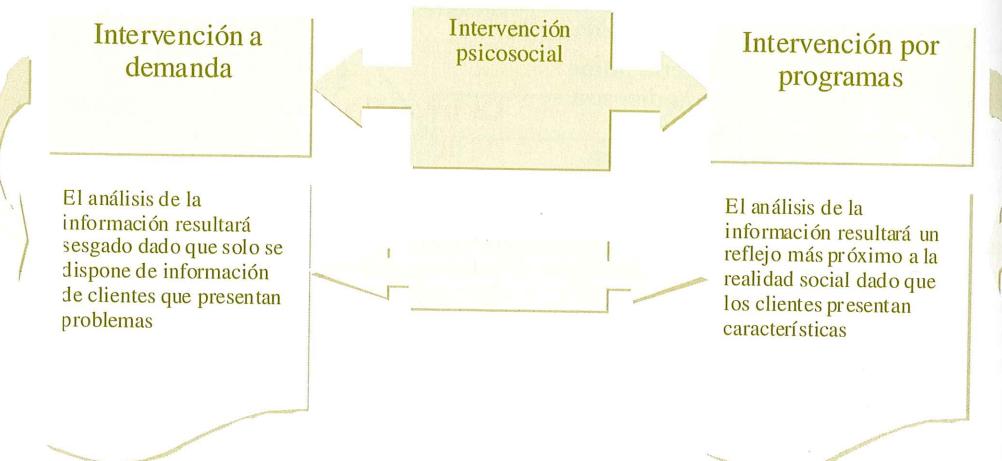


Figura 2. Consideraciones básicas de la investigación psicosocial

perspectiva tiene una base científica y no emotiva.

Como resume la Figura 2, plantear la investigación sobre la base de la información obtenida mediante la intervención a demanda de los clientes implica partir de un gran sesgo en los resultados obtenidos, que aun siendo ciertos, no pueden extrapolarse. Con la intervención a demanda, no se puede asegurar que las personas que no han hecho ninguna demanda, no sean tributarias de algún soporte y por tanto, no se puede planificar partiendo únicamente de la información obtenida de los clientes que han demandado alguna ayuda. No se trata de despreciar los resultados obtenidos a partir de la información almacenada y basada en la demanda de los clientes, pero

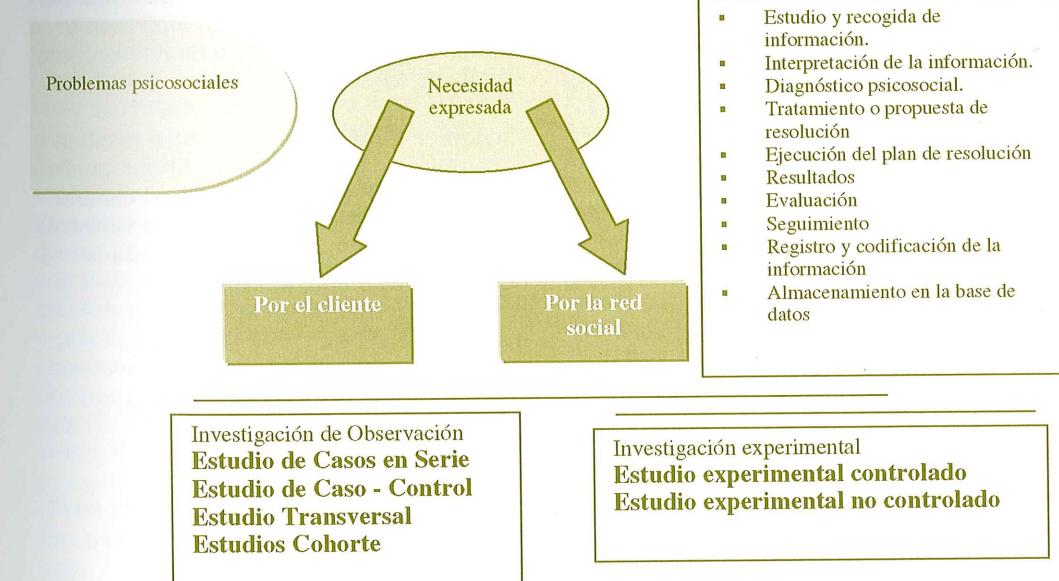


Figura 3. Esquema general del proceso de análisis

sin duda cabe establecer sus términos a la hora de hacer propuestas basadas únicamente en este tipo de datos. Y lamentablemente, la mayoría de la información disponible en los servicios de trabajo social, tiene esta limitación.

Cuando la información base de la investigación ha sido obtenida a partir de una intervención por programas y el motivo de intervención es la presencia de unas características que reúne la persona y que previamente han sido definidas como de riesgo, entonces se está frente a una investigación cuyo resultado es un reflejo más representativo de la realidad que relativiza los problemas. Como es sabido, presentar la característica no supone tener los problemas de forma real, sino latente, considerando una alta posibilidad de que se acaben manifestando. Ello aporta perspectiva y por lo tanto, tener una imagen más precisa de la realidad de la población atendida, considerando, como se ha venido diciendo en este artículo, que la sociedad es cambiante y dinámica. También en la misma línea de intervención proactiva es posible establecer medidas preventivas.

I+D en los servicios sociales y servicios de trabajo social

La investigación y desarrollo I+D, en trabajo social es la reivindicación pendiente de los profesionales y los servicios incluyéndola en su presupuesto anual como una parte más de la planificación del servicio o área. Ninguna profesión, empresa, organismo, entidad, puede progresar ni evolucionar sin dedicar parte de su tiempo y presupuesto a la investigación y desarrollo⁴.

Afrontar situaciones nuevas con métodos, fórmulas, instrumentos y técnicas anticuadas es una irresponsabilidad que contribuye a incrementar el malestar, dado que no mejora el bienestar⁵, pero este cambio, debe sostenerse en estudios que lo guíen. En el campo psicosocial, no avanzar es retroceder puesto que, nada permanece estático. No obstante, para dar el salto a otros sistemas de trabajo respetando los principios del trabajo social se requiere, primero reflexión, segundo reflexión y tercero más reflexión⁶, por último prudencia. Como se ha mencionado, precipitarse en la introducción de nuevos modelos teóricos, probados únicamente en laboratorio, u organizaciones de otros países, donde hay otras tradiciones, puede significar una quema innecesaria de los profesionales que ya tienen suficientes dificultades para resistir en el día a día. No velar por la adecuación entre objetivos y medios supone quedarse siempre a un paso, o más, de los logros.

Cualquier cambio^{7,8} implica algo más que el cambio en sí mismo, pero lo que queda fuera de dudas es que provocar el cambio necesario, buscar más y mejores resultados, requiere basarse en la realidad y esta se obtiene únicamente aplicando las correspondientes técnicas de investigación^{9,10}.

Escenarios a considerar para facilitar la investigación

Uno de los puntos a tener en cuenta en el momento de organizar el sistema de información, es el de los diferentes universos que serán objetos de estudio. Ello supone, organizar el sistema de

investigación por planos considerando que periódicamente se pueden trazar, metafóricamente hablando, líneas perpendiculares que permitan cruzar grupos de información. Hoy en día la informática permite relacionar datos que hace pocos años eran humanamente inmanejables. Llegados a este punto, dentro del trabajo social cabe considerar dos grupos básicos de profesionales, los que realizan atención directa con el público y los que se dedican a gestión, organización, planificación, programación de los servicios.

Entre unos y otros, existe un grupo importante en cuanto al número que representan, que haciendo asistencia también dicen que hacen gestión. Sería más preciso hablar de una "pseudogestión y pseudoasistencia", pues gestionar, dirigir, planificar, son responsabilidades que, en si mismas, por la importancia que tienen y las repercusiones que provocan, no pueden considerarse banales y combinables con otras actividades asistenciales a no ser que se trate de servicios muy pequeños. Sin duda esta postura perjudica el establecimiento de la profesión y su paulatino avance. No hace falta extenderse demasiado en argumentos que justifiquen este punto de vista pues, a pesar de que muchos profesionales lo siguen defendiendo y practicando, a la vista queda en donde se encuentra el trabajo social hoy, y no es precisamente en donde, siendo justos, debería estar. Evidentemente estas fórmulas ambiguas y practicadas por algunos profesionales que refugiados en el equipo o el servicio defienden a toda costa el "Todos lo hacemos todo", "Nos llevamos muy bien y no vamos a diferenciar ratios de actividad", "No podemos analizar resultados

porque no tenemos recursos" etc. no son las que permiten a los servicios avanzar y crecer en conocimiento propio, pero

notas

4. Justo al cierre de este artículo, una empresa japonesa de lavadoras ha presentado su nueva lavadora (Midas) que, dicen, permite lavar sin jabón. Una combinación de electrolitos destruye la suciedad. ¿Alguien podría imaginar algo así? Un ejemplo inmejorable de investigación y desarrollo, pues muestra la diferencia entre investigar para mejorar el producto a vender, o investigar para eliminar el problema más fácilmente y en otro estadio. Eliminar la compra de jabón, es eliminar su producción, pero también problemas de residuos en el medio ambiente, eliminar el transporte de la fábrica a las tiendas, descongestión en las carreteras y autopistas, eliminar el transporte de las tiendas a las casas, el almacenaje en las casas, etc. Evidentemente este invento, tiene su parte negativa ya que supondrá pérdidas de puestos trabajo pero las ventajas desde un punto de vista macro son innegables. "Renovarse o morir" dice el dicho. Es de esperar que los próximos meses las grandes marcas de jabón para lavadoras tendrán que ingeníarselas para sacar nuevos productos, porque el suyo, está empezando a ser historia.

5. Drudis, A. (1992) *PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS*. Barcelona, Ediciones Gestión 2000.

6. Detoeuf, A. (1997) *REFLEXIONES DE O.L. BARENTON (EMPRESARIO DE PRIMEROS DE SIGLO)*. Barcelona, Ediciones Gestión 2000.

7. Fauvet, J.C., Bühler, N. (1993) *LA SOCIODINÁMICA DEL CAMBIO*. Bilbao. Ediciones Deusto.

8. Grouard, B., Meston, F. (1995) *REINGENIERIA DEL CAMBIO: DIEZ CLAVES PARA TRANSFORMAR LA EMPRESA* Barcelona. Marcombo, Boixareu Editores.

9. Colom, D., Moreno, I., Merino, R. (1993) "ESTANCIA MEDIA HOSPITALARIA Y SOPORTE SOCIAL: ATENCIÓN DOMICILIARIA DESDE EL HOSPITAL COMO ESTRATEGIA". Revista de Enfermería Clínica, Vol. 5, Núm. 1.

10. Coulton, C. J. (1988) «EVALUATING SCREENING AND EARLY INTERVENTION: A PUZZLE WITH MANY PIECES». Social Work in Health Care, Vol.13 (3).

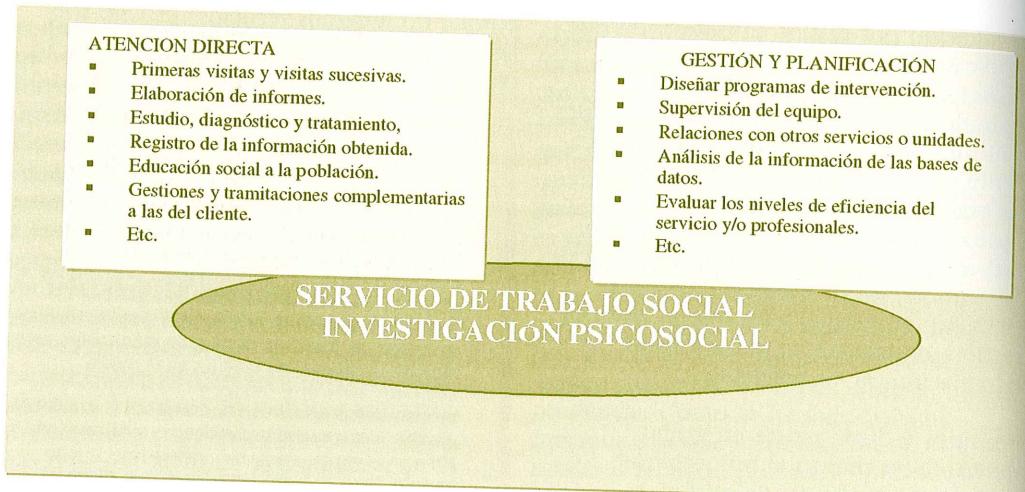


Figura 4. Intervención social, en atención directa versus gestión y planificación

sobretodo, y lo más problemático para satisfacer los objetivos básicos del trabajo social, les restan capacidad asistencial, organizativa, y presencial¹¹.

Por ello, dos cuestiones importantes que se plantean con urgencia cuando se quiere integrar la investigación como una función más del servicio:

- **primero**, la organización de la actividad y de las responsabilidades de cada miembro del servicio,
- **segundo**, tener definida la finalidad de éste con una referencia clara de lo que se le encomienda a cada profesional, siempre, dentro de lo que es exigible, y,
- **tercero**, definición de los diferentes recursos disponibles para la resolución de problemas, o situaciones que requieren intervención social.

Cabe evitar caer en el error de presuponer que no es necesaria la definición del

servicio ni las funciones de los diferentes profesionales que lo componen, ni de los recursos disponibles. Con todo ello, se garantiza la posibilidad de evaluar periódicamente en qué medida el servicio cubre las necesidades de la población a la que se supone, debe de atender y los medios de que dispone para ello. Como agente de cambio, el trabajador social no puede dejar de lado su papel tradicional de promotor de recursos.

El sistema de información

El eje central de la investigación es la información y, ésta, debe constituirse en un sistema llamado, valga la redundancia, de información.

El Sistema de Información es el conjunto de instrumentos utilizados por un servicio o unidad para recoger y almacenar la información referida a la actividad generada

por la atención a clientes, generándose bases de datos, de diversa índole, que sirven para el posterior análisis y tratamiento. La calidad de la información, exige una metodología estable basada en la sistemática de su recogida seguida por todos los profesionales.

En la misma línea es importante diferenciar las características de la población de las características del servicio, estableciéndose entre ambas la correcta conexión para que

no aparezcan incompatibilidades, y/o contradicciones de base. Es habitual que los servicios se organicen sobre la base de las necesidades y estímulos de los propios profesionales, dejando de lado las características de la población a atender, como tampoco suelen contemplarse los recursos que se van a necesitar para ejecutar las intervenciones.

Suele ser habitual, que el servicio de trabajo social esté inmerso en una organización

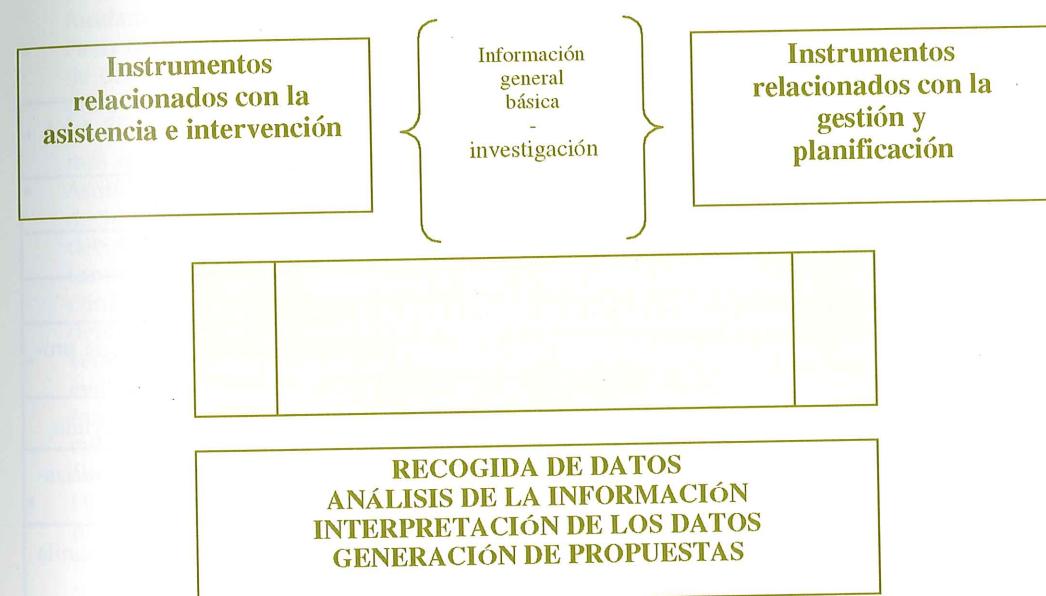


Figura 5. Esquema básico del sistema de información

más amplia donde existen otros servicios y profesionales, por ello cabe considerar una parte troncal del sistema de información, correspondiente a datos generales y que probablemente todos los otros servicios de la organización o entidad compartirán, y una parte propia, específica, en este caso en concreto, de trabajo social y relacionada siempre con los instrumentos que use el servicio. Trabajar con información integrada permite establecer índices propios, por ejemplo índice de reinserción, índice de autonomía de la población, etc. y los

relacionados con la propia entidad u organización, por ejemplo índice de utilización del servicio, índice de actividad, etc.

Dentro del sistema de información cabe protocolizar las diferentes fases para obtener la información adecuada en cada fase, aunque para el análisis, debe contarse con todos los datos y también es conveniente diferenciar entre la investigación de la población y la investigación de la organización.

ANALISIS DE DATOS REFERIDOS A LA POBLACIÓN	ANÁLISIS DE DATOS REFERIDOS A LA ORGANIZACIÓN
▪ Género.	▪ Distribución por género.
▪ Edad.	▪ Media de edad.
▪ Autonomía.	▪ Problemas planteados.
▪ Barrio o ciudad de procedencia.	▪ Distribución por barrio o ciudad de procedencia.
▪ Demanda de la persona.	▪ Distribución de las demandas de ayuda.
▪ Capacidad de la persona para afrontar su situación.	▪ Distribución de los recursos más utilizados.
▪ Redes sociales.	▪ Necesidad de ayuda frente a la autonomía de los clientes
▪ Grado de autonomía.	▪ Calidad de las respuestas y adecuación a las necesidades planteadas.
▪ Características de la vivienda.	▪ Relacionar el tipo de la vivienda con el uso de los servicios.
▪ Etc.	▪ Etc.

Diseñar un sistema de información y establecerlo como método único de recogida de datos aporta diferentes ventajas a los profesionales, de entre las cuales, destacan:

- Disponer de información fiable y en tiempo presente.
- Ejercer localmente su función investigadora partiendo de la actividad real del servicio.
- Alejar la incertidumbre de argumentos poco sólidos, especialmente los fundamentados en casos aislados.
- Pasar de un estadio de opinión a otro de decisión, mucho más comprometido por parte del profesional.
- Tener datos cuantificables y analizables más que de observaciones puntuales.
- Asumir la responsabilidad que supone decidir, considerando que uno puede decidir bien, o puede decidir mal, y, tanto en uno como en otro caso, las consecuencias, positivas o negativas, deben ser medibles.
- Tener elementos para controlar la evolución o involución de las intervenciones realizadas, acorde a las características sociales de la población atendida.
- Disponer de la información necesaria para reorientar la organización y la planificación de nuevos programas que se adecuen a las nuevas realidades.
- Dejar de moverse en las suposiciones, para solucionar determinados temas, frente a las razones, hecho que estabiliza la eficiencia del servicio.
- La autogestión de la información, recibiendo, si cabe, soportes externos básicos, pero en ningún caso perdiendo la capacidad de participar en el análisis y en las soluciones.

- Mantenerse activo y motivado pues participan de todo el proceso de recogida de datos, registro, almacenamiento, análisis, interpretación y propuestas de futuro.
- Otras.

Nada más exacto y menos discutible, es proyectar cualquier cambio desde la base de la realidad de la población de referencia y de la población atendida en cada servicio, respondiendo así al principio universalmente aceptado de que los problemas se deben resolver, dentro de las posibilidades, con servicios ubicados en la propia comunidad. Evidentemente es una gran contradicción pretender homogeneizar o planificar soluciones generales.

Ciertamente, dentro de un territorio o país se hace necesario diseñar una estrategia general de creación y ordenación de los servicios, pero esta generalidad no debe contradecir las microrealidades territoriales que se manifiestan y emergen con su propia idiosincrasia, reclamando a voces servicios y programas particulares.

Un sistema de información potente, es un buen medio para actuar y rebatir opiniones gratuitas, pues no es de opiniones de lo que se nutre el progreso de los servicios, sino de diagnósticos y propuestas. La antípoda de cualquier opinión es los hechos, las realidades ineludibles. Como dijo Whitman: “*Cuán miserable resulta un argumento frente a un acto que le desafía*”. Luchar con teorías contra la realidad, maquillarla disimulando sus defectos, es sin duda un acto a evitar, aunque últimamente se haya puesto de moda esta extraña y falsa estética de los servicios de bienestar.

La actitud investigadora

¿El/la investigador/a nace o se hace? Despues de muchos años de observar como los trabajadores sociales organizan sus servicios y dan cuerpo a las funciones que a parte de serles propias o no, se les asignan, casi es posible asegurar que el/a investigador/a en parte nace, pero tambien se hace. Nada impide a los responsables fomentar una actitud investigadora alimentando un punto de inquietud y búsqueda, incentivando el deseo de descifrar "por qués", considerando siempre la doble dirección la del cliente y su red social que suele ser conservador y la del profesional que debería ser más rompedora. Las soluciones de muchos de los casos que se atienden pasan por inventar nuevas fórmulas, entendiendo que las actuales siguen sin satisfacer a una mayoría. Pero ¿cómo saber que es lo que hay que hacer para satisfacer las necesidades de esa mayoría? El camino es uno, el de la investigación.

Sin duda son varios los métodos que permiten acercarse a una mayor cobertura de necesidades y en este caso, la teoría debe estar al servicio de la práctica, no al revés. Existen técnicas de intervención que permiten conocer la perspectiva y voluntad de los clientes, ello implica una tipología de investigación que integra datos específicos de la intervención psicosocial, como, la necesidad expresada por la persona, la necesidad diagnóstica determinada por el profesional, etc.

La investigación psicosocial en si misma, no es el objetivo, sino que es el medio por el cual los profesionales trazan un camino que

tiene como finalidad el bienestar social, no como utopía ni como lema, sino como realidad palpable.

Algunas preguntas a las que responde la investigación:

- ¿Cómo brindar al ciudadano la mejor oferta de servicios y prestaciones para ayudarle en la cruzada hacia la mejora de su bienestar?,
- ¿Cómo adecuar las respuestas a los problemas de las nuevas necesidades sociales?,
- ¿Qué aspectos generales se deben tener en cuenta para organizar la atención social de una zona, organización o servicio?
- Otras.

Estas preguntas y algunas más son las que necesitan respuestas concretas. El bienestar es el pilar que marca la evolución y desarrollo de los individuos y por tanto de la sociedad. Una sociedad en la que sus individuos sufren no puede evolucionar como tal.

La ética del investigador, marca unas pautas, tanto en el diseño de la investigación, como en la recogida de la información, su registro, su análisis, y sus recomendaciones. El profesional investigador debe dejar de lado sus posiciones particulares y rendirse a la evidencia de los datos que está analizando exigiendo a la vez su veracidad. A veces, se detectan resistencias a aceptar los resultados obtenidos, simplemente porque uno intuía otros. Garantizar la calidad del proceso de investigación supone garantizar los resultados. Para su interpretación y la proposición de estrategias de acción, ya se

requiere otro grado de experiencia. Y este es sin duda el eje de la investigación psicosocial, la trascendencia de los resultados para llegar a la mejor interpretación y consecuentemente, diseñar las mejores acciones para solucionar los problemas.

Técnicas para desarrollar el trabajo de campo

Una vez se ha organizado el servicio para mantener un sistema de investigación permanente, cabe establecer las técnicas del trabajo de campo que se aplicarán en cada caso.

Hay unos principios insalvables:

- Es imprescindible que todo el servicio asuma las bases de recogida de información y las aplique. Cabe tener muy presente que solo con que un miembro del servicio proclame su república independiente, se pierde la representatividad de los resultados.
- La investigación psicosocial debe combinar ambos tipos de información, cuantitativa y cualitativa, pues si solo se basa en lo cuantitativo, corre el riesgo de cometer importantes errores de interpretación. Es en lo cualitativo donde lo cuantitativo encuentra los matices necesarios para considerar la realidad.

Entre las técnicas más frecuentes para desarrollar el trabajo de campo cabe mencionar:

- *Entrevistas semiestructuradas en el domicilio de la persona, o en la institución donde se*

encuentre.

Requiere el diseño de un formulario que antes de ser aplicado debe haber sido validado. Cabe estar seguros de que la información que se va a obtener, es la que se precisa para aplicar el plan de intervención y posteriormente tener una base de datos para investigar.

En caso de que se utilice un formulario existente, cabe tener el correspondiente permiso del autor y respetar los parámetros originales.

- *Cuestionarios por correo*, también se basan en completar un formulario, pero son los menos recomendables, pues su representatividad es nula dado que solo contestan aquellas personas que se sienten motivadas o involucradas en el tema de estudio. Es como los oyentes que deciden llamar a un programa de radio, su opinión es respetable, pero en ningún caso, representativa.
- *Entrevistas telefónicas profesionales*, descartando el telemarketing, proceso habitual de muchas empresas y corporaciones que, ofertan servicios, pero son más vendedores que estudiosos de problemas. La entrevistas telefónicas profesionales, requieren unas habilidades de los entrevistadores que deben garantizar la máxima fiabilidad de la información que obtienen. El handicap de las entrevistas telefónicas puede ser el hecho de que a la persona entrevistada no se le ve la cara y por tanto, si el observador no está muy habituado a controlar con otros elementos la veracidad de la respuesta, como sería el cambio en el tono de voz, respuestas con pausas, etc. también puede perder información.

- *Escalas funcionales, instrumentales*, etc. Actualmente son muchos los instrumentos que han sido validados y ayudan a procesar la información obtenida por los profesionales, que normalmente, no han participado en su diseño. Por ello, cabe solicitar a los autores y propietarios de dichas escalas, el permiso para usarlas, y si procede, tener la deferencia de compartir con ellos los resultados que se vayan obteniendo.
- *Focus group*. Técnica grupal que tiene como finalidad profundizar cualitativamente sobre aspectos que afectan a algún procedimiento, o servicio en general. Se trata de una técnica que busca aportaciones críticas y de cambio, por lo que para la selección de los participantes hay que tener en cuenta sobretodo su capacidad crítica y de aportar nuevas propuestas. La selección de los participantes, no puede dejarse en manos del azar que podría jugar en contra y llevarnos a incluir en el grupo a personas vacías, poco motivadas y sin capacidad de opinar.
- *Técnica de Grupos Nominal, TGN*¹². Técnica de Planificación que consiste en recogida de ideas, su discusión y su aprobación por parte de un grupo de profesionales, ciudadanos, clientes de un servicio, etc. no superior a quince participantes. El punto fuerte de esta técnica es que permite la participación de todos los miembros del grupo, evitando así, la manipulación de éste por alguna persona que tenga más carácter o capacidad de concentrar la atención.
- *Grupos Delphi* Técnica similar a la TGN, pero que utiliza el envío de

cuestionarios por correo. Normalmente comprende varias fases de envíos, donde cada uno se complementa con las respuestas obtenidas de la fase anterior. En el tiempo, es una técnica que dura unas semanas, por lo que para según que tipo de análisis es poco práctica. También, otro problema de la técnica Delphi es que en cada nuevo envío se pierden participantes.

A modo de conclusión

Incorporar la investigación psicosocial al funcionamiento habitual de los servicios de trabajo social y adecuar los sistemas de información para que la tarea de análisis de los datos resulte representativa, es un reto para las estructuras actuales de los servicios de trabajo social.

Igual que hacen otras disciplinas, cabe enfocar la recogida de información a partir de conjuntos mínimos de datos para poder realizar proyecciones más amplias acerca de tendencias de futuro.

Siempre habrá una parte de incertidumbre que nunca será posible definir ni prevenir, pero en ningún caso, esta incertidumbre justifica la falta de organización de un servicio. Caer en el error de la indefinición de competencias, es el primer paso para el ninguneo institucional de la unidad o servicio, favoreciendo la asignación aleatoria de responsabilidades que tiene más que ver con lo que otros profesionales dejan de hacer, que no con las funciones propias del trabajo social. Cabe evitar que el trabajo social se convierta en un cajón de sastre desde el cual, se cubren aquellas lagunas que otras disciplinas espontáneamente dejan de atender.

Un punto importante es diferenciar los foros de debate y discusión. Es necesario disponer de espacios propios de reflexión para estimular el pensamiento y evitar las clásicas justificaciones sobre el "cómo", el "por qué", y especialmente el "para qué" espacios en donde uno pueda manifestarse sin corsés, pues la única finalidad es descongelar el pensamiento. Debatir siempre remueve viejas ideas, viejos tópicos, pone en cuestión la propia percepción de las cosas, es sin duda, un espacio imprescindible para crecer intelectualmente pero ello debe considerarse una actividad interna, casi privada.

En cambio, hay otros espacios en los que el pragmatismo debe impregnar la acción, llamando a las cosas por su nombre, dejando a parte las cuestiones de fe y en cambio tocar con los pies en el suelo. Por ello, se insiste nuevamente en la importancia que tiene incorporar a las funciones propias del servicio, la investigación psicosocial. Desarrollar una estrategia útil, implica ganar perspectiva general, dejando de lado lo particular, ejercicio nada fácil cuando la actividad principal es la asistencia directa y, la información base de estudio, se obtiene siguiendo el libre albedrío del profesional. Y aquí nos encontramos con otro de los handicaps más difíciles de superar, es imposible analizar la información de los diferentes servicios puesto que cada uno sigue procesos diferentes para obtenerla. Sin duda a muchos trabajadores sociales les resulta muy difícil pensar en términos generales y dejar de lado, el caso particular que atendieron ayer o quizás la semana pasada. Un reto es también aceptar los matices del resto de profesionales, y dejar

de mantener inalterable su espacio y criterios, actitud que dificulta un consenso de mínimos para avanzar como colectivo.

Bibliografía

- CAMPBELL, A., LUCHS, K., (1994) *Sinergia estratégica: cómo identificar oportunidades*. Bilbao, Ediciones Deusto.
- COLOM, D., MORENO, I., MERINO, R. (1993) "Estancia media hospitalaria y soporte social: atención domiciliaria desde el hospital como estrategia". *Revista de Enfermería Clínica*, Vol. 5, Núm. 1
- CONLEY, Ch. (2001) *The rebel rules* New York, Ed. Fireside.
- COULTON, C. J. (1988) «*Evaluating screening and early intervention: a puzzle with many pieces*». *Social Work in Health Care*, Vol.13 (3)
- DELBECQ, ANDRÉ L., VAN DE VEN ANDREW H., GUSTAFSON DAVID H. *Técnicas grupales para la planeación*. Editorial Trillas, Méjico 1984.
- DETOEUF, A. (1997) *Reflexiones de o.l. barenton (empresario de primeros de siglo)*. Barcelona, Ediciones Gestión 2000.
- DRUDIS, A. (1992) *Planificación, organización y gestión de proyectos*. Barcelona, Ediciones Gestión 2000.
- FAURE, G. (1993) *Estructura, organización y eficacia de la empresa*. Ediciones Deusto.
- FAUVET, J.C., Bühler, N. (1993) *La sociodinámica del cambio*. Bilbao. Ediciones Deusto.
- GROUARD, B., MESTON, F. (1995) *Reingeniería del cambio: diez claves para transformar la empresa*. Barcelona. Marcombo, Boixareu Editores.
- PRUGER, R.; MILLER, L. (1991) *Efficiency and the social services*. The Haworth Press. New York.

El contrato. Un instrumento para el cambio

Carmen Vázquez Fernández. D.T.S.
Miembro Docente de INTRESS(*)

En 1991 iniciamos en INTRESS el diseño de las líneas pedagógicas y el método didáctico que habría de guiar las actividades de formación que llevaba a cabo esta entidad. Teniendo como marco teórico de base las aportaciones del constructivismo y, específicamente, su vertiente psicológica desarrollada por George Kelly¹, definimos un modelo cuyo énfasis estaba puesto en el aprendizaje significativo y la participación activa y responsable del alumno en el proceso.

Dicho modelo se apoyaba de forma central para su ejecución en la técnica del contrato. El diseño de dicha técnica fue iniciado en un principio por Jordi Mena durante el tiempo en que se hizo cargo de la coordinación de los cursos de formación de Animadores Socioculturales. Posteriormente, continuó su desarrollo la autora de este artículo en colaboración con Amparo Porcel, directora de la formación en INTRESS en esos momentos.

Desde entonces INTRESS ha aplicado la técnica del contrato y el modelo pedagógico-didáctico que le daba sustento en todos sus cursos de formación, obteniendo excelentes resultados.

El uso de esta técnica no sólo permitió dilucidar las necesidades de los-as alumnos-as de modo que los cursos se adaptasen efectivamente a su realidad, sino que generó una dinámica participativa en el aula donde los participantes pasaron de ser receptores pasivo a constituirse en actores del proceso. Cuando el tiempo de la

formación fue superior al de un intensivo de 20 ó 30 horas, los mismos alumnos expresaron su satisfacción con el modelo afirmando que el aprendizaje no se había derivado únicamente de los contenidos tratados. En estos casos, el mismo método didáctico utilizado aportó elementos de aprendizaje fundamentales relacionados con la reflexión, la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo, la negociación y toma de decisiones, el seguimiento de procesos, el establecimiento de relaciones positivas, etc.

Se nos confirmó así la ya universal premisa formulada por Marshal Mc. Luhan: «El medio es el mensaje». Se nos muestra como los procesos humanos tienen una doble vertiente de desarrollo: a) desde los contenidos y b) a partir del modo en que se transmiten dichos contenidos.

Hoy, después de once años de experiencia, podemos afirmar que el contrato no es sólo una herramienta pedagógica de enorme utilidad para impulsar el desarrollo de la madurez y autonomía del alumno, sino que, además, es una técnica idónea para cualquier tipo de intervención en la que se pretendan acompañar procesos humanos. Esta última constatación es la que nos lleva

notas

1. George A. Kelly, educador y psicólogo, se puede considerar, junto a Jean Piaget, el padre de la psicología constructivista. Su obra fundamental aparecida en 1955: «The Psychology of Personal Constructs»(Norton, New York) fue considerada como la mayor contribución a la teoría de la personalidad. Se puede encontrar una aproximación a sus teorías en: GUIEM FEIXES / MANUEL VILLEGAS: «Constructivismo y psicoterapia». PPU. BARCELONA 1990.

* Institut de Treball Social i Serveis Socials.

a abordar en este artículo la técnica del contrato como una herramienta básica para el cambio humano.

El contrato no es una técnica desconocida en la intervención social. Hace mucho tiempo que viene utilizándose aunque sea muy irregular su implantación. Pero, en todo caso, a nadie le supondrá una novedad el que hablamos aquí de dicha técnica. ¿Qué es lo que nos lleva entonces a tratar este tema?

Básicamente son dos los motivos que nos han hecho decidirnos a ello:

* La presentación de un modelo concreto de contrato, el cual consideramos especialmente útil.

* Y este es el motivo que nos parece más esencial, la intención de insertar esta técnica en un marco general que le de sentido e indique la actitud, intención y dirección que debe acompañar a su ejecución.

En un mundo en el que han arraigado los llamados «eclecticismos» y prima una acentuada tendencia hacia el pragmatismo, consideramos que es una tarea de responsabilidad básica el recordar que cualquier técnica o procedimiento no es otra cosa que la plasmación en acciones organizadas de un conjunto de valores, significados e intenciones que, a su vez, surgen de la cosmovisión de la persona.

Es decir, en realidad la acción es simplemente canal de transmisión de nuestra visión del mundo, de la vida y del ser humano. Es precisamente este hecho el que explica que iguales procedimientos,

desarrollados por diferentes personas, puedan dar paso a resultados dispares e incluso, a veces, contradictorios.

Una de las deformaciones a las que ha dado paso la influencia positivista en la intervención social es que se ha puesto el foco de atención fundamentalmente en los contenidos verbales, las técnicas y los procedimientos; y se han dejado de lado los significados y las formas.

Y sin embargo lo que determina los resultados de una acción no es tanto el qué se ha hecho, como el cómo se ha llevado a cabo esa acción. Es desde ese «cómo», es decir, desde las formas y las actitudes que acompañaron a la acción, desde donde se trasmite el 90% del contenido de nuestro mensaje. No importa si dicho contenido es inconsciente o no para quien lo emite y para quien lo recibe.

¿Y por qué elementos vendrá determinado esas formas y esas actitudes?

Estas no son otra cosa que un fiel reflejo del conjunto de creencias y valores que hemos interiorizado a lo largo de nuestra vida y que permanece inalterable a no ser que lo hayamos hecho consciente y lo hayamos actualizado.

Así pues, al hablar de contrato, será fundamental que integremos esta técnica en su contexto, es decir, en una óptica particular de la intervención social en la cual cobre pleno sentido. Unicamente desde ahí obtendremos los resultados que nos marquemos al utilizar de forma coherente esta técnica. Pasemos a ello pues.

El paso de lo mecánico a lo orgánico

En un momento dado de la evolución del ser humano sobrevino un cataclismo. Este tomó conciencia de su existencia como individuo separado. El hecho marcó el inicio de nuestro mundo actual. El hombre empezó a nombrar a los seres y las cosas, los cuales se constituyeron en objeto de su observación. Apareció la palabra, y un primer intento de descripción; se inició el pensamiento racional.

Ya en el Renacimiento, una auténtica fiebre de conocimiento había alcanzado a la humanidad. Descubierta la mecánica desde la edad media, esta se convirtió en el modelo de referencia para explicar la naturaleza. El universo entero se le apareció al hombre renacentista como un complejo mecanismo de relojería. Piezas enlazadas por engranajes invisibles. Causas y efectos linealmente unidos, leyes inmutables. Había nacido la ciencia y con ella el paradigma mecanicista.

Heredero de ese deseo de conocer «la verdad», de captar «la realidad» y de condensarlo todo en descripciones «objetivas» y fórmulas exactas, nació el positivismo u objetivismo.

Por poco que nos paremos a analizarlo, no nos quedará más remedio que admitir que nuestras disciplinas científicas actuales están impregnadas aun por el pensamiento mecanicista-positivista. De entre aquellas que se han ocupado del estudio del hombre, la medicina tradicional es la que más intensamente refleja estas influencias. Y es precisamente del modelo médico de

quién tomaron sus bases fundamentales las disciplinas de la intervención social cuando quisieron alcanzar un rango profesional y científico.

¿Qué repercusión tuvo este hecho en la intervención social? La consecuencia fundamental fue la proyección en el ser humano de ese mismo modelo. Se lo vio como un mecanismo al cual se podría modificar apretando algunos botones; o dicho de un modo más concreto, haciéndole repetir unas acciones a partir de un refuerzo positivo, introduciendo nuevas informaciones en sus archivos de memoria, o dándole un recurso. Sea cual fuera el botón, quedaba claro que el profesional podía captar «la verdad» y «la realidad» de la situación, sus causas y efectos, y desde ahí determinar un tratamiento a aplicar a un receptor pasivo e «ignorante».

Pero hete aquí que está sobreviniendo un nuevo cataclismo. Desde la física, primero con la teoría relativista y con las teorías cuánticas luego, se ha puesto un cartucho de dinamita al viejo paradigma. Nuevas teorías van surgiendo y abriendo más y más las grietas en la estructura positivista: Teoría del caos, teoría de los conjuntos borrosos, etc. van minando lo poco que nos queda de nuestro cándido anhelo de aprehender el universo y la naturaleza en una fórmula y controlar con ello, nada más y nada menos que la vida.

Como constatación de eso, desde las ciencias sociales aplicadas se ha hecho palpable que ni el refuerzo positivo, ni la introducción machacona de informaciones puramente cognitivas, ni la aportación de recursos, dan lugar a un cambio significativo sostenible en el

comportamiento de la persona. Las acciones adquiridas así se extinguen y las informaciones permiten una clara comprensión intelectual de comportamientos que continúan siendo actuados compulsivamente a pesar de toda la luz de la razón puesta en ellas.

Nos faltaba un elemento fundamental: el que esas informaciones y esos actos sean significativos para el individuo de manera que este se involucre cognitiva, emocional y corporalmente en un proceso de aprendizaje y transformación personal y de su situación.

Emerge de este cambio una nueva realidad en la intervención. Ya no hay un profesional poseedor de la verdad y sujeto pasivo. Hay un individuo que, acompañado por un profesional, se enfrenta a su situación y comportamientos, los explora y reflexiona sobre ellos, descubre y atribuye sentido pasando así a la acción para modificar aquello de lo que ha tomado conciencia y que no le sirve, modificándose a él mismo en el proceso.

Según el ámbito de la intervención, dicho cambio puede tener diferentes sentidos:

- Paso de un conjunto de informaciones, actitudes y capacidades más limitado a otro más amplio y flexible.
- Paso de un comportamiento marginal a otro integrado.
- Paso de una situación carencial a otra autosuficiente.
- Paso de una incapacidad para el manejo de la propia vida y el enfrentamiento a los conflictos, a la capacidad de respuesta y autorregulación...

Sea del tipo que sea, el cambio implica la transición de una realidad compleja a otra en la que algunos elementos se mantienen y otros se han ampliado o modificado comportando con ello la reestructuración del equilibrio original de esa realidad. En dicha realidad pueden incidir factores económicos, sociales, culturales, familiares, institucionales y, en un modo crucial, factores personales.

En cualquier trabajo de tipo técnico, el objeto de la intervención es absolutamente pasivo; en él introducimos las modificaciones necesarias sin ninguna participación del mismo en el proceso. ¿Pero es eso posible tratándose del ser humano?

¿No nos estaremos encontrando con el hecho de que ya no basta con que el profesional sea un experto en teorías, métodos, técnicas y procedimientos, sino que es preciso que sea un experto en la conducción de procesos humanos?

La persona como objeto de la intervención

Plantearse la posibilidad de incidir en un universo complejo y dinámico como es el ser humano, requiere una buena dosis de reflexión y un gran conocimiento del objeto de nuestra intervención: la persona.

En cualquiera de las profesiones y oficios que conocemos damos por descontado que los profesionales que las ejercen deben conocer con todo detalle la materia sobre la que actúan. Un médico pasa años estudiando el cuerpo humano: su fisiología, anatomía, patologías, etc. El botánico ha de

ser un experto en todas las especies vegetales, sus formas, los ciclos naturales de su vida, el equilibrio que guardan con su entorno... Conduciría a un fracaso estrepitoso pretender construir un edificio sin haber valorado antes con precisión la solidez y resistencia de los materiales que se van a utilizar.

Curiosamente, sin embargo, en los ámbitos de la intervención social el conocimiento del ser humano es abordado con múltiples reticencias. Al hacerlo, surgen comentarios como el de que «eso es muy psicológico». Resulta que esa afirmación no es un intento de ubicar los contenidos que se aportan en una disciplina concreta, sino una manera de descalificarlos.

Si vamos más allá y hablamos de emociones, entonces el rechazo es mucho más abierto. Pareciera que nombrar las funciones y procesos internos del ser humano cuando estos transcienden de lo puramente cognitivo, constituyera un tabú.

¿Qué es lo que da origen a esta situación tan chocante?

Dos son los factores que, según nuestro parecer, han incidido en ella: uno, el intento de diferenciación de estas profesiones de la psicología clínica y la psicoterapia, dos, el hecho de que el estudio del ser humano no se puede desligar del propio autodescubrimiento.

- En cuanto al primer factor mencionado, parece que ese intento de diferenciación ha provocado que se contemple el conocimiento de los procesos internos de la persona como ámbito exclusivo de

estas disciplinas. Esto ha sido reforzado por las consecuencias desastrosas que han tenido aquellas situaciones en que dicha delimitación se difuminó pasando a convertirse el profesional social en un pseudo terapeuta sin preparación.

- Este segundo factor, esta vez personal, nos parece que está de fondo en el rechazo al conocimiento de la persona. Saber de los procesos internos y de las formas de relación de la persona con el mundo y con los otros, implica necesariamente saber de mis propios procesos internos y formas de relación. Conocer las posibles disfunciones en dichos procesos y mecanismos automáticos, conduce inevitablemente a toparme con mis propias disfunciones y mecanismos.

Esto último hace que emergan fuertes resistencias por parte de los profesionales que, no solamente deben enfrentarse a sus propias dificultades, sino que han de descender de ese limbo en el que la óptica positivista los había colocado. De pronto, esa impresión de equilibrio, ecuanimidad, objetividad e imparcialidad se desvanece para mostrarnos que, al fin y al cabo, somos seres humanos plagados de limitaciones.

Sin embargo, la intervención social se desarrolla en una realidad constituida por el encuentro entre dos personas: La persona que ejerce el rol de profesional y la persona atendida. Es fundamental que explicitemos el concepto de persona, que clarifiquemos qué es eso que constituye los polos básicos de nuestra realidad profesional y que por tanto la configuran y determinan.

Y en eso es en lo que vamos a adentrarnos por un momento, aunque suponga únicamente una primera aproximación a algo que merece una atención mucho más amplia: La naturaleza del ser humano.

Eso que nosotros llamamos «nuestra vida» desde la ilusión de continuidad que nos da la memoria, se constituye en realidad de multitud de procesos en continua transformación. Procesos que podríamos describir desde la imagen del nacimiento, la muerte y la resurrección. Ni siquiera el cuerpo, eso que nos parece tan estable por ser material, permanece ajeno a ese proceso. A lo largo de los años cambiamos absolutamente todas sus células de modo que nada queda en el cuerpo con el que morimos de aquel con el que llegamos al mundo.

Tampoco somos ya ese bebé de pecho dependiendo absolutamente de los adultos para su supervivencia, ni ese niño de tres años que descubría fascinado el mundo. Quedaron atrás la personita de 7 años que por primera vez toma conciencia de sí mismo y el adolescente desbordado por los efectos de su producción hormonal. Y para muchos-as de los-as que están leyendo este artículo, seguro que queda poco de ese-a jovencito-a de 25 años que empezaba a crearse su vida profesional.

Creencias, valores y conceptos han ido apareciendo, cambiando, cayendo, transformando la percepción del mundo y la propia percepción. Claro que hay algo que entre todo ese movimiento ha permanecido constante: el sentimiento que siempre nos acompaña de que uno es uno, el sentimiento de ser «yo». Ese es el único mástil al que nos agarramos y desde el que

podemos avistar la caída y construcción de estructuras y estadios de nuestra evolución.

En ese proceso, morimos muchas veces para nosotros mismos y tantas otras volvemos a renacer. Es tan fundamental ese paso sucesivo por lo que G. Kelly llamó «Ciclo Creativo» y que definió como el paso alternativo por momentos de «flexibilización» y «rigidificación» de nuestro mapa cognitivo. Es tan imprescindible ese proceso, que su existencia está en la base de la construcción del conocimiento.

Es claro que por conocimiento Kelly no se refería al saber intelectual, sino al conjunto de conceptos, significados y repertorios de acción, es decir, todo. Estamos hablando del proceso de construcción de nosotros mismos. estamos hablando de nuestra evolución.

Flexibilización. Permitir que eso que era verdad absoluta se muestre como falso. dejar caer abajo los pilares en los que apoyábamos nuestra vida. poder admitir que eso que creímos es erróneo.

Abandonar las viejas teorías, los aprendizajes obsoletos, las estrategias de acción caducas y por ello ineficaces. Dejar morir a ese personaje construido de recuerdos, creencias, valores y sentimientos, que nos acompañó tanto tiempo; con el que nos identificamos hasta confundirnos, y al que le tenemos tanto apego que, para desprendernos de él, ya convertido en un lastre para nuestro crecimiento, tenemos que sentirnos morir y atravesar el consiguiente proceso de duelo.

Rigidificación. Dar forma al conjunto de nuevos aprendizajes. Dar nombre, poner

orden, crear una nueva estructura desde la que interpretar el mundo y así poder actuar. Levantarnos de nuestras cenizas y vivir de nuevo sorprendiéndonos ante las reacciones imprevistas, las nuevas respuestas y las creencias y conceptos nuevos. Vivirnos como desconocidos para nosotros mismos y para nuestro entorno y empezar a reconocernos.

Del paso de una estructura a otra depende nuestra maduración. La clave está en poder realizar libremente ese movimiento de flexibilización y rigidificación. Las trabas: La identificación con la estructura conocida que nos hace sentir su desaparición como la muerte de nuestra propia identidad. La dificultad, no sólo personal, sino cultural de ponernos en contacto con las emociones y sentimientos que emergen en el proceso. El miedo a la sensación de caos que necesariamente genera la etapa de flexibilización y a lo nuevo que, por desconocido, vivimos como peligroso.

Eso que Piaget² comparó a las muñecas rusas al describir el proceso de evolución cognitiva y afectiva del ser humano, se podría ver como una espiral cada vez más amplia en la que cada segmento abandona y a la vez se apoya en el anterior.

La resolución incompleta del proceso de generación de una nueva estructura crea una falla que dificultará la construcción de la siguiente. Y eso, en cada ámbito de nuestro funcionamiento: mental, afectivo y de acción. Cada experiencia y nuestra forma de enfrentarnos a ella contiene como fondo la estructura completa. Cada impacto activa en cadena las vivencias similares no resueltas en los diferentes segmentos de la

espiral creando una larga concatenación de vivencias que se refuerzan unas a otras.

Cada capacidad se apoya en el aprendizaje paulatino realizado a través de todo el proceso. Todo ello crea una estructura sutilísima en la que cada elementos está ligado a la totalidad de esa espiral.

En ese universo es en el que tenemos que sumergirnos al hablar de la persona. Una realidad compuesta no tanto de conceptos y reacciones como de significados, percepciones y estados de conciencia. Un universo en el que, siguiendo a las teorías de la comunicación, la forma, lo explícito, nos muestra únicamente un 10% de la totalidad. Un universo único en cada ser, dinámico, en movimiento constante y abierto y en interacción continua con su medio.

Y este universo que hemos querido convertir en un conjunto de piececitas de relojería, resulta ser una realidad orgánica, no mecánica. Es por esta razón que en ocasiones nuestras intervenciones son tan rudimentarias como el intento de hacer crecer a una planta estirándole de las hojas.

Acompañar procesos humanos no tiene que ver con apretar botones, introducir respuestas preparadas de antemano o

notas 2. Jean Piaget fue el autor más destacado dentro de la psicología infantil. Desarrolló sus investigaciones en el campo de la psicología genética y evolutiva y fue el primero en hablar de la generación del conocimiento en el ser humano como proceso de construcción. Obras de referencia de este autor son: (1964) «Psicología y pedagogía» (Ariel, Barcelona) y (1969) «Seis estudios de psicología» (Barral, Barcelona)

encontrar recetas universales. Acompañar procesos humanos consiste en crear las condiciones para que ese organismo pueda desarrollar sus funciones naturales y desplegar sus proceso evolutivo de modo que pueda enfrentarse a su situación. Cada ser humano tiene sus recorridos particulares y sus ritmos para hacerlo.

El cambio humano

Nos encontramos entonces, ante un elemento crucial de la intervención social y que ha sido escasamente abordado. ¿Cómo cambian las personas? ¿Qué hace que cambien? ¿Qué puede facilitar dicho proceso y qué es lo que puede dificultarlo? ¿Cómo podemos impulsar y acompañar procesos de cambio humano?

El tema del cambio humano no sólo ha sido obviado en la I.S. sino que las propias ciencias psicológicas se han ocupado escasamente de él. Podemos destacar, sin embargo, a diversos autores que, desde diferentes disciplinas, han dirigido sus investigaciones a dar respuesta a los interrogantes formulados más arriba, realizando aportaciones muy esclarecedoras.

Por un lado, desde la psicología cognitiva y el constructivismo, encontramos a Paul Watzlawick en colaboración con John H. Weakland, Richard Fisch y, posteriormente, Marcelo R. Ceberio³. También desde el constructivismo otro autor, Michel Mahoney⁴ está dedicando su interés a este tema. Son muy conocidas las investigaciones que Carl R. Rogers⁵ realizó sobre la efectividad de las diferentes corrientes terapéuticas y los procesos de ayuda en general. En esta misma línea, un discípulo suyo hizo aportaciones de gran interés: Robert Carkhuff⁶. Por último, desde

la P.N.L.⁷ también se han hecho contribuciones al mismo tema al analizar y sistematizar las intervenciones de los terapeutas más efectivos del momento: F. Perls, creador de la Terapia Gestalt; Virginia Satir, terapeuta familiar y el hipnoterapeuta Milton Erickson.

Las preguntas de fondo de todos estos autores son las mismas: ¿Qué es lo que facilita la generación del cambio en el ser humano? ¿Qué posibilita que ese cambio sea profundo y significativo de modo que su acción espontánea se transforme? ¿Qué hace que dicho cambio se mantenga a lo largo del tiempo?

No podemos abordar aquí el tema en toda su extensión. Nos limitaremos a ver cual fue la respuesta que dio uno de los autores que más ha trabajado en el tema: P. Watzlawick.

P. Watzlawick y sus colaboradores llegaron a una primera conclusión que nos puede parecer sorprendente y que transforma radicalmente nuestra visión del cambio humano: Existe un tipo de cambio que no cambia nada. O dicho de otro modo, hay un tipo de cambio que no sólo no altera la estructura del sistema, sino que conduce a que esta se mantenga estable.

El autor se refiere a este cambio como «hacer más de lo mismo» y lo compara a los procesos homeostáticos en los cuales el organismo modifica sus condiciones precisamente para permanecer estable. Sería el equivalente al termostato que realiza cambios de temperatura para que el ambiente permanezca siempre con un grado de calor homogéneo.

A este tipo de cambio lo denominaron «cambio 1 o de 1er. orden». Se caracteriza

por consistir en cambios cuantitativos: repetir más veces la misma estrategia que no funciona o aumentar su intensidad. Este tipo de acciones provocan una respuesta complementaria y equivalente del sistema sobre el que se incide creándose una situación en la que los dos movimientos: solución y respuesta, se contrarrestan entre sí a través de un proceso de retroalimentación negativa. Aquí, pues, no existe aprendizaje, sólo repetición.

Dentro de este cambio de 1er. orden se encontrarían, según los autores, precisamente las intervenciones de tipo asistencial en las que, el hecho de aportar únicamente recursos, sin otra intervención, lo que genera precisamente es que se perpetúe la situación de carencia. De esta forma, el profesional pasa «a formar parte del grupo de intentos de solución fallidos colaborando con la no evolución y estancamiento del sistema» (Marcelo R. Ceberio y P. Watzlawick, 1998).

Respecto a este tipo de intervención, y en coincidencia con lo que aquí venimos afirmando, continúan diciendo los autores:

«Indudablemente, esta línea de pensamiento refleja la herencia del enfoque médico tradicional, que parte del análisis de cualquier síntoma físico (y a veces psicológico), tratando de encontrar su etiología y diseñando el tratamiento adecuado, para lograr eliminar la sintomatología observable (por ejemplo, aplicando la medicación correcta)». ((Marcelo R. Ceberio y P. Watzlawick, 1998).

¿Cuál sería entonces la intervención que conduciría a un cambio real, es decir, que diese paso a una modificación de la estructura del sistema y al aprendizaje?

A un cambio de este tipo, los autores lo llaman «cambio 2 o de segundo orden» siendo la meta de dicho cambio la propia

3. Para mayor información sobre estos autores, ver las obras señaladas en «Bibliografía citada»

4. Michael Mahoney es una de las figuras más importantes del constructivismo actual. Sus trabajos se centran en dos líneas fundamentales: La construcción de una meta-teoría constructivista. Y la reflexión sobre la actividad psicoterapéutica y lo que denomina «procesos de cambio humano». Una obra de referencia, no traducida al castellano, es la publicada junta a D. B. ARNKOFF (1955): «Cognitive and self-control therapies», S.L. Garfield & A.E. Bergin, New York

5. Carl Rogers, uno de los fundadores de la psicología humanista y creador del enfoque no directivo, es una de las figuras más importantes en el campo de la psicología clínica y la psicoterapia y el primero en investigar las condiciones que propician el cambio en el ser humano. Son obras de referencia de este autor: (1966) «Psicoterapia centrada en el cliente», Paidós, Buenos Aires. (1972) «El proceso de convertirse en persona», Paidós, Buenos Aires.

6. Robert Carkhuff fue discípulo de C. Rogers y continuador de sus investigaciones. Amplió las teorías de su maestro incorporando el concepto de confrontación como destreza básica para la Relación de Ayuda, así como otras destrezas dirigidas a facilitar el paso a la acción en la persona a la que se acompaña. Una completa descripción de su obra se puede encontrar en: MANUEL MARROQUÍN (1991): «La relación de ayuda en Robert R. Carkhuff», Mensajero, Bilbao

7. La PNL o Programación Neurolingüística es una sistematización de los procedimientos comunicativos en las relaciones humanas y un modelo de cómo las personas estructuran sus experiencias. Su enfoque es eminentemente práctico y surgió de la colaboración entre el lingüista John Grinder y el entonces estudiante de psicología Richard Bandler. Ambos emprendieron una investigación para identificar los patrones empleados por los mejores psicoterapeutas y divulgarlos. Son obras de estos autores: (1975) «La estructura de la magia», Cuatro Vientos, Santiago de Chile. (1980) «De sapos a principes», Cuatro Vientos, Santiago de Chile. (1985) «Use su cabeza para variar», Cuatro Vientos, Santiago de Chile.

estrategia de solución mantenida hasta el momento sin resultados. «Aplicar técnicas de cambio 2 a la 'solución' significa que se aborda la situación en su 'ahora y aquí'. Estas técnicas se aplican a los efectos y no a sus supuestas causas; la pregunta crucial correspondiente es ¿qué? y no ¿por qué?» (P. Watzlawick y otros, 1980)

Dicho de otra forma, se trata de observar en el presente qué es lo que está sucediendo y cuales son las estrategias de solución que está utilizando el individuo sin que estas den resultados positivos. A partir de dichas estrategias se delimitará el tipo de construcción de la realidad de la que proceden.

La intervención consiguiente se centrará en facilitar que el individuo modifique el marco conceptual y emocional desde el cual experimenta la situación, es decir, se ayudará al individuo a realizar una interpretación más amplia de dicha situación y más conectada con las condiciones reales –no fantaseadas– del momento presente.

A este proceso P. Watzlawick lo denominó «reestructuración»: «Lo que cambia a resultas de la reestructuración es el sentido atribuido a la situación y no los hechos correspondientes a esta». (P. Watzlawick y otros, 1980)

Este proceso implica un cambio cualitativo discontinuo. Es decir, la estructura del sistema cambia para dar respuesta a los cambios o las exigencias del entorno. A esto P. Watzlawick y sus colaboradores lo denominaron –en contraposición al concepto de homeostasis, al que ya hemos hecho referencia– «proceso homeodinámico».

«Esto posibilita que el sistema madure, alcanzando niveles evolutivos superiores, acumulando experiencia que lo lleve a sortear nuevas dificultades con menor gasto de energía». (Marcelo R. Ceberio y P. Watzlawick, 1998)

Así pues, este tipo de cambio implica aprendizaje y se caracteriza por dar paso a la transformación del conjunto de reglas que organizan y dirigen el orden interno de la estructura del sistema. Los autores hablan aquí de «un cambio del cambio».

De este último aspecto se ha ocupado especialmente el psicólogo constructivista Michel Mahoney, el cual afirma que: «*las estructuras superficiales de la experiencia cotidiana son proyectadas y seleccionadas sesgadamente por las estructuras profundas que constituyen los procesos de ordenamiento nuclear del sujeto*» (M. Mahoney 1988 citado en G. Feixes y M. Villegas 1990)

Siguiendo a Mahoney, podemos decir que dichas estructuras profundas, las cuales pautan nuestra interpretación de las experiencias, están integradas por el sentido de la realidad que hemos adquirido, la configuración de nuestra identidad, y nuestros valores y normas.

Pero este núcleo profundo, sin embargo, es especialmente resistente al cambio ya que posee lo que el autor llama «un sistema de autoprotección». Para que dicho cambio se produzca, se hará necesario el paso por un período de crisis en el cual se pongan en cuestión las construcciones existentes y las normas y valores interiorizados que las sustentan. Sólo así el individuo podrá dar paso a una reorganización que le posibilite un mejor manejo en su realidad.

Condiciones esenciales para la generación del cambio

No es fácil que la persona se abra a ese proceso de crisis que le dará paso a un nuevo modo de manejo en el mundo. Existen además una serie de factores que contribuyen a que el ser humano tienda a perpetuar su situación:

- La huida del sentimiento de culpa y de fracaso, que le lleva a negar sus propias responsabilidades en el mantenimiento de la situación y a colocarse en el rol de víctima impotente o de acusador de los otros o de las circunstancias.
- La función de ahorro energético o «del mínimo esfuerzo», a partir de la cual la persona se involucra lo mínimo en las situaciones y evita aquellas que le impliquen una mayor movilización de energía.
- El miedo y la búsqueda de seguridad a través del mantenimiento de los comportamientos conocidos y la fijación en las situaciones familiares.
- La canalización de intenciones genuinas positivas a través de conductas y estrategias no adecuadas pero que son las únicas conocidas en ese momento.

La siguiente cuestión, a partir de aquí, será, entonces, averiguar qué condiciones son las que pueden propiciar que una persona salga de su inmovilidad superando todos los factores que contribuyen a que se mantenga en ella y se abra a la consecución de un proceso de cambio.

Veamos los que nos parecen esenciales:

Incorporación por parte del profesional de los nuevos modelos en el acompañamiento de procesos humanos.

A pesar de las aportaciones que se han realizado desde los años 50 al hablar del aprendizaje significativo en pedagogía o dentro ya del campo de la ayuda, de la intervención participativa, etc. el pensamiento positivista está tan profundamente impreso en nosotros que continuamos resistiéndonos a abandonar la fantasía de poseer una fórmula mágica para administrar a las personas a las que intentamos ayudar.

Esto viene reforzado aun más por las condiciones institucionales que suelen exigirnos resultados sin contemplar los procesos, y por la propia persona atendida, cuya resistencia a asumir su vida e implicarse en el proceso la lleva a demandarnos precisamente ese papel de mago.

Mas, como ya expusimos al inicio de este artículo, los resultados de la acción profesional están totalmente determinados por su propio posicionamiento filosófico-epistemológico y teórico. Nos encontramos, entonces, con el hecho de que la primera condición para el acompañamiento de procesos de cambio es que el propio profesional se haya liberado del viejo paradigma y haya incorporado una posición de facilitador y acompañante en un proceso en el que otorga el máximo protagonismo al sujeto al que acompaña.

Para que esta modificación se produzca, es indispensable que el profesional haya

llevado a cabo en él mismo un proceso de cambio que le permita abandonar su impulso de control del proceso y le permitirá situarse en una función de generador de las condiciones que posibiliten que la persona a la que acompaña se movilice para afrontar su situación.

Contemplar y revertir los factores que perpetúan la situación

De forma resumida, podemos enumerar la vía de transformación para cada uno de los factores citados:

- Transformación de la culpa en responsabilidad: Despojando el discurso del individuo de juicios y valoraciones moralistas, ayudándole a aceptar sus limitaciones y detectando aquellas vías de respuesta factibles para él.
- Movilización de la energía del individuo: Poniéndolo en contacto con la realidad de su situación, los efectos que produce en él y la necesidad de cambio que siente.
- La creación de un contexto segurizante que permita a la persona la exploración de nuevos comportamientos y estrategias: El elemento fundamental en la creación de dicho contexto lo constituye el vínculo creado con el profesional.
- El descubrimiento y reconocimiento de los fines genuinos de toda acción: A través de un proceso de interrogación y la búsqueda de alternativas de acción.

Involucrar a la persona en el proceso

Y aquí llegamos al elemento clave que nos enlaza con la técnica del contrato. El profesional se encuentra con la circunstancia de que es el propio individuo objeto de la ayuda el que, desde su demanda, lo coloca en un lugar de protagonismo mientras él se sitúa en un rol pasivo. El proceso pasa porque el mismo individuo abandone también su visión médica de la ayuda y se involucre activa y responsablemente en el proceso.

El proceso de cambio, le exigirá enfrentarse a sus propios comportamientos y acciones disfuncionales y atravesar momentos de confusión, miedo y angustia. Para incidir en este sistema no es suficiente toda la voluntad y capacidades del profesional más cualificado. Sólo una opción determinada y consciente por parte del individuo podrá abrir el camino hacia un cambio real y perdurable.

Todo esto tiene una aplicación directa en todas las disciplinas. Difícilmente un maestro podrá lograr un aprendizaje real, es decir, un aprendizaje que implique la incorporación y modificación de comportamientos, si el alumno no ha llegado a darse cuenta del sentido que tiene incorporar esos conocimientos, los ha conectado con sus propias necesidades y se ha involucrado en el proceso.

Pretender entrenar habilidades sociales en jóvenes en situación de marginalidad social; si estos no han captado el sentido que dichas habilidades puedan tener en su óptica de la realidad; no deja de convertirse en el aprendizaje de una representación teatral que no tarda en extinguirse al abandonar el entrenamiento.....

Hasta los médicos, poseedores de recursos como los tratamientos químicos o quirúrgicos, saben que la curación depende en una parte fundamental del deseo de curarse y la colaboración del paciente en el tratamiento.

Así pues, la clave fundamental del cambio en los procesos humanos la constituye la implicación de la persona en el proceso. Conseguir que se dé este factor depende del grado en que se den las siguientes condiciones:

- Que la persona llegue a tener conciencia suficiente, no sólo de su situación, sino de los factores que la originan y mantienen, tanto externos como internos y de sus repercusiones.
- Que dicha persona sienta claramente la necesidad de modificar dicha situación.
- Que sienta que sola no puede enfrentarse a dicha situación y se abra y permita la intervención de un profesional.
- Que en el proceso pueda detectar los elementos personales (conductas y estrategias) disfuncionales y las soluciones erróneas aplicadas.
- Que se fije objetivos de cambio bien delimitados y realizables
- Que acuerde con el profesional las áreas de acción de las que se hace responsable y el tipo de apoyo que necesitará.
- Y por último, que movilice sus propias capacidades y destrezas para enfrentarse a la situación y pasar a la acción.

Un método para el cambio

La extensión de un artículo de este tipo no nos permite abordar este apartado con la amplitud que sería deseable, pero no

podemos dejar de mencionarlo ya que sólo una descripción de las etapas del proceso de cambio humano nos puede hacer de puente entre las reflexiones generales que hemos desarrollado hasta ahora y el nivel de concreción operativa que supone la técnica del contrato.

Pasemos pues a enumerar de forma sintética lo que constituyen las etapas de un proceso de intervención desde la óptica de la generación de procesos de cambio humano:

Primera etapa: la creación del vínculo

Constituye la base del proceso. Sin la consecución de esta etapa ningún tipo de intervención será posible. A través de ella el profesional genera una relación de calidad con la persona atendida desde la cual dicha persona llega a validar al profesional como referente del proceso otorgándole un bote de confianza. Es decir, a partir del desarrollo de un conjunto de actitudes básicas por parte del profesional, la persona atendida llega a confiar en el profesional hasta el punto de poder abrirse a él y sentirse lo suficientemente segura como para adentrarse en la crisis que dará paso a su transformación.

Fue Robert Carkhuff, continuador de las investigaciones que efectuó Carl Roger sobre la relación de ayuda, quien mejor describió las actitudes o «destrezas» necesarias para la creación del vínculo. Nos limitaremos a enumerarlas: Empatía, respeto, genuinidad, confrontación, concreción, inmediatez y automanifestación.

Segunda etapa: toma de conciencia por parte de la persona atendida de su situación, los factores que están implicados en ella y sus repercusiones

Es la condición esencial del cambio. Surge del enfrentamiento del sujeto consigo mismo y con su situación vital y da paso a una toma de postura basada en los elementos aparecidos en la autoexploración.

Basandonos en las aportaciones a este tema de G. Dietrich (1986)⁸, autor que desde la disciplina del «counseling» hace una detallada descripción de los procesos en la atención personal, podemos definir las siguientes áreas:

- Conciencia de realidad: Lo que está sucediendo.
- Conciencia de valor: Lo que se querría que fuera la situación.
- Conciencia de posibilidad: Lo que se puede llegar a conseguir realmente bajo las condiciones existentes u otras que puedan llegar a generarse.
- Conciencia de necesidad: Lo que se necesita. Aquí es importante diferenciar el «tener que ser»: necesidades del proceso; con el «deber ser»: autoimposiciones.

Tercera etapa: detección de los elementos personales que provocan las disfunciones y de los intentos erróneos de solución

Esta etapa constituye el «nudo» del proceso. Nos encontramos aquí con lo que

Watzlawick denominó «cambio del cambio». Únicamente un desarrollo completo de esta fase abrirá la posibilidad a un cambio real en la persona atendida y en su situación.

Dicho proceso, continuando con las aportaciones de G. Dietrich, se desarrolla fundamentalmente a través del diálogo crítico y la toma de postura. El diálogo posibilita en la persona las siguientes transformaciones:

- Modificación del concepto de sí misma
- Incremento de atención en los aspectos internos
- Incremento de la participación activa en el proceso
- Mayor contacto con los propios sentimientos
- Mayor receptividad
- Mayor grado de confianza en sí y en el profesional

Cuarta etapa: opción consciente por el cambio

La consecución adecuada de las anteriores etapas deberá desembocar en esta. Aquí el individuo, después de haber ampliado su percepción de la situación y haber comprobado su responsabilidad en el mantenimiento de la misma, toma postura y se compromete en su modificación. Esta etapa jamás puede darse por supuesta y su explicitación da arranque a la concreción del contrato.

Quinta etapa: determinación de objetivos personales concretos y realizables

Como lógico desarrollo de la etapa anterior, profesional y persona atendida se ponen a la tarea de definir la situación a alcanzar concretando dicho fin en los pasos intermedios que deberán lograr hasta su total consecución. La definición de los objetivos deberá cumplir las condiciones básicas para que sean realizables:

- Expresados en forma positiva
- Demostrables en forma sensorial
- Especificados y contextualizados
- Iniciados y mantenidos por el sujeto
- Armonizados de acuerdo al contexto ecológico del sujeto.

Sexta etapa: movilización por parte de la persona atendida de la propia energía para alcanzar los objetivos propuestos

Con el debido acompañamiento y seguimiento del profesional. El desarrollo de esta etapa supone la mejora de la competencia operativa de la persona atendida. Es decir:

«Disponibilidad y aplicación correcta de procedimientos (cognitivos, emocionales y de acción) para el enfrentamiento eficaz con situaciones vitales concretas que son relevantes para el individuo y para su medios» (Sommer, 1977 en Dietrich, 1986)

Lo cual incluye el desarrollo de las siguientes capacidades:

- Clarificación de la intención
- Reflexión
- Planificación
- Ejecución de técnicas eficaces
- Valoración de resultados

Séptima etapa: consecución, a lo largo de todo el proceso, de descubrimientos que amplien el autoconocimiento, el conocimiento del entorno y del otro, y el desarrollo de capacidades, actitudes y estrategias para el cambio

El proceso en su conjunto da paso a un complejo proceso de aprendizaje por parte de la persona atendida. Este se desarrolla, continuando con G. Dietrich, en cuatro dimensiones:

- * Aprendizaje intuitivo: «*Insight*» o «darse cuenta»
- * Aprendizaje cognitivo-racional: Comprensión de la situación, sus significados y repercusiones; los elementos y aspectos involucrados y las condiciones de superación.
- * Aprendizaje emocional: Incluye:
 - Contacto con las emociones.
 - Identificación.
 - Aceptación.
 - Exploración.

8. Ver apdo. «Bibliografía citada»

- Recuperación de la infirmación que aporta la emoción: estado y necesidad.
- * Aprendizaje operativo (de acción): Supone:
 - Clarificar la intención.
 - Determinar la posibilidad.
 - Decidir la opción.
 - Transformar la opción en acción.
 - Valorar críticamente los fundamentos, el curso y las consecuencias de la acción.

Hacer que este conjunto de etapas se conviertan en una realidad explícita y concreta susceptible de seguimiento y evaluación continuados, requiere de una técnica e instrumentos específicamente diseñados para el caso: El contrato

La técnica del contrato

Todo el proceso definido hasta ahora halla su plasmación explícita y concreta a través de la técnica del contrato. Esta técnica constituye una negociación entre los sujetos implicados en un proceso de cambio que permita desembocar en el consenso de las condiciones que posibilitarán:

- Llevar a término el proceso.
- Explicitar los elementos implicados en el mismo.
- Determinar las condiciones necesarias para su desarrollo.
- Definir las acciones y aportaciones que deben garantizar sus protagonistas.

Es ese carácter de negociación lo que presta al contrato su valor esencial, ya que, en él, los implicados participan en términos de igualdad y se responsabilizan

conjuntamente del desarrollo y el resultado del proceso.

Es decir, la elaboración del contrato involucra a la persona atendida desde el primer momento. También le deja en libertad de decidir, aportándole la información que le permite anticipar el transcurso del proceso. Es decir, desde el primer momento de la intervención se invierte la estructura tradicional en la que el profesional desarrollaba el rol activo y la persona atendida se constituía en receptora pasiva de la misma.

Finalidad y objetivos de la técnica del contrato

Como venimos planteando, la finalidad básica del contrato es la de implicar al individuo en el proceso, por un lado, y, por otro, la de aportar un instrumento que, a modo de mapa, dé una imagen inmediata y operativa del proceso y todos los elementos involucrados en él.

Los objetivos de esta técnica son fácilmente deducibles a partir de todo lo expuesto anteriormente, pero quizás valga la pena recopilarlos de nuevo. Son los siguientes:

Que la persona atendida, con la ayuda del profesional, pueda:

- Explicitar de forma clara y concreta las tomas de conciencia a las que ha llegado sobre los siguientes aspectos:
 - La situación y las condiciones personales y contextuales que inciden en ella.
 - Las necesidades de cambio respecto a dicha situación.

– Las expectativas respecto a sí misma, al profesional, a la institución y al proceso de cambio.

- Clarificar las falsas expectativas y fantasías.
- Establecer objetivos de cambio realizables y ajustados a la realidad del proceso de cambio y a su realidad personal y contextual.
- Definir los medios y procedimientos adecuados para el desarrollo del proceso.
- Determinar la organización y las tareas a llevar a cabo.

El contrato además pretende:

- Crear un espacio de reflexión y negociación conjunta profesional-persona atendida que permita a ambos llevar a cabo el descubrimiento progresivo del universo complejo que constituyen la persona y su situación.
- Aportar los indicadores para la evaluación del proceso.
- Aportar un instrumento y un espacio de revisión de las actitudes y capacidades de la persona en el desarrollo de sus tareas, de modo que pueda llevar a cabo los aprendizajes necesarios para su autonomía.

Desde el desarrollo de estos dos últimos objetivos, el contrato no solo proporciona una vía de reflexión y negociación, sino que se constituye en la herramienta básica para el seguimiento conjunto del proceso y en un instrumento didáctico para la consecución de los aprendizajes.

Un modelo de contrato

Decíamos que una de las finalidades de esta técnica es la de aportar un mapa que nos permita tener una visión global del proceso de modo que nos podamos orientar a través de él. Este hecho nos coloca entonces ante la necesidad de crear un instrumento que recoja todas las áreas de realidad involucradas en el proceso.

Dependiendo de como llevemos a cabo la determinación de dichas áreas obtendremos un modelo u otro de contrato. Pasamos a describir el que se desarrolló en INTRESS.

En primer lugar, nos planteamos cuáles son los elementos involucrados en el proceso. Al dirigir en un primer momento el contrato a los procesos de formación, establecimos los siguientes:

- Alumnos.
- Profesores y otros profesionales involucrados.
- La intervención didáctica.
- La institución.

Al ampliar la ampliación del contrato a otros ámbitos, dichos elementos se modifican de acuerdo a la realidad de cada ámbito. En una intervención de atención personal tendríamos como elementos básicos los siguientes:

- La persona atendida.
- El contexto.
- El profesional.
- El proceso de cambio.
- La institución.

Por supuesto, el número de elementos dependerá de la amplitud de la realidad en

la que incidimos. Una posibilidad sería, en una intervención de tipo comunitario, por ejemplo, y siguiendo a Jose María Rueda (1993), incluir todos los sistemas involucrados :

- Población-comunidad.
- Población-activa.
- Población-objeto.
- Contexto.
- Hábitat.
- Organización o institución.

- Profesional.
- Otros profesionales implicados.

Cada uno de los elementos lo podemos contemplar desde las siguientes áreas:

- Los contenidos (el qué).
- Las formas (el cómo).
- Los canales y/o medios (el a través de qué).

Esto nos daría un cuadro de doble entrada que en una intervención de atención personal sería como sigue:

FICHA DE CONTRATO

PERSONA ATENDIDA	CONTEXTO	PROFESIONAL	PROCESO DE CAMBIO	INSTITUCIÓN	
PERFIL PERSONAL	MAPA CONTEXTUAL	PERFIL PROFESIONAL	PROYECTO DE DESARROLLO DEL PROCESO	PROYECTO DE INFLUENCIA ENCARGO	CONTENIDOS
ROLES, GUIONES DE COMPORTAMIENTO PATRONES DE RELACIÓN GRADO DE IMPLICACIÓN Y COMPROMISO	ESTRUCTURA SOCIAL	ROL, FUNCIONES ESTILO PROFESIONAL	MÉTODO Y ESTRATEGIAS	MARCO INSTITUCIONAL	FORMAS
RECURSOS PERSONALES LIMITACIONES	RECURSOS	RECURSOS	TACTICAS, TECNICAS, RECURSOS, MEDIOS...	RECURSOS	MEDIOS

Los contenidos que corresponderían a cada área definida en el cuadro son los siguientes:

Persona atendida:

- Perfil personal: edad, género, nivel cultural, nivel de estudios, características de personalidad relevantes, creencias, valores...
- Roles, guiones de comportamiento, patrones de relación, grado de implicación y compromiso: y en general todo lo tocante a sus formas y estilos de relación y comportamiento
- Recursos personales y limitaciones: Capacidades, destrezas, habilidades y discapacidades, y limitaciones....

Contexto:

- Mapa contextual: Todos los elementos contextuales que inciden en la situación y sus características, la cultura social, las normas y valores...
- Estructura social: Estructuras afectivas, de comunicación, de poder e influencia...
- Recursos e impedimentos: Elementos contextuales que facilitan el proceso y que lo dificultan.

Profesional:

- Perfil profesional: Características profesionales, conocimientos y preparación, grado de experiencia...

- Rol, funciones, estilo profesional: En general todo lo relacionado con las formas de desarrollo de la acción profesional.

- Recursos y limitaciones: tanto profesionales como personales.

Proceso de cambio:

- Proyecto de desarrollo del proceso: consensuado con la persona atendida.
- Método y estrategias: Según las fases descritas en este artículo y adaptado a las necesidades de la situación.
- Tácticas, técnicas, recursos, medios: instrumentos, etc. Tanto existentes como a crear.

Institución:

- Proyecto de influencia, encargo: Lo primero se refiere a la ideología, explícita o no, de la institución y sus políticas. También es preciso que esté claramente explícito el encargo que la institución hace al profesional a través de sus planes o de forma directa.
- Marco institucional: estructuras de comunicación, de toma de decisiones, de relación, de poder e influencia...
- Recursos e impedimentos: Elementos institucionales que facilitan el proceso y que lo dificultan.

Procedimiento a seguir

Como ya comentamos, la aplicación del contrato requiere de la consecución de las tres primeras fases del método que aquí hemos descrito y constituye la recopilación de los elementos que en ellas se hayan hecho explícitos. Su aplicación se inicia en la cuarta etapa y continua hasta el final del proceso.

Los pasos para su desarrollo son los siguientes:

- A. Presentación del cuadro de doble entrada, con los diferentes elementos presentes en la situación.
- B. Cumplimentación progresiva, de las diferentes áreas.
- C. Discriminación y eliminación de aquellos elementos que no estén relacionados con el proceso, no sean realistas o no dependan de la acción de la persona atendida o el profesional.
- D. Colocación en el cuadrado, por parte del profesional, de los aspectos que considera necesario que se garanticen para la consecución del proceso.
- E. Delimitación de los aspectos que corresponde garantizar a la institución y

- de aquellos que corresponden a la persona atendida y al profesional.
- F. Eliminación de los aspectos no garantizables.
 - G. Negociación entre el profesional y la persona atendida en base a criterios de realidad.
 - H. Acuerdo del contrato definitivo.
 - I. Conversión de los ítems del contrato en indicadores que permitan evaluarlo a lo largo y al final del proceso. Este último punto dará paso a tres tipos de evaluación: Del proceso, del profesional y de la persona atendida.

Bibliografía

- MARCELO R. CEBERIO / PAUL WATZLAWICK: «*La construcción del universo*». Herder, Barcelona 1998
- PAUL WATZLAWICK Y OTROS: «*Cambio*». Herder, Barcelona 1980
- GUIEM FEIXES / MANUEL VILLEGAS: «*Constructivismo y psicoterapia*». PPU. BARCELONA 1990
- G. DIETRICH: «*Psicología general del counseling*». Herder, Barcelona 1986
- JOSE M^a RUEDA: «*Programar, implementar proyectos, evaluar*». Col INTRESS. Ed. Certeza, Zaragoza 1993

Método, ¿qué método?

Isabel Royo Ruiz. D.T.S. y Licenciada en Sociología. Profesora Titular de EUTS. Universidad de Valencia.

Oímos hablar durante años del método en Trabajo Social, también hemos leído durante años acerca de los métodos clásicos de Trabajo Social, y hoy escribimos sobre el *método* capaz de identificar itinerarios para la acción en Trabajo Social.

Historia y presente que nos ayuda a construir el futuro de una disciplina en constante evolución. Pero, nos preguntamos si, no será este acto de reflexión una vuelta atrás, un volver a mirar hacia dentro.

Desaríamos no caer nuevamente en reconstruir los fundamentos de Trabajo Social, ya que las primeras décadas del pasado siglo debieron, hace mucho tiempo, dejar de ofrecernos instrumentos para la acción social. En los primeros años del siglo XXI quizás ha llegado el momento de reflexionar colectivamente sobre el método de Trabajo Social, para poder dejar de hablar de él.

Afirmamos que el *método*¹, en términos clásicos para Trabajo Social, no existe. Existe una herencia de errores conceptuales, justificada por la necesidad de construir Trabajo Social como una disciplina de las ciencias sociales, desde un espacio profesional abierto a través del sendero de la caridad. Y transitar de la caridad hacia un espacio profesional para terminar consolidando un área de conocimiento específico implicó posicionarse corporativamente frente a los otros –conocimientos–.

notas

1. En la bibliografía específica de Trabajo Social encontramos referencias a: método básico de procedimiento, métodos clásicos, método integrado, métodos en trabajo social, método básico de trabajo social. Para referirnos a las diferentes acepciones de método elaboradas desde nuestra disciplina utilizaremos en adelante la acepción método clásico.

Afirmamos que el método clásico no puede ofrecernos instrumentos para la acción. La acción, que se nombra como social, no puede plantearse desde la opresión de un método.

Hoy, ¿qué instrumentos se le exigen a la acción social sino aquellos que le faciliten fusionarse con el otro –conocimiento–? Pensar lo social desde la diversidad, desde la globalidad, desde las redes para poder aprehender lo social desde lo particular, desde lo local, desde lo subjetivo.

Dos tesis preliminares

La primera cuestión es partir de una definición de Trabajo Social que nos permita superar el caos conceptual en el que nos encontramos al hablar de *método* desde nuestra disciplina, para ello plantearemos algunas tesis.

Tesis 1: Trabajo Social tensión permanente entre el hacer y el conocer.

El Trabajo Social es resultado de una actividad socialmente construida y de una producción intelectual. Es por una parte una profesión, y por otra una disciplina científica. Esta doble propiedad sitúa la noción misma de Trabajo Social en una posición de tensión binaria entre hacer y conocer.

Sin embargo, no parece adecuada una división entre quienes actúan y quienes piensan, clasificación reiterada en Trabajo Social, ya que en los extremos de la clasificación situamos a los prácticos en el hacer (reduciéndoles a retroalimentar su propia acción), y a los teóricos en el conocer (como búsqueda de criterios verdaderos), impidiendo una real vinculación entre teoría y práctica.

Tratar de ubicar el significado del concepto de Trabajo Social nos lleva a situarlo en un horizonte de intervención que tenga como fundamento una rigurosa comprensión social. Toda intervención en el ámbito social es aprehendida a partir de un lugar teórico, a partir de un modo de ver. “Consecuentemente, no hay intervención sin interpretación social. Trabajo Social constituye su especificidad, por tanto, en las mediaciones de un modo particular de ver que tiene como resultado un hacer particular”².

Tesis 2: Trabajo Social disciplina de las Ciencias Sociales orientada a la acción social.

¿Qué significa que el Trabajo Social es una disciplina de las ciencias sociales? y ¿qué significa que como tal se orienta a la acción social?

Intentando responder a la primera cuestión abordaremos la tan traída polémica que, nuevamente, plantea Ezequiel Ander-Egg al responder por qué el Trabajo Social no es una ciencia: “simplemente porque no tiene una teoría científica propia, ni tampoco una modalidad específica de conocimiento de la vida social”³.

Siempre es grato releer a un autor que ha sido clave para el desarrollo de nuestra disciplina, pero como ya señaló Thomas S. Kuhn “si podemos aprender a sustituir la evolución hacia lo que deseamos conocer por la evolución a partir de lo que conocemos, muchos problemas difíciles desaparecerán en el proceso”⁴. Y en este sentido muchos/as autores/as han contribuido a que quienes nos hemos formado en Trabajo Social entendamos superada la vieja polémica, necesaria pero superada, entre tecnología social y ciencia social. Zubiri recoge la idea aristotélica de que la ciencia es el conocimiento verdadero y cierto, en el sentido en que la ciencia se opone a la opinión y a la sensación. “La ciencia no es, pues, una ocurrencia caprichosa, ni una arbitraría compleción de conceptos, sino que es algo inexorable sean cualesquiera sus modos. Tanto los modos del hombre más primitivo como los nuestros propios, son modos de ciencia, esto es, modos de una marcha inexorable desde la realidad percibida hacia lo real allende la percepción”⁵.

En este sentido, el objeto de la ciencia no es dado sino construido. Ninguna ciencia interpreta la realidad de manera exhaustiva. Para poder desarrollarse, la ciencia debe construir su objeto mediante la elección que conserva lo esencial y elimina lo accesorio. Bourdieu, Chamboredon y Passeron⁶ señalan que el objeto de la ciencia no es una parte de lo real que le sea propio, sino una construcción hecha contra el sentido común. Este objeto no está formado por relaciones reales entre las cosas, sino por relaciones conceptuales entre problemas. El objeto real es

aprehendido por la percepción, mientras que el objeto de la ciencia es construido contra la ilusión del saber inmediato.

Que el Trabajo Social es una disciplina de las ciencias sociales significa, entre otras cuestiones, que comparte con otras disciplinas su objeto de estudio: lo social. Nuestra disciplina tiene fuertes dilemas teóricos por resolver, entre los que podemos situar el tema del *método*, es por ello necesario iniciar un camino comúnmente compartido y consensuado, ya que “el conocimiento científico, como lenguaje es intrínsecamente la propiedad común de un grupo o ninguna otra cosa, en absoluto. Para comprenderlo necesitaremos conocer las características especiales de los grupos que lo crean y lo usan”⁷. Y la cuestión específica de Trabajo Social es que, a diferencia de otras disciplinas, se orienta a la acción, a la intervención que transforma el objeto –lo social– en sujeto social.

Mientras la sociología analiza fenómenos sociales a partir de evidencias colectivas nombradas como problemas sociales e inicia un proceso de deconstrucción del objeto socialmente construido para describirlo, comprenderlo y explicarlo, al Trabajo Social ese mismo objeto se le muestra como sujeto social. Un sujeto social portador de la imagen poliédrica que desde la realidad social se construye como problema social. Pongamos un ejemplo: el/la sociólogo/a estudiará el fenómeno de la inmigración para deconstruir lo que se nombra colectivamente como el problema de la inmigración; para el/la trabajador/a social su objeto es el sujeto inmigrante, probablemente laboralmente no regularizado y económicamente marginado,

sin techo y socialmente excluido, carente de derechos políticos y extranjero no comunitario, musulmán y culturalmente rechazado.

Para el desarrollo del Trabajo Social como disciplina científica se ha hecho necesario construir su objeto a partir de la ruptura con lo real percibido y con sus relaciones aparentes, para buscar las relaciones objetivas y las causas profundas que explican la vida social, y que escapan a la percepción y a la conciencia. Es en este sentido que toda práctica debe estar sujeta al principio de vigilancia epistemológica, es decir, de ruptura con el saber inmediato que nos proporciona la familiaridad con el universo social.

notas

2. Matus, Teresa (1995) “Desafíos de Trabajo Social en los noventa” en VV.AA. (1995) *Perspectivas metodológicas en Trabajo Social* Edita ALAETS-CELATS Pontificia Universidad Católica de Chile p. 15.

3. Ander-Egg, Ezequiel (1996) *Introducción al trabajo social* Editorial Lumen/Humanitas Argentina p. 199.

4. Kuhn, Tomas S. (1975) *La estructura de las revoluciones científicas* Editorial Fondo de Cultura Económica México p. 263.

5. Zubiri, Xavier (1984) *Inteligencia sentiente. *Inteligencia y realidad* Alianza Editorial Madrid pp. 185-186.

6. Bourdieu, P., Chamboredon J. & Passeron, J. (1989) *El oficio de sociólogo* Editorial Siglo XXI Madrid p. 52.

7. Kuhn, Tomas S. (1975) *La estructura de las revoluciones científicas* Editorial Fondo de Cultura Económica México p. 314.

Y una tesis central

Si, como afirmábamos, Trabajo Social es una disciplina de las ciencias sociales su *método* es uno: el método científico. Comprendemos el *método* como un principio organizador que regula la reflexión intelectual, previa a la intervención, sobre la comprensión y explicación, relativa a la realidad social. Observar, comprender y explicar la complejidad, diversidad y dinamismo de los fenómenos sociales no desde el ámbito del sentido común (el pre-juicio construido desde la condición de sujeto social), sino desde el conocimiento científico para establecer el necesario distanciamiento entre los impactos que los fenómenos sociales tienen en la vida cotidiana y nuestra acción profesional.

Es desde nuestra especificidad como disciplina de las Ciencias Sociales que reivindicamos compartir con el resto de disciplinas la conceptualización de *método*, como método científico. Y apelamos a la acción reivindicativa en términos de recuperación activa de propuestas teóricas ya planteadas en Trabajo Social.

Veamos como nuestro planteamiento no significa novedad alguna, somos conscientes, Natalio Kisnerman y María I. G. de Gómez nos señalaban, hace ya dos décadas, que: "La ciencia positivista, caracterizada por escindir el proceso unitario del conocimiento, hizo manifiesta una dispersión metodológica, confundiendo distintos momentos y procedimientos con métodos en sí. El Trabajo Social siguió ese camino, confundiendo unidades de atención con métodos (...). Nuestra posición

es negarlos a todos, ya que entendemos existe sólo el método científico, aplicable a cualquier objeto de estudio (...). Negarlos no significa destruirlos, borrarlos en su existencia histórica, lo que sería absurdo"⁸.

La cuestión que planteamos, en este espacio de debate abierto a través de dos monográficos sobre *El método: itinerarios para la acción*, es: ¿el método clásico de Trabajo Social es el *método*? Nuestra respuesta es no, porque como tal su definición se debe a la necesidad de consolidar la disciplina, pero superado ese momento histórico urge romper con la confusión teórica entre *método* y método clásico.

Un gran número de autores⁹ se refieren a los métodos tradicionales del Trabajo Social: de caso, de grupo y de comunidad. De este modo, al centrar la atención del método clásico en el sujeto de intervención, perdemos –el *método*– la visión global que se requiere en la observación, compresión y explicación de los fenómenos sociales que se nos presentan en cualquier intervención social ejercida por trabajadores/as sociales, y la posibilidad de teorizar sobre estrategias metodológicas orientadas a la acción.

El método clásico o los métodos tradicionales –también llamados métodos profesionales– se refieren a los aspectos metodológicos que se han derivado de la práctica profesional a lo largo del proceso de consolidación del espacio profesional propio de Trabajo Social. Sin embargo hemos caído, de forma reiterada, en "la tentación que siempre surge de transformar los preceptos del método en recetas de cocina científica o en objetos de laboratorio"¹⁰, y a esto "sólo puede oponérsele un ejercicio constante de la

vigilancia epistemológica que, subordinando el uso de técnicas y conceptos a un examen sobre las condiciones y límites de su validez, proscriba la comodidad de una aplicación automática de procedimientos probados y señale que toda operación, no importa cuán rutinaria y repetida sea, debe repensarse a sí misma y en función del caso particular"¹¹.

Por ello, es necesario situar las prácticas de trabajo social en cada uno de los contextos históricos desde los que ha llegado a consolidarse como disciplina social. Sin olvidar que la etapa pre-profesional de Trabajo Social nos sitúa en el más ortodoxo de los asistencialismos, hemos recorrido un

largo camino de transiciones de larga duración que nos mantuvieron hasta los inicios de la propia profesión en lo benéfico y filantrópico con vinculación eclesiástica (las primeras escuelas de Asistentes Sociales en el estado español estuvieron vinculadas a la Iglesia Católica)¹².

Como profesión encontramos su momento de expansión coincidiendo con la puesta en marcha de políticas sociales, en el modelo de Estado de Bienestar, que irán consolidándose en los países de nuestro entorno europeo, para llegar a nuestro país, a comienzos de la década de los setenta, como un modelo de estado en crisis.

notas

8. Kisnerman, Natalio & Gómez, María I. G. de (1982) *El método: investigación* Editorial Humanitas Buenos Aires, Argentina.

9. Veánsse Friedlander, Walter A. (1969) *Conceptos y métodos del servicio social* Editorial Kapelusz Buenos Aires, Argentina ; Lima, Boris A. (1983) *Epistemología del trabajo social* Editorial Humanitas Buenos Aires, Argentina ; Ander-Egg, Ezequiel (1985) *Apuntes para una historia del trabajo social* Editorial Humanitas Buenos Aires, Argentina; Ander-Egg, Ezequiel (1985) *Metodología del trabajo social* Editorial El Ateneo México ; Torres Díaz, Jorge H. (1985) *Historia del trabajo social* Editorial Humanitas Buenos Aires, Argentina.

10. Bourdieu, P., Chamboredon, J. & Passeron, J. (1989) *El oficio de sociólogo* Editorial Siglo XXI Madrid p. 16.

11. Ibidem, p. 16.

12. "En el curso 1969-70, ya existían en España 42 escuelas repartidas por toda la geografía del Estado: 29 de ellas dependientes de la Escuela Católica, una estatal, ocho para-estatales y cuatro dependientes de otras instituciones privadas" en Rubí, Carme (1991) *Introducción al Trabajo Social* Edita EUGE Barcelona p. 66.



A lo largo de esta dilatada etapa nuestra profesión se institucionaliza, requerida por un modelo de Estado del Bienestar que consolidó políticas sociales mediante la organización planificada de redes de servicios sociales públicos. Estas políticas surgieron para paliar los efectos perversos provocados por las políticas económicas. Dichas políticas sociales fueron diseñadas, en el marco de un modelo de estatización, por planificadores sociales alejados de la realidad social de aquellas personas a las que las políticas económicas liberales marginaban en las periferias del sistema (desmantelamiento del sector primario, tecnificación y reconversión del sector secundario y redimensionamiento del sector terciario especializado). El modelo de Estado del Bienestar requería de un profesional capaz de gestionar políticas sociales, puestas

a funcionar desde un modelo de planificación de servicios sociales públicos, dirigidas a los sectores más marginados de nuestras sociedades desarrolladas.

En el estado español esta etapa nos lleva hasta las dos primeras legislaturas de gobierno socialista y –con la adhesión de España a la Comunidad Europea en vigor a partir del 1 de enero de 1986, con el proceso de transferencias de competencias a las Comunidades Autónomas y descentralización local– comienzan a consolidarse en las diferentes administraciones públicas las plazas de trabajadoras/es sociales. Es decir, se consolida la figura de un técnico capacitado para gestionar los presupuestos públicos asignados a las políticas sociales. Como técnicos, los/as profesionales de Trabajo

Social, se formaron en las Escuelas de Asistentes Sociales, vinculadas a otras escuelas europeas desde comienzos de los años sesenta¹³, claramente impregnadas en el modelo anglosajón de Trabajo Social.

En términos teóricos es inevitable señalar que Mary Ellen Richmond, no sólo creó la base teórica de lo que conocemos como modelo anglosajón de Trabajo Social, sino que las posteriores interpretaciones de la obra de Richmond en Estados Unidos y en la actual Unión Europea han llevado a plantear como método lo que ella denominó casework (una estrategia de intervención, elaborada desde el modelo clínico, que sigue el método científico). A partir de aquí, comenzó a hablarse de método de grupo y de método de comunidad, incorporando este discurso sobre los métodos propios de Trabajo Social a los/as profesionales a través de su formación en las diferentes Escuelas de Asistencia Social. De este modo se incorpora el concepto de método como métodos específicos de una profesión que iba alcanzado el reconocimiento como técnico medio en las administraciones públicas¹⁴.

Abierto el espacio profesional, la cuestión se planteaba en cómo alcanzar el reconocimiento académico. La adscripción de las Escuelas de Asistencia Social a las universidades públicas comienza a finales de la década de los ochenta, llegando a adquirir la categoría de área específica de conocimiento a lo largo de la década de los noventa. Comparte con otras áreas de conocimiento, ya clásicas en las universidades públicas, el atributo de disciplina de las ciencias sociales, y se multiplican las publicaciones específicas de Trabajo Social¹⁵ en las que los

planteamientos teóricos han ido concretándose, para tratar de aprehender la complejidad, desde el positivismo, el estructuralismo, el marxismo, el funcionalismo, el psicoanálisis y todas las corrientes post.

Si aceptamos las tesis planteadas y convenimos en que la principal

13. "Las escuelas, en este período, coordinaron sus esfuerzos y se pusieron en relación con el Programa Europeo para el Desarrollo Social de las Naciones Unidas, consiguiendo que viniesen a España expertos en Trabajo Social de Casos, Grupos y Comunidades". Ibidem, p. 66.

Esta afirmación se desarrolla en las páginas 89 y 90, al enumerar cada uno de los expertos y los contenidos teóricos sobre los que trabajaron.

14. La misma respuesta se produce en Francia, unos años antes, en la década de los 70, tal como señala Cristina de Robertis: "Si nos limitamos a Francia, podremos ver que el desarrollo de la metodología sigue a la profesionalización del trabajo social. Solo cuando el trabajo social se transforma en una profesión asalariada, reconocida por un diploma nacional y enseñada en las escuelas, se manifiesta la necesidad de una metodología propia". En Robertis, Cristina de (1992) *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Edita El Ateneo. Barcelona, p. 26.

15. Sin pretender ser exhaustivos, tras consultar en la Agencia Española del ISBN, en <http://www.mcu.es/bases/spa/isbn>, utilizando cuatro registros en el campo título, hemos obtenido la siguiente información sobre publicaciones relativas a los estudios (Asistencia Social y Trabajo Social) y al título profesional (Asistentes Sociales y Trabajadores Sociales) por intervalos de años:

CAMPO TITULO	1972-1980	1981-1990	1991-2000	2001	TOTAL
Asistencia Social	5	7	13	1	26
Asistentes Sociales	2	4	3	—	9
Trabajo Social	12	32	90	11	145
Trabajadores Sociales	1	2	8	1	12
TOTAL	20	45	114	13	192

característica de las sociedades contemporáneas, que se consolidan en la etapa de transición vivida entre 1989 y 2001¹⁶, es su creciente complejidad, nos vemos obligados a plantear nuestra disciplina con capacidad para observar, analizar y explicar las profundas transformaciones que lo social experimenta en un proceso imparable por definición.

El Estado del Bienestar dejó de estar en crisis en 1989, la transición de su estado de crisis permanente a su desaparición fue tan aparentemente natural que los profesionales de Trabajo Social no fuimos capaces de reaccionar –no es ésta una particularidad de nuestra profesión– frente a los nuevos discursos de mundialización, de globalización, reactualizaciones del concepto de modernidad, que nos presentaban el nuevo escenario social local conectado a dimensiones supra-locales, supra-autonómicas y supra-estatales, internacionales.

Nuestra profesión empieza a sentir los avatares del proceso de desresponsabilización del Estado en términos de políticas sociales transferidas, a través del mercado, a la sociedad civil. La eclosión, durante la década de los noventa, del voluntariado, de empresas de economía social, de lo que se ha conceptualizado como tercer sector, creemos que no es una circunstancia casual, sino resultado de la implantación de políticas económicas ultraliberales que han abaratado, notablemente, la inversión pública en políticas sociales. Los datos, lamentablemente, no demuestran lo contrario ya que “el 1% más rico de la población mundial recibió tanto ingreso como el 57% más pobre”¹⁷. En términos nacionales “utilizando el criterio más

comúnmente admitido en la UE se consideran pobres todas aquellas familias y personas que se sitúan económicamente por debajo del «umbral» del 50% de la renta media disponible neta en el conjunto del Estado. En concreto en España el 19'4% de los hogares están en esa situación”¹⁸.

Los procesos de privatización encubierta de políticas sociales han abierto un espacio profesional en el tercer sector, cuya principal característica es la diversidad. Por tanto, si el espacio profesional es diverso y la realidad social es compleja, hemos de superar la noción de un esquema metodológico general que se aplica a toda acción y que contempla etapas secuenciales, y visiones omnicomprendivas de la realidad. Al entender el *método* como método científico, es decir como principio organizador que regula la reflexión intelectual, previa a la intervención, sobre la observación, comprensión y explicación, relativa a la realidad social, debemos hablar de metodologías de intervención que se crean y adaptan a cada contexto particular.

Para concluir, una pregunta y pocas respuestas teóricas

La pluralidad metodología para la intervención desde Trabajo Social, se nos presenta a través de variables exógenas (las relaciones que una realidad social concreta establece en términos de redes abiertas con otras realidades sociales no controladas por los sujetos) y de variables endógenas (las relaciones que una realidad social concreta establece en términos de redes cerradas que los sujetos interpretan como propias) que condicionan el cómo de nuestra profesión, es decir, la intervención.

Plantear que no existe un método propio de Trabajo Social, sino aquel que nos viene dado como disciplina de las Ciencias Sociales, siempre plantea un profundo desconcierto y suscita una pregunta inmediata: ¿cómo se interviene? Y la pregunta no tiene una respuesta de contenido teórico (¿qué método?), porque es una pregunta de contenido práctico (¿cómo se interviene?) que se refiere a los itinerarios para la acción, desarrollados desde la acción.

A nivel de metodologías de intervención se plantean preguntas que difícilmente tienen una respuesta, porque la respuesta está en los sujetos, y por tanto encontraremos tantas repuestas como sujetos intervienen en la acción. Y creemos, con firmeza, que esta es la posición epistemológica que le corresponde adoptar, como estructura básica, al Trabajo Social. Ser capaces, como profesionales de una disciplina de las Ciencias Sociales de observar, analizar e interpretar las relaciones que se establecen entre la realidad social concreta, que se nos muestra como sujeto social –individual o plural–, y la realidad social global.

Comprender y analizar las conexiones de interdependencia que se establecen en las prácticas cotidianas de nuestra profesión en un espacio globalizado por la mundialización económica, nos sitúa en nuestra práctica en la constante búsqueda de estrategias metodológicos de intervención dinámicas y flexibles, capaces de potenciar los recursos no convencionales que nos pueden facilitar las personas con las que trabajamos. Como señala Salvador Cardús¹⁹ “las recetas son inútiles porque no pueden tener en cuenta cada contexto particular en que deben aplicarse”.

Bibliografía

- ANDER-EGG, EZEQUIEL (1996): *Introducción al trabajo social*. Editorial Lumen/Humanitas Argentina.
- BOURDIEU, P., CHAMBOREDON J. & PASSERON, J. (1989): *El oficio de sociólogo*. Editorial Siglo XXI Madrid.
- CARDÚS, SALVADOR (2001): *El desconcierto de la educación*. Ediciones B, S.A. Barcelona.
- FUKUDA-PARR, SAKIKO (Dir.): *Informe sobre desarrollo humano 2001*. Edita Grupo Mundi-Prensa. Madrid.
- GINER, SALVADOR (1986): *Sociología*. Ediciones Península. Barcelona.
- KISNERMAN, NATALIO & GÓMEZ, MARÍA I. G. DE (1982): *El método: investigación*. Editorial Humanitas Buenos Aires, Argentina.
- KUHN, TOMAS S. (1975): *La estructura de las revoluciones científicas*. Editorial Fondo de Cultura Económica, México.
- MATUS, TERESA (1995): “Desafíos de Trabajo Social en los noventa” en VV.AA. (1995): *Perspectivas metodológicas en Trabajo Social*. Edita ALAETS-CELATS. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- ROBERTIS, CRISTINA DE (1992): *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Edita El Ateneo, Barcelona.
- RUBÍ, CARME (1991). *Introducción al Trabajo Social*. Edita EUGE, Barcelona.
- ZUBIRI, XAVIER (1984): *Inteligencia sentiente. *Inteligencia y realidad*. Alianza Editorial, Madrid.

16. Entre la noche del 11 al 12 de noviembre de 1989 en que fueron destruidos los simbólicos segmentos de muro en la histórica Potsdamer Platz en el corazón de Berlín, y la mañana del 11 de septiembre de 2001 en la que sufrieron un atentado terrorista el World Trade Center y El Pentágono, edificios emblemáticos del poder económico y militar de Estados Unidos en el mundo.

17. Fukuda-Parr, Sakiko (Dir.) *Informe sobre desarrollo humano 2001* Edita Grupo Mundi-Prensa, Madrid, p. 22.

18. <http://www.caritas.es>

19. Cardús, Salvador (2001) *El desconcierto de la educación*. Ediciones B, S.A., Barcelona, p. 15.

Violencia identitaria y contexto urbano. La violencia, proceso y producto del (des)-orden social como referente activo en el espacio urbano

Albert Alvarez Aura. Diplomado en Trabajo Social y Antropólogo.

La violencia es uno de los factores constitutivos del orden social. En efecto, hay que pensarla como un hecho social total, esto es, como un fenómeno articulado como globalidad. Sobre esta base propuesta por Marcel Mauss, es un integrante del caos que hay que ponerlo en relación con el orden. Orden y desorden representan aspectos de un mismo plano. Configuran dos polos performativos de lo real. En las sociedades de la tradición (definidas en función de un equilibrio, conformidad y estabilidad relativos), el desorden llega a ser una dinámica perturbadora y negativa, pero las sociedades de la modernidad constatan que esto no es así: el desorden puede generar figuras y relaciones nuevas de re-orden y re-creación. Teniendo en cuenta pues que éste es irreducible y, aún más, necesario, podemos preguntarnos en todo caso en la conveniencia de transformarlo en instrumento de trabajo con efectos benéficos y pacificadores¹.

La violencia nos traslada a la pulsión vital. Esta proyecta la ambivalencia y tensión que contiene todo lenguaje comunicativo, configurado por una polaridad de energía destructiva y creativa contenida en diferentes dosis y proporciones. Autores como Erich Fromm y Ashley Montagu² trascienden una perspectiva innatista de la agresividad humana y la presentan como una alternativa más sintética, referida a la compleja interrelación de factores genéticos y ambientales que inciden en el comportamiento agresivo.

Aquí nos interesa hablar de los flujos violentos como de caos social constituyente y constituido, es decir, como expresión elocuente del desorden. Existe una violencia que es el vehículo del desorden excedentario orientado al derroche y a la exaltación colectivas. Dicho sobregasto energético también es un síntoma de afirmación identitaria del querer vivir. En este sentido, es un movimiento que, al estar integrado

en la dinámica e imaginario cultural de cualquier formación social, representa otra mediación o vínculo codificado de actuación y de intercambio social. La identidad social, al adquirir un fuerte componente público, obviamente, experimenta y posee un nivel de manifestación global que ha de interpretarse como una muestra más del sentido de pertenencia de los sujetos a las diferentes esferas colectivas. No se puede obviar que en ciertas décadas pasadas, el hecho de «estar fuera» de los circuitos socio-culturales podía suponer un código de distinción aceptado socialmente en mayor o menor grado. Hoy, en cambio, en nuestra modernidad contemporánea, se ha creado un sentido general de ambiente cultural que ha legitimado la necesidad de estar «dentro» de los dispositivos y recursos sociales. En estas circunstancias, existe un conflicto permanente entre los mecanismos

notas

1. Balandier, G.:»El desorden. Teoría del caos y las ciencias sociales». Edit. Gedisa. Barcelona, 1989.

2. Fromm, E.: «Anatomía de la destructividad humana». S.XXI Editores. Madrid, 1975. Montagu, A.: «La naturaleza de la agresividad humana». Alianza. Madrid, 1985.

de inclusión y exclusión de los sujetos y formaciones sociales. Dicho esto, observamos que el emergente de la violencia se inscribe dentro del contexto urbano. La urbanidad, entendida como proceso cultural, se erige en referente genérico de organización social en el territorio, donde habitan diferentes universos particulares. G. Simmel es un pensador filourbano. Desarrolla el tema complejo de la influencia de la gran ciudad en la personalidad y en la vida mental de sus habitantes; sugiere en sus teorías otros niveles de estudios para la comprensión del individuo en la metrópoli. Por consiguiente, la producción del espacio urbano y su uso socialmente diferenciado, incorporan la variante de la violencia como otro dato cultural constituyente de la ciudad.

Dado que las actuaciones de los diferentes agentes micro y macro sociales constituyen interacciones territorializadas/desterritorializadas con carácter altamente jerarquizado, si bien vehiculan y administran la violencia, no dejan por esto de poseer en su seno la dialéctica del conflicto como parte implícita, el registro de movimientos divergentes y opuestos. Además, dichos manejos que se originan en el contexto de cada punto geográfico traducen contenidos/fronteras de los espacios personales y sociales. El célebre ensayo teórico «Urbanism as a Way of Life» (1938) de Wirth, formado en el ámbito de la Escuela de Chicago³, aporta la perspectiva de la ecología humana que también es social; así, la ciudad, cada vez más compleja, también se vale de los correspondientes flujos de desorden para su reorganización y refuncionamiento. Es claro que la ecología del medio urbano se proyecta como el resultado de una serie de

procesos de interacción, y más precisamente como producto de algunos tipos fundamentales de interacción dinámica: competición, conflicto, adaptación, asimilación... A este propósito, atendiendo y reinterpretando las indagaciones de R.D. McKenzie enfocadas hacia el estudio urbano de las relaciones espacio-temporales, se trata de que el desarrollo de las fuerzas socio-económicas y culturales del ambiente social combinen su actuación de manera selectiva y (re)distributiva. En consecuencia, la violencia, como sinergia del desorden, también debe ser reaprovechada y dirigida hacia fines creativos.

Sin embargo, y sobre estos datos, es conveniente decir que cierto tipo de violencia se ha consagrado culturalmente como un género mediático-narrativo que ejerce su poder social, a modo de patrimonio cultural dado por supuesto. Hay una cultura de la violencia, legitimadora de mecanismos y acciones institucionales que se convierten en vertiginosa voluntad de poder y, por supuesto, en objeto de imitación. Podemos subrayar que estos diferentes modelos de estimulación violenta provocan la instauración de estereotipos representados con capacidad de permisibilidad y conformidad en sectores de la población.

La violencia como recurso para la acción identitaria

En la sociedad urbano-moderna, una gran parte de la violencia social remite a problemas de «reconocimiento identitario» (prestigio, éxito, aceptación, autoestima sociales...). P. Bourdieu, hace alusión a la

identidad como una forma de búsqueda de «distinción» individual y colectiva, asociada al grupo social que representa. Peter Berger y T. Luckmann⁴ han establecido un marco teórico donde se constatan diferentes niveles de trascendencia social (que van desde las más minúsculas hasta las más generales). En definitiva, estas trascendencias, objetos transpersonales, se representan como «otros generalizados» verificadores de la conformación de los juegos de diferenciación identitaria. Los «pequeños otros» generalizados afectan los ámbitos de relación cotidiana como son los ritos rutinarios, las relaciones de amistad, las prácticas privadas o los hábitos domésticos,...; los «grandes otros» se relacionan con mediaciones de pertenencia a una determinada familia, parentesco, tendencias éticas y estéticas (sentido de ciudad, nación, mundo, naturaleza, libertad, justicia, igualdad, Dios, etc.). Podemos precisar que dichas categorías intermedian y están en relación unas con otras; pero si bien son cambiantes, además de estructurar creencias y valores en los sujetos como partes de un cuerpo social general y particular, son operadoras de violencia socio-identitaria; o sea, recursos culturales orientados a fundamentar y a comunicar pensamientos/sentimientos y acciones.

Crece la importancia del caos identitario vinculado a los comportamientos anómicos⁵ urbanos (extroversión, vértigo, pérdida de control, conductas de riesgo, pasión por el exceso, transgresiones sociales,etc.) que, en alguno de sus impulsos y explosiones puede derivar hacia actos vandálicos, suicidios, crímenes... En general, la vida urbana también permanece reactivada por diferentes grados de tensión; actúa como una especie de combustible de posesión/

notas

3. La experiencia de la Escuela ecológica nace en el seno de aquel famoso departamento de sociología fundado en Chicago por Albion Small en 1892. A partir de 1915 un grupo de investigadores calificados, que con el tiempo se hará más numeroso, se compromete en el desarrollo de un ambicioso proyecto de investigación sobre la ciudad, animado por Robert Ezra Park, L. Wirth. Mcckenzie. La Escuela delinea un modelo de ciudad-crisol, formado por grupos diferentes e intereses divergentes. La ciudad es una forma de organización social, vehiculada y reproducida por una cultura urbana, permanentemente en proceso de dinamismo caótico.

4. Berger y T. Luckmann: «Modernidad, pluralismo y crisis de sentido». Paidós. Barcelona,1997.

5. Imbert, G.:»Escenarios de la violencia». Icaria. Barcelona,1992. Gean Duvignaud, en su libro «Herejía y subversión. Ensayos sobre la anomía». Icaria. Barcelona,1986, retoma el concepto de anomía propuesto por Durkheim. Etimológicamente, es ausencia aparente de reglas, desregulación de las conductas. Sugiere que esta puede volverse creativa y convertirse en herejía, subversión y irrisión. Puede ser un indicio de ruptura o mutación en los comportamientos que adquiera incluso un valor precursor (se pueden anticipar señales o indicadores de cambio). Ahí es donde se encuentra este estado de crisis que ya no puede explicarse únicamente a través de una referencia a los valores o normas establecidos, sino mediante la invocación de lo desconocido, la espontaneidad inventiva de la acción. En este punto que estamos tratando, una de las películas que aborda la cuestión de la violencia como catarsis cotidiana, es la película «El Club de la Lucha» (1999) del director David Fincher. En una ciudad cualquiera, a finales de milenio, un joven padece insomnio. Con el fin de superar la falta de sueño, asiste a todo tipo de reuniones de «grupos de terapia». Es alguien que no está afectado de nada, pero que necesita el contacto humano y la desesperación que emanarán de esas sesiones para exteriorizar sus sentimientos. Posteriormente conocerá a un compañero con el que se establecen peleas que atraen a numerosos curiosos que acabarán imitándolos. Así surge el nacimiento del «Club de la lucha». Resulta posible, pues, destacar esta película como una metáfora que bien puede extenderse a otros ámbitos de la esfera social. Desde esta perspectiva, la sociedad es un «gran club» (de clubs de lucha) donde dicho factor opera también como un retroalimentador comunicativo.

desposesión cultural, transportado a través de los «estados transitorios» de los sujetos y grupos. Son quehaceres espaciales en contextos temporales. El orden espacio/temporal de la urbanidad produce al mismo tiempo sus propios mecanismos de contraculturación en sus receptores, es decir, realizaciones enfocadas, unas veces, a «matar» y «perder» el tiempo social que prevalece, otras, a negar y/o afirmar otras direcciones vitales que interifieran o interrumpan el curso de la lógicas urbanas instauradas. Es decir, en este medio inestable y desigual como es la ciudad, las variantes de la pulsión del caos, también se manipulan como estrategias de adaptación compulsiva al medio (delito y ilegalismo, escamoteo y picaresca, subsistencia y resistencia, etc.). Muchas veces, el comportamiento violento surge frente a la imposibilidad de racionalizar y de hacer compatible la identidad personal con los ideales sociales imperantes.

Existe una identidad personal que se define a través de la confrontación con las fronteras institucionalizadas y que opera desde la infracción de límites hasta la invención de «otros ambientes» para la experimentación y la creación. No existen conductas violentas gratuitas. Cada una expresa un tipo de pensamiento/sentimiento aunque sea a través de un lenguaje no dicho y inactivo. A menudo, estas mismas acciones suponen una tentativa de sus miembros para re-ligarse y/o des-ligarse (ya sea en clave positiva y/o negativa) de su entorno. Una muestra de lo que estamos diciendo es la participación activa, pero también la actitud abstencionista y occultista (ritualizaciones festivas, paroxismos de carácter infantil, juvenil, adulto; complicidades,

indiferencias...). No obstante, también en estas prácticas subyace un substrato de juego/azar, de atracción por el abismo y quizás hasta por la muerte⁶.

Violencia: catarsis individual y colectiva como afirmación de pureza identitaria

De hecho, podríamos decir que todavía persiste la herencia de una cultura-puritana calvinista basada en el ascetismo y en la vigilancia terrenales de los actos de los otros y de uno mismo, que es la expresión pública de un impulso por alcanzar una supuesta virtud de «pureza comunitaria». Existe un mito de la identidad comunitaria compuesto de una imagen coherente de «la comunidad», formado por una amalgama imaginaria de cualidades que la constituyen. En otras palabras, el sentido de «communitas» se proyecta como una idea homogénea y contenida de agregados socio-culturales; es precisamente este arquetipo construido el que suministra un marco comprensivo para que los individuos se piensen y traen una imagen presente y futura (de quienes son y podrían llegar a ser), representándose como si fuesen un solo cuerpo social indiferenciado. De esta visión también se desprende un mito de la «solidaridad comunitaria» (purificadora), impulsado como catarsis ritualizada a nivel ordinario y extraordinario⁷. La participación mítica de los individuos en este modelo de pureza comunitaria comporta el ideal de que los miembros se pertenezcan recíprocamente. Una expresión de lo que estamos exponiendo lo encontramos en determinadas ideologías político-

nacionalistas, cívicas, religiosas. Mary Douglas⁸, al reflexionar sobre pureza y peligro identitarios, plantea que el riesgo de contaminación se convierte en un importante factor de persuasión social; es el mejor recurso cultural para convencer a los miembros de la comunidad que cumplan unos deberes estipulados. Por consiguiente, vemos que ciertos valores morales se sostienen y ciertas reglas sociales identitarias se definen gracias a las creencias en el «contagio peligroso». Unicamente exagerando la diferencia entre categorías como dentro/fuera, encima/debajo, positivo/negativo, a favor/en contra, puro/impuro, masculino/femenino..., se crea la apariencia de un orden social determinado.

Como estrategia para la identidad sacrificial

Pero en la vida social urbana surge, al igual que en las sociedades primitivas, el tema de la violencia sagrada. No hace falta decir que en el contexto cristiano, la teología del sacrificio es evidentemente primordial. Aquí, es Dios que envía a su propio hijo como víctima propiciatoria; en el altar eclesial, el sacerdote, a través de la celebración de la eucaristía dominical, reactualiza y representa un sacrificio inmolatorio para el perdón y la redención de los pecados humanos. Según R. Girard⁹, la mayoría de las conmemoraciones rituales remiten a una supuesta «crimen originario»: celebran una muerte fundamental en la que las comunidades encuentran su origen y fundan su vida colectiva. Al ritualizar esta muerte se le da un carácter sagrado. En el orden de la estructura social encontraremos una violencia fundadora de origen sagrado

(muertes, sacrificios, sufrimientos...) que las diversas celebraciones sociales no harían nada más que repetir de manera simbólica para conjurar, exorcizar y evitar su retorno. Este acontecimiento mítico es percibido como fundador, regulador y reproductor de un determinado orden socio-cultural. E. Durkheim¹⁰ ha demostrado también que la presencia de lo religioso está en el origen y base de todas las sociedades. El sacrificio, a través de objetos y animales o de sujetos humanos, tiene una función inmunológica: evitar mediante una violencia puntual, selectiva y representada, otra violencia de tipo generalizada y mayor. Desde este punto de vista, el rito sacrificial tiene la función de prevenir males de una extensión cualitativa superior.

notas

6. J. Baudrillard, en su libro «el intercambio simbólico y la muerte». Monte Ávila Editores. 1985, muestra que la muerte adquiere un poder de fascinación por contemplación, instaurando un tipo de orden simbólico. El cine y la televisión, por ejemplo, anticipan y escenifican la reactivación de una pasión colectiva (la satisfacción por la muerte violenta, la estética de la catástrofe, el artificio accidental y arbitrario, el universo de lo inmediático...).

7. Los hechos violentos de la destrucción de las Torres Gemelas de Nueva York (a base de su repetición televisiva en forma de video-clip espectacular), pasan a incorporarse como parte del paisaje social.

8. J. Sennet, R.: «Vida urbana y identidad personal». Península. Barcelona, 1975.

9. Douglas, M.: «Pureza y peligro». Siglo XXI. Madrid, 1970.

10. Girard, R.: «La violencia y lo sagrado». Anagrama. Barcelona, 1983.

Antes bien, hay que señalar que intentar comprender los resortes y funciones de la violencia en el conjunto del sistema social no significa justificar su objetivo. Cabría pensar que en nuestras sociedades contemporáneas, el caos, además de tener unos registros multidimensionales, irrumpen como un fenómeno intrincado y difícil de canalizar. Por una parte, la ciudad, como concreción de dinámicas culturales, produce un porcentaje desproporcionado de víctimas propiciatorias. En tales situaciones, si el sacrificio tiene una función inmunológica, es decir, la de proteger a las comunidades como conjuntos de su propia violencia, depositándola y autodigiriéndola hacia creaciones y ritualizaciones de ella misma, hoy, parece que esta metamorfosis se convierte en un mecanismo perturbador para el religamiento de los componentes sociales a los que se refería Durkheim. En consecuencia, resulta evidente que cuanto más cantidad de violencia innecesaria (incontrolada y desbocada) se desencadena, más condiciones de posibilidad existen para la desestructuración y distorsión de las partes sociales. La violencia urbana acumula grandes dosis de desorden y hostilidad fabricados por este mismo modelo. El orden urbano también ha inventado una serie de mecanismos de hiperestimulación del deseo voraz (a través de grandes superficies para el consumo, celebraciones/encuentros deportivos, masificaciones, espectáculos cinematográficos, etc) que, básicamente no consiguen dar satisfacción a estas mismas pulsiones ni regular sus mismos efectos perversos. Desde luego, parece que aumenta la violencia cuantitativa y cualitativa en forma de inmensa espiral intempestiva. Ésta, además de afectar a los receptores, pasa a ser un dispositivo retroalimentador de los propios emisores que la crean.

Como hemos visto, las variables del caos se invisten de sacrificios, o sea, de representaciones ritualizadas y/o sobreritualizadas que exigen «chivos expiatorios». Es por eso que la práctica sacrificial, a partir de este aspecto esencial, desemboca en la gestación de lo que podríamos denominar «partes malditas»¹¹ de la sociedad (sufriimiento, exclusión social) y en la producción de re-flujos benéficos (en este sentido, «destrucción creativa» ya sea en el ámbito urbanístico, cultural, comunicacional). Una vez señalado esto, no cabe duda que con la aceleración del individualismo insolidario se intensifican los sacrificios psíquico-emocionales; en este caso, aumentan los microcomportamientos crueles y provocadores de malestares sociales (enfermedades físicas y mentales, estigmatizaciones, malos tratos, vulnerabilidades socio-económicas, laborales, etc.).

En un mundo que avanza hacia la globalización, los códigos inmemoriales del honor/rango, orgullo y venganza¹², estructuras elementales pero a la vez complejas (éxito, jerarquización, reconocimiento, prestigio y derroche poderosos; ultraje, linchamiento humillación, represalia, revancha...) también se incrementan de manera progresiva; más aún: en general, dichos códigos se expresan como combates socioculturales o imperativos para el mantenimiento del orden y el desorden, el exceso y la carencia. El resultado de las luchas intestinas de carácter interpersonal/grupal a nivel local así como los conflictos armados a nivel global significan una prueba de lo que se expone. Así, la hostilidad honorífica y vengativa se institucionalizan culturalmente como

estrategias de poder. En la vida cotidiana intervienen paralelamente y se intercambian en la organización de las relaciones profesionales, personales, laborales, políticas, religiosas, etc.

Ciertamente, la mediatización de la violencia urbana¹³ se adopta asimismo como un modelo de identidad comunicacional que ejerce su influencia importante: por una parte, representar unas determinadas imágenes/signos de este mismo arquetipo de violencia y, por otra, provocar la adhesión social de sus receptores, es decir, su complicidad ideológica y emocional. Por esto, los dispositivos de representación directa o diferida (los medios mediáticos) se sobreponen a los aparatos del estado, instaurando y expandiendo un régimen de iconización/simplificación del discurso identitario. En cierta forma, hemos de entender que el medio urbano y sus correspondientes figuras tecno-culturales permiten transmitir toda una serie de nexos y de expectativas entre emisores/receptores. Como quiera que sea, dichas relaciones articulan auténticos mecanismos de violencia caníbal (simbólica), esto es, una especie de deglución o de consumo intelectual recíproco, donde, unos y otros establecen proyecciones/introyecciones identificantes.

Por otra parte, y en tales circunstancias, es necesario interrogar y dar respuestas a la violencia que reviertan en beneficio de todo el cuerpo social. Su proceso de actuación sistemática ocasiona problemas conexos, implicando a todos los sujetos y grupos. J. Baudrillard plantea que las estrategias fatales se han mundializado,

desencadenando convulsiones y disgregaciones de todo tipo. Frente a esta realidad, hay que reclamar la necesidad de que los poderes públicos apliquen medidas socio-educativas y jurídicas orientadas a prevenir sus causas y consecuencias, especialmente las dirigidas hacia aquellas formaciones sociales más desprotegidas. En efecto, también los ciudadanos podemos preguntarnos, pues, a este respecto, con qué instrumentos contamos en nuestros escenarios cotidianos para colaborar a reconducir y deslegitimar el discurso y práctica de la violencia maligna.

notas
11. Durkheim, E.: «Formas elementales de vida religiosa». Akal. Madrid, 1990.

12. Bataille, G.: «La parte maldita». Icaria. Barcelona, 1987. En esta obra expone su teoría del excedente en el proceso de consumo final (la consumición), es decir, el gasto improductivo, simbólico, el derroche, el lujo. En este sentido, el propósito de Bataille es demostrar que en el consumo de la producción también cuenta un gasto improductivo (parte maldita), una pérdida por gusto basada en una cierta comunicación hostil. Si hacemos referencia al potlatch de los indios americanos, vemos que esta práctica se repite igualmente en el contexto contemporáneo: éste representa un don considerable que se intercambia con la intención de humillar, de desafiar y de obligar a un rival a devolver con usura. El despilfarro destructivo de bienes en nuestro mundo, igualmente se convierte en otra modalidad de potlatch o ostentación (violentía). Estableciendo, pues, una relación analógica con el concepto de violencia y la noción de gasto de Bataille, observamos la emergencia de otra «parte social maldita» (productos de la violencia), que, precisamente, porque tiene también una dimensión dilapidatoria, ejerce una función reproductora y legitimadora del conjunto del orden social.

13. Op. cit. de G. Imbert, G., 1992, pág. 162.

Bibliografía

- ANDERSON, B. «Comunidades imaginadas». FCE. México, 1980.
- ARAN, Sue i altres «La violencia en la mirada». Ed.t. Tripodos. Barcelona, 2001.
- BALANDIER, G. «El desorden. Teoría del caos y las ciencias sociales». Edit. Gedisa. Barcelona, 1989.
- BAUDRILLARD, J. «Las estrategias fatales». Edit. Anagrama. Barcelona, 1994.
- BATAILLE, G. «La parte maldita». Icaria. Barcelona, 1987.
- BETTIN, G. «Los sociólogos de la ciudad». Gustavo Gili. Barcelona, 1982.
- BERGER L.T. y LUCKMANN: «Modernidad, pluralismo y crisis de sentido». Paidós. Barcelona, 1995.
- CALLOIS, R. «Los juegos y los hombres. La máscara y el juego». FCE. México, 1986.
- DELGADO, M. «La ira sagrada». Edit. Humanidades. Barcelona, 1992.
- DOUGLAS, M. «Pureza y peligro». Siglo XXI. Madrid, 1970.
- DURKHEIM, E. «Formas elementales de vida religiosa». Akal. Madrid, 1990.

- DUVIGNAUD, J. «Heresia y subversión». Barcelona, 1992.
- FOUCAULT, M. «Vigilar y castigar». Siglo XXI. Editores. Madrid, 1975.
- FROMM, E. «Anatomía de la destructividad humana». Alianza. Madrid, 1985.
- GIRARD, R. «La violencia y lo sagrado». Anagrama. Barcelona, 1983.
- GIRARD, R. «El chivo expiatorio». Anagrama. Barcelona, 2002.
- IMBERT, G. «Los escenarios de la violencia». Icaria. Barcelona, 1992.
- LIPOVETSKY, G.: «La era del vacío». Anagrama. Barcelona, 1986.
- MONTAGU, A.: «La naturaleza de la agresividad humana». Alianza. Madrid, 1985.
- ROSS, H.: «La violencia en los símbolos sociales». Anthropos. Barcelona, 1983.
- SENNET, R.: «Vida urbana y identidad personal». Península. Barcelona, 1975.
- SIMMEL, G.: «El individuo y la libertad. Ensayos de crítica de la cultura». Península. Barcelona, 1976.

Tres relatos, tres acompañamientos, tres intervenciones desde el Trabajo Social con hombres y mujeres privados de libertad: un náufrago, una soñadora y un corazón ardiente. Tres miradas, tres músicas posibles, tres deseos

Alfonso García Vilaplana. D.T.S. Trabajador Social de la Asociación Ámbit.

Cesan guerras y amores violentos.
Llega por fin la libertad
y una vez más soy la bienvenida al
paso libre y al ancho mundo.
Y de vez en cuando, al atardecer, al
amor liviano para conversar
a la puerta del albergue.

R.L.STEVENSON

Hace algunos años una persona próxima a la asociación Ámbit, que acababa de salir de la cárcel, solía burlarse de una compañera de trabajo y de mí, cuando no comprendíamos muchas de las cosas que pasaban a nuestro alrededor en el albergue de acogida a hombres y mujeres presos. Cuando mayor era nuestro desconcierto más irónica y divertida era su advertencia. Frecuentemente nos decía sonriendo: «Rosa Luz, Alfonso que no todo está en los libros».

Siempre intuía que tenía razón, aunque a veces, allí también aparece cocaína pura como la que encabeza estas páginas y que evoca todo el misterio de uno de los finales posibles de la lucha terrible con uno mismo y con el mundo.

Una nueva incursión en la memoria ayuda a situar los tres textos en el contexto adecuado, un asalto al tiempo que nos traslada al año 1993, cuando confluimos en Valencia, durante la constitución de la asociación Ámbit, gentes diversas y a las que unía el hecho de haber trabajado antes con un colectivo de personas tan

desfavorecidas y habitualmente excluidas de los itinerarios socialmente normalizados de inserción como los reclusos y exreclusos. Conocíamos de primera mano de las durísimas historias de vida que habían debido soportar. Partíamos además desde el convencimiento de que la multiproblemática es más gravosa si se la abandona sin recursos que si se interviene sobre ella de forma adecuada¹. Todos sabíamos que una persona que sale de prisión y no cuenta con los recursos adecuados, siendo abandonada a su suerte, necesariamente producirá perdidas y daños con costes muy altos por las consecuencias indirectas de sus acciones, de sus omisiones y de su mismo estilo de vida. Bastaba pensar en las intervenciones policiales, en el coste de las cárceles, en las institucionalizaciones prolongadas y recurrentes, hospitalizaciones, abandonos de programas terapéuticos, un precio que debía ser pagado por la colectividad en un momento en que empezaba a mostrar su cansancio.

Decidimos que era básico arbitrar un recurso residencial de carácter temporal que garantizase el acceso de las personas, en igualdad de condiciones, a los beneficios penitenciarios. Era prioritario impulsar una casa para acoger permisos de salida de internos de centros penitenciarios sin vinculación familiar.

1. Esta idea aparece bien documentada en el libro compilado por Maurizio Coletti y Juan Luis Linares, *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática. La experiencia de Ciutat Vella*, (1997) Paidos, Pag 314.

Desde ese momento empezamos a preparar la etapa-puente entre la institución penitenciaria y la plena normalización mediante entrevistas en el interior de la cárcel y la convivencia con las personas durante los permisos de salida.

Desarrollamos esta labor mediante un Programa de Intervención Individual que incidiese en cinco grandes áreas de trabajo: jurídica, social, psicológica, educativa y laboral.

Este programa es progresivo, y comienza, normalmente, en la fase en que la persona está cumpliendo condena y clasificado en segundo grado de tratamiento. Los problemas que se plantean son muy complejos, tanto en el ámbito personal, como en el institucional y social.

El punto de partida de nuestra intervención como equipo de trabajo transdisciplinar ha girado alrededor de tres ideas fuerza que nos han acompañado a lo largo de nueve años:

- Pensar que la cárcel como institución crea muchos más problemas de los que contribuye a resolver.
- Que se trata de un espacio antipedagógico por excelencia.
- Resulta fundamental tratar de minimizar las consecuencias del paso por la cárcel. Acortar el contacto con la misma².

Hemos ido creciendo como equipo a medida que teníamos:

- Experiencias compartidas de trabajo conjunto en el campo de las personas presas.
- Necesidad de enfrentarnos a problemas comunes.

- Reflexión conjunta respecto a las dificultades a las que nos enfrentamos y respuestas que van construyéndose a lo largo de años de prácticas cotidianas.
 - Charlas más o menos informales.
 - Cenas.
 - Momentos de tensión, desaliento, adversidad, fracasos, etc.
 - Emoción.
- Aprendizaje común, compartido de experiencias.
- Desarrollo de las distintas posibilidades que ponen a nuestra disposición las disciplinas teóricas de partida de cada uno de los miembros del equipo (abogada, maestro, educadora social, trabajadores sociales, psicólogos, pedagoga, integradores sociales y educadores), desde el compromiso de que cada profesional de una disciplina específica ceda espacio en su saber para integrar a otros.

El trabajo que desarrollamos con personas presas y las experiencias que contamos son fruto de un consenso alrededor de una idea de cárcel y la forma de intervenir sobre los problemas que ocasiona. Tiene un carácter colectivo y está justificado por el mandato de la sociedad, que nos obliga a tratar de encontrar las palabras adecuadas para narrar la experiencia de tantos hombres y mujeres privados de libertad y exreclusos, así como a expresar las dificultades que encuentran para enfrentarse al mundo con posibilidades de cambio. El otro lado del espejo es el representado por las personas que sufren el problema de privación de libertad y que constantemente reclaman nuestra atención para que explicitemos su dolor.

A lo largo de bastantes años, hemos centrado nuestra atención en un trabajo de

ritmo lento, una concepción del trabajo social como relación, la profundización de la idea de acompañamiento a unas pocas personas privadas de libertad. La experiencia nos dice que resulta problemático para una institución poderosa como los centros penitenciarios hacer una apuesta arriesgada posibilitando el acceso a permisos de salida de personas que cumplen condena en un establecimiento penitenciario. Nueve años son un espacio de tiempo suficiente para comprender que lo normal es excepcional, pero también es un margen necesario para aventurar algunas hipótesis de trabajo futuras.

La capacidad de intervención de las asociaciones en este contexto es muy limitada. Una oportunidad, dice H. Maturana existe en la medida que es expresión de un deseo. Fina Fombuena³, nos ayuda a aproximar este concepto al contexto del trabajo social con hombres y mujeres privados de libertad. Dirá que «entre el azar y la necesidad está el deseo. Podemos tomar el caso de que existiera teóricamente un recurso perfectamente adaptado a una situación de carencia. Sólo, desde la vivencia del deseo de la persona que experimenta la situación este deseo será eficaz. La eficacia no está en la perfección o no de un recurso sino en el deseo que representa para la persona».

Primer relato: Un náufrago, Israel y el deseo

«Nadie mira nunca a las personas cuando duermen, y sin embargo suelen tener rostros verdaderos y amables, en realidad el rostro del

hombre se ve desfigurado, cuando está despierto, por la memoria, el sentimiento y la necesidad»

ANDRÉI PLATÓNOV

No sabemos quien escogió a quien, si fue la enfermedad la que eligió a Israel o este último quien acaricio la idea de vivir con ella⁴. Como tantas otras veces conocimos a Israel sin demasiadas posibilidades de pararnos a reflexionar sobre la capacidad de acogida de un ser humano singular. En mayo de 1996, a última hora de la mañana nos llamó la trabajadora social de la enfermería del centro penitenciario Picassent (Valencia) penados con una propuesta de derivación de una persona a la que describió de la siguiente manera:

- Era un hombre mayor (sesenta y cinco años).
- Tenía un diagnóstico de esquizofrenia catatónica.
- Ingreso en prisión con delirium tremens.
- Cumplía una condena corta, tres meses.
- Era su primer ingreso en prisión. Los hechos se remontaban a diez años atrás, hubo un incendio en su pueblo y él

2. Jesús Valverde Molina (1991), *La cárcel y sus consecuencias*, Edit. Popular. Libro básico al abordar los problemas de la privación de libertad, Págs. 100 a 136.

3. Fina Fombuena (2000) *Trabajo Social Polivalente*. Presentación del curso de post-grado organizado por el Departamento de Trabajo social y Servicios Sociales de la Universidad de Valencia. Curso no-nato del que surgió un seminario perturbador en su más noble acepción y de cuyo efecto mariposa estos relatos serán siempre deudores.

4. La cita atribuida a William Osler abre el libro de Oliver Sacks (1995) *Un antropólogo en Marte*, Edit. Anagrama. Esta es una versión libre de la misma.

nervioso no siguió las indicaciones de la policía local, el delito: resistencia a la autoridad.

- Tenía familia, hermano y hermana pero se trataba de personas ancianas, con sus propias vidas construidas y no podían hacerse cargo de él.

Era una situación excepcional, la intervención de la prisión, por una vez y sin que sirva de precedente había servido de soporte y contención Israel, había puesto límites claros a su relación con el alcohol, el gran protagonista de los últimos diez años de su vida.

Decidimos acoger a Israel, no había demasiado tiempo para reflexionar detenidamente sobre nuestra capacidad intervenir en este caso. Probablemente en la decisión pesó la emoción intelectual y profesional, ¿Cómo sería la relación de Israel con el mundo? ¿Qué historia de vida arrastra alguien con tantas dificultades para comunicar y expresar deseos, sentimientos,...

Unas horas después, el sábado por la mañana lo descubriríamos. Israel fue puntual, recorrió todo el ritual de salida de la cárcel y de las entrañas emergió un hombre asustado con una enorme bolsa de plástico transparente en la que transportaba su propio mundo plenamente visible, pero inaccesible sin las claves adecuadas. Un raro Ben Gunn que a duras penas respondió al saludo, se introdujo en el coche y se abrochó el cinturón. El trayecto hasta nuestro albergue fue una superposición de comunicación verbal y no verbal, en el que era más importante la relación empática que las palabras, comunicación digital y analógica, donde todos intuíamos que debía

estar la clave para acceder al universo de Israel.

Sabíamos poco de la enfermedad de Israel, los informes médicos de la cárcel se limitaban a transcribir antiguos documentos de internamientos en hospitales psiquiátricos, el primero de ellos se remontaba a diferentes ingresos en centros de Valencia y Gerona, a lo largo de la década de los setenta, normalmente por indicación médica y con oficio del Alcalde de la población donde residía. En 1971 se le diagnosticó una esquizofrenia catatónica y siguió terapia neuroléptica. Era un recuerdo vivo y profundamente doloroso, quizás la una de las pocas muestras de sufrimiento revivido permanentemente. De aquella experiencia le queda un terror real a los médicos y una aversión a las pastillas y a los análisis, solo ahora 5 años después consentidos, soportados como algo inevitable, un ritual al que someterse dos veces al año.

No se como se aplicó el tratamiento en su día⁵, quizás haya evolucionado mucho, pero continuo desconfiando de algo que provoca tanto dolor y que es evocado muchos años después con un recuerdo tan nítido mediante la frase, "no habrá corrientes verdad, doctor".

En 1978, probablemente tras la desinstitucionalización de enfermos mentales, el equipo técnico del hospital psiquiátrico de Betera (Valencia), informa favorablemente y apoya a Israel en la búsqueda de trabajo y vivienda.

Solo teníamos hipótesis tentativas de trabajo y con ellas trataríamos de construir la intervención. Israel tenía una

extraordinaria fragilidad y esto constituyó una ventaja a la hora de relacionarse en el albergue, las personas que disfrutaban de permiso o se encontraban en libertad condicional o definitiva inmediatamente lo percibieron y la respetaron. Nadie fue más amable con los otros que Israel. Inventó palabras mediante asociaciones divertidas de raíces y de ideas y pronto nos adaptamos a esa peculiar forma de comunicación. Entrar era penetrar, gestionar unos documentos era pedir un salvoconducto, encontrarse mal era estar ensinofogado. En ocasiones tardamos cuatro o cinco días en ser conscientes de la profundidad de su dolor y su miedo y al preguntarle las razones nos respondía "pues bien, creo que ustedes tratan de envenenarme". En esos momentos entendíamos el penetrante aforismo de Thomas⁶ "si los hombres definen las situaciones como reales, éstas son reales en sus consecuencias".

Pasamos varias semanas intentando adaptarnos al ritmo vital de Israel y buceando en su historia personal, así reconstruimos lentamente su biografía sin demasiadas referencias cronológicas. Descubrimos que había tenido un mundo más rico de lo que a primera vista podíamos suponer. Su familia era de Manises (Valencia) y se había dedicado al trenzado de esparto. Israel salió de casa joven, recorrió la costa española, llegó a Barcelona y dio el salto a las Islas. En Mallorca vivió una temporada, trabajando en Palma como marinero en Las Golondrinas una embarcación de recreo para turistas, que organizaba travesías por el puerto y la bahía. Conoció a una mujer inglesa y se casó con ella, se fue a vivir a Gran Bretaña, un día apareció por Manises

y sin anunciarlo presentó a su mujer a la familia, su hermano todavía recuerda con sorpresa lo hermosa que era. Después de año y medio lo dejaron estar, ella volvió a su trabajo en un hospital, Israel regresó a casa. Por esta época se embarcó en un carguero, en Bélgica tuvo que abandonar el barco por contrabando de coñac, no pudo ocultar las seis u ocho botellas que subió a bordo y en un registro rutinario lo descubrieron los aduaneros.

Estos fueron los acontecimientos destacados de la vida de Israel los posteriores vienen marcados por hospitalizaciones y recuerdos nebulosos. En el año 1978 con la reforma psiquiátrica sale de Betera y se le tramita una pensión del Fondo de Ayuda Social, que todavía hoy mantiene. Durante los primeros meses se realizó un seguimiento de la situación de Israel, pero a medida que fueron desmantelando recursos y servicios de salud mental y transfiriendo los equipos profesionales se fue relajando la tutorización. El resultado fue que a mediados de la década de los ochenta Israel se había convertido en un transeúnte crónico, con problemas graves con el alcohol. Redujo la movilidad espacial, vivió

notas
5. Aquí solo expreso una duda razonable, una cierta inquietud respecto a la afirmación que realiza Oliver Sacks en el libro citado. A pesar de las innumerables razones científicas que pueda aportar para sostener las terapias que incluyen electrochoques.

6. Citado innumerables veces, tomo la referencia de E. Lamo de Espinosa (1990). *La sociedad reflexiva. Sujeto y objeto del conocimiento sociológico*, CIS- S. XXI, Pág. 63. y lo hago por el correlato que halla en R.K. Merton y tiene tanta relevancia en el contexto de trabajo social. Merton, añade a la afirmación del sociólogo de la Escuela de Chicago, "Si los hombres no definen como reales las situaciones que lo son, éstas son, sin embargo reales en sus consecuencias".

en una casa de peones camineros abandonada. Programo su ciclo vital al cobro de la pensión los primeros días del mes. Compraba alimentos en lata, pan y vino y los almacenaba en casa. Algunos años después, a principios de los noventa se trasladó a Valencia, varando en un banco frente a un gran centro comercial, vivía de la pensión y completaba los ingresos de diversos donativos, no solicitados, en ocasiones sobres con dinero, las más de las veces monedas sueltas. Recibía visitas esporádicas de algún trabajador social, pero en esas condiciones tenía muchas dificultades para intervenir, para activar el deseo de Israel. En 1994 ingresa en una residencia pública de tercera edad (Carlet - Valencia), a los seis meses la abandona y pierde la plaza. Vuelve a su mundo. En febrero de 1996 interviene la policía, le pide la documentación y resulta que tiene una orden de busca y captura. En el momento del ingreso en la cárcel presenta un cuadro de delirium tremens y es tratado por los servicios médicos de la enfermería de la prisión.

Con la intervención en el caso de Israel nos planteamos como primer objetivo darle seguridad. Facilitarle un entorno de protección, un espacio con normas sencillas y claras, cuidados básicos y un clima de escucha. A los dos meses de convivencia intuimos que Israel había tomado una decisión, permitir que lo acompañáramos, abandonar temporalmente la vida en la calle. Durante estos meses Israel activo un deseo que nos pareció paradójico, casi disparatado, pero en el fondo lleno de sentido, acorde con su vida y percepción de sí mismo. Israel era marinero y quiso embarcarse, conocía los trámites necesarios para hacerlo. Se dirigió al Instituto Social de

la Marina y solicitó la libreta de inscripción marítima (pasaporte de los marinos). Cuando sorprendidos preguntamos al trabajador social de la Casa del Mar las razones por las que habían otorgado el documento a una persona que había alcanzado la edad de jubilación, nos respondió con criterio atinado, que Israel había presentado una solicitud en la Capitanía Marítima de Valencia y tenía pleno derecho a recibir una respuesta.

Israel se inscribió en el Instituto Nacional de Empleo y buscó trabajo en el mar con entusiasmo. Poco a poco, transcurrido un cierto tiempo, Israel fue interiorizando que en el proceso de vivir había ido perdiendo energía y en estos momentos no podía aspirar a embarcarse.

Habíamos generado vínculos fuertes con Israel, confiábamos en que fueran lo suficientemente poderosos como para permitirnos plantear la derivación del caso, activando otros recursos con tiempos de intervención más dilatados. (Criterio de jerarquización de recursos: los más capaces de mantener o aumentar la autonomía de Israel. Los menos traumáticos y en consecuencia adecuados a su entorno sociocultural. Los que no supongan separación de los medios naturales. Los que impliquen redes de apoyo natural u organizadas de la propia comunidad. Los que faciliten la reintegración al medio natural de origen). El reto era que la propuesta fuese lo suficientemente seductora para Israel y que existiera un recurso adecuado, que viese más allá de palabras con un alto grado de estigma: "enfermedad mental", "esquizofrenia catatónica", "alcoholismo", "cárcel".

El 31 de julio de 1996 derivamos a Israel a la residencia de tercera edad Nuestra Señora

del Rebollet de Oliva (Valencia) donde permaneció por espacio de dos años, hasta el día 3 de octubre de 1998. Durante este tiempo estuvo bien integrado, una vez cada seis u ocho meses realizaba pequeñas escapadas de una semana y venía a visitarnos, informando inmediatamente a la Residencia. Eran momentos emocionantes de reencuentro en los que reforzábamos los lazos que nos unían a Israel. La última escapada fue definitiva, decidiendo no regresar al aducir toda una serie de ideas delirantes sobre su estancia en la Residencia "veladuras en los ojos", "malos humores" etc.

Ante la sensación de pánico que mostraba Ismael, decidimos acogerlo provisionalmente en el albergue Espai de la asociación Ambit.

En esta segunda etapa, Israel estuvo mucho más tiempo con nosotros. Lo interesante fue que recordó los puentes que habíamos ido tejiendo y decidió instalarse nuevamente con las personas que lo habíamos acompañado. Fue una etapa de reacomodación; Israel percibía que ya no era el hombre joven que había sido, comenzaban a fallarle las fuerzas y se fatigaba con frecuencia. Conservaba una fragilidad innata que le protegía frente a los demás y facilitaba las relaciones.

Reintrodujo en su vida la rutina del alcohol, aperitivar lo llamaba, y representaban inflexiones en su jornada. Accedió acudir a Salud mental y el psiquiatra que lo había atendido en la cárcel lo reconoció. Tras diversas pruebas de orientación espacio-temporal confirmó el diagnóstico anterior y ajustó la medicación. Antes de cada entrevista con el médico,

Israel se preocupaba de averiguar el día, mes y año en que vivíamos. No contestar adecuadamente la mayor parte de las preguntas que le formulaba el psiquiatra le provocaba un inmenso dolor, que se adueñaba de todos los que estábamos en la consulta. A pesar de ello, con gran deferencia permitía al médico llegar al final de la batería de cuestiones.

Israel era un fumador metódico de tabaco negro. Seguía un estudiado rito a la hora de encender cada pitillo, abría el paquete cuidadosamente y uno a uno sacaba los cigarrillos, quitándoles el filtro que depositaba en sus bolsillos. Después devolvía un compacto cilindro a la cajetilla. Jamás fumaba cerca de otras personas, antes bien se alejaba inhalando profundas caladas de humo que espiraba concentradamente. Apuraba los cigarrillos al límite apagándolos entre sus dedos. Nunca los tiraba a medio encender, si alguna vez cambiaba de opinión guardaba el resto. Israel es un hombre austero y frugal que conserva los hábitos que le han permitido sobrevivir con medios escasísimos. Por esta época Israel abandonó el hábito de fumar, un día comentó que últimamente el humo le producía náuseas y así abandonó la costumbre. Israel disponía de una cantidad negociada de dinero diaria, hablamos con él y acordamos reducirla, limitando el número de aperitivos, sonriendo socarronamente estuvo de acuerdo.

Nuevamente el límite de nuestra intervención era el tiempo, tratamos de activar recursos públicos pero la respuesta fue de una lentitud exasperante. Doce meses después de realizar las solicitudes, ni siquiera estaban valoradas. Los retrasos eran alarmantes y el equipo consensuó una

derivación precipitada ante la no respuesta de las instituciones. Israel ingresó en un albergue en Játiva (Valencia), una especie de cajón de sastre donde había personas mayores, enfermos mentales, transeúntes, extranjeros. Un centro con una organización espacial más próxima a un hospital medieval que a una casa de acogida. Una institución gestionada por una diminuta comunidad religiosa, con pocos medios que confiaba más en la providencia que en una intervención con criterios profesionales. La suma de situaciones complejas, recursos humanos y materiales poco consolidados e intervenciones sin la competencia técnica adecuada provocaron duros enfrentamientos de Israel con la dirección del centro. Seis meses después la situación se había deteriorado tanto que nos vimos forzados a intervenir de nuevo en el caso. En el intermedio realizamos algunas visitas de seguimiento. Israel empezaba a perder el control sobre el consumo de alcohol. Diseñamos estrategias sencillas para normalizar la situación, pero la limitación de medios humanos hacia difícil que la comunidad se comprometiese a ponerlas en práctica. No hacerlo debía generar momentos angustiosos y noches de estrés en la residencia, que se unían al efecto multiplicador de la tensión que provocan los casos difíciles sin salida aparente. La solución vino inesperadamente de la maquinaria burocrática, que tras dieciocho meses de esfuerzo había resuelto conceder un cheque-bono-residencia a Israel. Esta vez teníamos el recurso adecuado pero habíamos perdido la seguridad de que Israel aceptaría la propuesta. ¿Por qué debía arriesgarse nuevamente? Finalmente lo acompañamos a su destino, una residencia junto al mar, próxima a Valencia. Todo era distinto, el

espacio físico, la emoción de los profesionales, la gama de colores, el mar, una acogida cálida y amistosa,... Todavía hoy, meses después continuamos acompañando a Israel, lo visitamos periódicamente y de tarde en tarde nos anuncia que viene a vernos. Ahora tenemos la certeza de que finalmente ha encallado en el lugar adecuado.

Relato numero dos: Una soñadora, Carmina y el deseo

«Una hace cosas raras. Ya sabe, cuando se es joven, una todavía no se siente parte de la condición humana; hace las cosas de cierto modo porque no son para siempre: todo es un ensayo. Un ensayo que hay que repetir improvisando, que hay que corregir cuando el telón se levanta de veras. Un día una se da cuenta de que el telón estuvo levantado todo el tiempo. Y eso era la función».

SYBILLE BEDFORD

Recomenzamos con la frase que Enrique Vila Matas pone en boca de Edmond Jabès «siempre que uno escribe corre el riesgo de no volver a hacerlo jamás». De alguna forma, adentrarnos a contar lo sucedido con Carmina, es asumir ese riesgo, que vendría dado, no tanto por el agotamiento de la sustancia narrativa, como por unos resultados que difícilmente pueden considerarse espectaculares. Nuevamente, igual que sucede desde el año 1999, constatamos regresiones, momentos en que parecía que continuaría viviendo marginalmente, pero siempre intuimos que lucharía lo indecible por reincorporarse a la libertad.

Por supuesto, también hay aspectos positivos, momentos en que se vinculaba nuevamente a la vida, que hallaba intereses diferentes, se producían cambios y estrategias no ensayadas previamente para afrontar otra etapa en libertad. Hacia tiempo que no disfrutaba de un periodo tan largo de vida en libertad.

Hay que mirar a Carmina con detenimiento, una mirada profunda nos la revela como una de esas mujeres en las que nada parece que cambie en sus vidas, sin embargo empiezan a aceptar propuestas de independencia y comienzan a desarrollar habilidades para sobrevivir autónomamente. Desde la lejanía de nuestras historias vitales en ocasiones es difícil vislumbrar los avances, pero estos evidentemente se están produciendo.

Enfrentados a la compleja tarea de traducir a palabras los miles de pequeñas acciones, desarrolladas por la asociación Ambit, desde la convicción de la necesidad de apoyar a Carmina al final de su etapa de privación de libertad y su posterior proceso de reincorporación social; el balance de lo propuesto, intentado y realizado vendría dado por lo que Concepción Corera Oroz⁷ describió nítidamente:

- Algunas experiencias y prácticas vitales diarias mínimamente satisfactorias que han conducido a la persona a un nivel razonable de confianza en si misma.
- Una cierta cantidad de relaciones sociales que le han hecho llegar a sentirse parte de la comunidad.

De lo abstracto a lo concreto a lo largo de dos años hemos intentado:

- Que Carmina accediese a unas condiciones de vida mínimas (vivienda y salud).
- Garantizar el acceso a unos recursos económicos que permitan unos cuidados adecuados (subsidio de excarcelación y tramitación de Pensión No Contributiva).
- Facilitar el acceso a una actividad que sea reconocida socialmente (en ocasiones empleo/trabajo, pero en otros casos talleres ocupacionales, formación reglada o simplemente confundirse entre la multitud de espectadores de la Mostra de cine del Mediterrani (Valencia).
- Participar en espacios culturales, de ocio, relaciones,... (Ca Revolta, videoforum «El espíritu de la colmena», comedor del Comité Ciudadano Anti-Sida de Valencia, grupo de autoayuda de mujeres de la asociación valenciana contra el sida (AVACOS).

Nuestra autora de referencia ha resumido todo esto con una de las imágenes que más fuerza ha tenido en el cine de los últimos años, «tener un lugar en el mundo».

No sabemos en qué momento concreto se activó el deseo en Carmina. La salida de la cárcel coincidió con un momento de crisis personal de enorme intensidad. Su marido había fallecido seis meses atrás sin llegar a atisbar la libertad, su hijo murió unos días antes de la salida de Carmina. Ella decidió evadirse, soñar, huir de la realidad y tenía la competencia necesaria para hacerlo. La

7. Corera Oroz, Concepción (2000) «Nuevas formas de exclusión - inclusión. Una propuesta de intervención desde el trabajo social» en el IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Santiago de Compostela.

gente la acompaña en su dolor y le proporciona todo el arsenal terapéutico necesario, el punto de encuentro fue el dispensario de metadona. Durante dos meses Carmina estuvo desbordada y apenas pudimos escuchar su discurso a través de un duermevela casi permanente. En esta ocasión el límite claro lo puso la psiquiatra de la unidad de conductas adictivas que atendía a Carmina. Le dijo que la prescripción terapéutica era que saliera de casa y visitaría a diario la asociación Àmbit. El mandato funcionó y Carmina hizo pequeños movimientos de aproximación.

Tratamos de activar alguna fuente de interés y sorprendentemente surgió el cine, otra forma de sueño, más sana, que permite a la persona crecer.

Tendimos puentes, acogimos a Carmina durante el postoperatorio de una breve intervención quirúrgica. Cuidarse le permitió restablecer vínculos con su familia, incrementar las redes de apoyo. Dio un paso más y pidió apoyo al Comité Ciudadano Anti-Sida de Valencia, el servicio de comedor le permitió nuevos contactos y regularizar hábitos alimentarios.

Carmina continuó realizando maniobras arriesgadas, compartió piso con personas con problemas de consumos de drogas o con enfermedad mental, cuando la situación se volvía más desesperada, hechos externos decidían por ella. La persona dejaba el piso o desde la propia asociación, intervenciones con una gran carga de rigidez forzaban un determinado desenlace.

Nos gusta pensar que probablemente, el trabajo de acompañamiento a lo largo de tres años de Carmina y la seguridad de que continuará en el futuro, ha sido una de las

razones que llevaron a nuestra soñadora a salir del mundo Bartleby⁸ y comenzar a escribir su propia vida.

Relato tercero: Un corazón ardiente, Víctor y el deseo

"(...) Le dijo al chico que aunque fuera huérfano debía dejar de vagar y buscarse un lugar en el mundo, porque errar de aquella manera podía convertirse para él en una pasión y que dicha pasión lo extrañaría de los hombres y en última instancia de si mismo. Dijo que el mundo sólo podía ser conocido tal y como existía en el corazón de los hombres, pues aunque parecía un lugar que contenía seres humanos era, en realidad, un lugar contenido dentro de ellos, y por tanto para conocerlo uno debía mirar esos corazones y tratar de conocerlos, para lo cual era necesario vivir con los hombres y no limitarse a pasar entre ellos. Dijo que si bien el huérfano podía sentirse ajeno al resto de los hombres debía apartar de si ese sentimiento, pues tenía en su interior una amplitud de espíritu que los hombres podían percibir, y por ello, desechar conocerlo, y que el mundo podía necesitarlo tanto como él necesitaba al mundo, pues ambos eran una sola cosa. Por último, dijo que si bien eso era bueno en si mismo, como todas las cosas buenas también era un peligro".

CORMAC McCARTHY

Estamos en un momento crucial, con su perfección /imperfección; dependerá de donde situemos el acento dentro del binomio logros/carencias. Hemos construido un cierto consenso alrededor del Estado de Bienestar en nuestro país. La distancia con Europa, intuimos que vendría dada por la capacidad/incapacidad de apoyar a un ciudadano durante toda su vida (de la cuna a la tumba) y esto es especialmente significativo en el caso de los sujetos más frágiles. Aquellos que tienen menos aliento vital, puede que este sea explosivo en sus

manifestaciones o puede que aletee débilmente por un tratamiento médico que paradójicamente disminuye la energía del sistema para preservar la vida. Desde esta posición nos hemos situado casi desde el principio en el caso de Víctor. Nuevamente la derivación fue como en tantas otras ocasiones realizada desde la urgencia. La Unidad de Trabajo social del Hospital General de Valencia solicitaba plaza en el albergue de un hombre de treinta años ingresado en el servicio de psiquiatría por un intento de suicidio. Víctor es de un pueblo de la comarca del Camp del Turia (Valencia). Pertenece a una familia señalada en el lugar. Ha tenido múltiples entradas en la cárcel desde los diecisésis años⁹. Tras mantener una primera entrevista con Víctor en febrero de 1996, decidimos acogerlo temporalmente en el albergue Espai de la asociación Àmbit.

Víctor es un hombre reservado, de grandes silencios. El primer objetivo que nos planteamos fue darle seguridad. Durante los primeros días de estancia en la casa la comunicación fue no verbal, una corriente de sensaciones nos recorría mientras él nos evaluaba. Contestaba brevemente a cuestiones de vida cotidiana. Se aislabía del contacto con otras personas y permanecía encerrado mucho tiempo en su habitación. La expresión de dolor no le abandonó durante la primera semana, al final de la misma nos comunicó que quería ir a su casa. No esperaba nada del pueblo ni de sus gentes, pero deseaba ver como estaba su vivienda. Regresó por la noche, cargado de objetos que introdujo en su habitación o bien donó a la casa; desde una escena de caza a la cubertería. Víctor tenía especial predilección por una lámparilla de sobremesa que recordaba una linterna

mágica. En momentos de especial angustia o desesperación refugiaba en su habitación y contemplaba durante horas la luz. En esos períodos únicamente podíamos sentarnos junto a él, intercambiando silencios.

Concha, abogada de la asociación, percibió inmediatamente el poderoso mensaje transmitido por Víctor, nos comunicaba que aceptaba nuestra propuesta relacional y acentuándola, decía, vais a constituirnos en mi propia familia. Rompe con los lazos que me unen al mundo anterior y me instalo con vosotros.

Descifrar el código es relativamente sencillo, lo difícil es articular una respuesta adecuada. Probablemente hoy, cuatro años después todavía seguimos buscándola.

Víctor conserva valores familiares de lealtad y honestidad en el trabajo muy arraigados, no le resultó difícil incorporarse a las actividades de vida cotidiana del albergue. En general prefería actividades de gran exigencia física y al exterior. Dedica mucho tiempo al cuidado del jardín y a tareas de conservación del entorno. Derivamos el

8. E. Vila Matas (2000) *Bartleby y compañía*, Edit Anagrama. Desde la perspectiva del trabajo social, inquietante, extraña y hermosa novela que recoge algunas hipotéticas razones por la que distintos autores deciden un día abandonar la escritura.

9. Probablemente hay hechos simbólicos que describen poderosamente una vida, son algo así como profecías autocumplidoras. Víctor, en realidad ingresó en prisión el día de los inocentes del año 1979, a los quince años, con un nombre falso y permaneció en la prisión de Castellón durante cuarenta y dos días, junto a su padre, su tío y un hermano, hasta que la maquinaria burocrática descubrió el error.

apoyo en la búsqueda activa de empleo a la asociación Iniciatives Solidaries, que tiene técnicos especializados en el diseño de itinerarios laborales. Víctor disfrutó sorprendiéndolos al agotar las tareas asignadas para la semana en uno o dos días. A pesar de todo los años 96 y 97 fueron difíciles laboralmente. Finalmente le surgió la oportunidad de trabajar en el campo. El proceso se interrumpió el día que Víctor salía de Valencia y se dirigía a la explotación agrícola. Lo detuvo la policía en la estación del Norte, un cúmulo de casualidades hizo que el rey visitará la ciudad, despliegue policial, aumento de las medidas de seguridad, un control rutinario y una orden de busca y captura antigua. La cárcel volvía a interponerse. Nuevamente, Víctor se unía a quienes han sufrido un gran dolor, perjuicio o pérdida, a aquellos que poseen una mirada profunda sobre el mundo de la cárcel y que les permite entender mejor a las personas, evaluar y reflexionar sobre su pasado inmediato, evitar juzgar a las personas y entender el sufrimiento de la gente (solo alguien que sufre puede empezar a entender el dolor de los seres humanos).

El trabajo nuestro cambia radicalmente, comienza una relación epistolar. Víctor es trasladado a la prisión de Murcia, sufre un nuevo episodio depresivo, agudiza la sensación de soledad y abandono. Finalmente es trasladado a la cárcel de Picassent donde otra vez podemos entrar en contacto con él. Pensamos que en ocasiones las asociaciones no hemos sido capaces de transmitir a la sociedad civil la labor realizada en el interior de los centros penitenciarios de conexión entre las personas presas y la vida exterior. Interviniendo en la cárcel abordamos

directamente este gravísimo problema de la única forma posible; dedicando un espacio de tiempo de profesionales y voluntarios a la atención de internos de centros penitenciarios en el seno de la institución y posibilitando la proyección exterior del mismo. La realidad de las personas privadas de libertad es enormemente compleja; activar el deseo en un medio tan hostil es difícil. En el caso de Víctor, ni siquiera logramos que saliera de permiso, se defendió de la cárcel permaneciendo en un modulo en el que ningún preso disfruta de beneficios penitenciarios, terminó la condena aislado de la realidad y salió en libertad. Nuevamente acogimos a Víctor en el albergue de la Asociación, diseñamos otra vez un itinerario de inserción laboral y le propusimos la realización de un curso de jardinería. Puso pasión en el mismo, continuo teniendo dificultades de relación con el resto de compañeros. Concluyó el curso y encontró trabajo de mantenimiento de espacios verdes. La despedida de Víctor fue dolorosísima, como en tantas otras ocasiones nos hicimos daño ambas partes, finalmente salió de la casa, mantuvo el trabajo, vivió con uno de sus hermanos y posiblemente por vez primera encontró auténtico cariño en una compañera. Todo ello en apenas un año, en mayo del 2000, la cárcel volvió a interponerse en su vida. De nuevo volvemos a cuidar la relación esperando que finalice el periodo de reclusión.

Quizás, durante todo el tiempo hemos mantenido la relación con Víctor, únicamente pensando en constituirnos en una última red de seguridad, en el nudo sobre el que articular una propuesta de inserción social que contemple tres aspectos: trabajo, vivienda y apoyo social.

La imagen más bella con la que describir este trabajo de acompañamiento sería la relación que construyen desde el desencuentro inicial los arponeros Ismael y Quique en Moby Dick. A pesar de lo

lejanas que son sus vidas comparten un deseo común. Es una relación profundamente humana, sostenida por la capacidad técnica del experimentado marino y reconocida como significativa por Ismael.

Ante el dilema: ¿Derechos, pluralidad, respeto, tolerancia y diversidad?

Juan Manuel Herrera Hernández y Reyes
Henríquez Escuela. DTS. Profesores del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Centro Superior de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad de La Laguna.

Proteger los derechos del individuo

Nunca antes han coexistido tantas normas, instituciones y autoridades encargadas de proteger la dignidad humana a lo largo y ancho del planeta. Y sin embargo, nunca como desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948 hasta este momento se han registrado tantas y tan atroces violaciones de las garantías fundamentales por parte de agentes estatales, guerrilleros, delincuentes organizados, etc.

Para la superación de esto se requiere la participación ciudadana y sus movimientos sociales y partidos políticos a fin de realizar las promesas contenidas en las declaraciones y convenciones internacionales en materia de derechos humanos.

Los derechos humanos constituyen la más seria tentativa de someter el mundo de la política y en particular la conducta de los gobernantes a la crítica de la ética.

Norberto Bobbio dice: "el problema de fondo relativo a los derechos humanos no es hoy tanto el de justificarlos como el de protegerlos", pues la cuestión de su fundamentación ya ha sido resuelta por la Declaración Universal de 1948 mediante la

prueba del consenso, que implica sustituir el criterio de objetividad por el criterio de intersubjetividad. La tarea principal de nuestra época en este campo es la de proteger de manera eficaz las vidas y libertades de todos los seres humanos sobre la faz de la Tierra.

Diversos autores como Karl Otto Apel y Jürgen Habermas vienen preguntándose hace ya algunos años cómo es posible mantener una sociedad pluralista, siendo así que en ella tienen que convivir ciudadanos que tienen distintas concepciones de cómo vivir.

La convivencia es posible siempre que las personas comparten mínimos morales, entre los que cuenta la convicción de que se deben respetar los ideales de vida de los conciudadanos, por muy diferentes que sean de los propios, con tal de que tales ideales se atengan a los mínimos compartidos.

¿Es posible una sociedad pluralista?

El pluralismo moral según la profesora Adela Cortina, consiste en respetar unos mínimos ya compartidos, la fórmula mágica consistiría en compartir unos mínimos morales de justicia, aunque discrepemos en los máximos de felicidad.

Una sociedad pluralista, en la que tiene sentido una moral cívica, es aquella en la que conviven ciudadanos que profesan distintas creencias religiosas, ateos, agnósticos, grupos que comparten distintos ideales de vida. Tales grupos tienen perfecto derecho a ofrecer sus ideales al resto de los

ciudadanos, siempre que no intenten imponerlos y avasallar, sin invitar a ellos desde el diálogo y desde el ejemplo personal.

Ahora bien, en una sociedad pluralista ¿qué persona o institución tiene la facultad, reconocida por todos, para informar al conjunto de los ciudadanos, sean cuales fueren sus convicciones religiosas o políticas, de qué es lo moralmente correcto o incorrecto? ¿Quién está autorizado para decírnos en una sociedad semejante cuál es la medida de la humanidad?

Estas cuestiones dejan claro lo lejos que estamos las personas de percarnos de que la moral es cosa nuestra; lo lejos que estamos de darnos cuenta de que la moral cívica la haremos las personas, o no se hará.

El mundo de la moral es un mundo del que todos somos partícipes. En el caso de la moral cívica, los ciudadanos somos insustituibles en la construcción de nuestro mundo moral, porque los agentes de moralización, los encargados de formular juicios morales, de incorporarlos y transmitirlos a través de la educación, no son los políticos, no los medios de comunicación, ni los intelectuales sino todas y cada una de las personas que formamos parte de una sociedad. (Cortina 1994)

Según Adela Cortina, los valores que pueden considerarse especialmente relevantes a la hora promover una ética social son:

- Libertad como participación, como independencia y como autonomía.
- Igualdad ante la ley y de oportunidades (la sociedad compensa las desigualdades sociales y naturales), en prestaciones sociales universales.
- Respeto activo, (no es tolerancia, indiferencia) comprender a los demás y ayudarlos en proyectos.
- Solidaridad entendida como sinergia y ayuda desinteresada.
- Diálogo (ética discursiva). Las condiciones para un diálogo son:
 - Que participen los afectados o sus representantes (los que elijan las propias personas).
 - La disponibilidad a escucharse.
 - Que sea bilateral.
 - Que se escuche y se modifiquen los argumentos si se convence.
 - Que se busque una solución justa.
 - Que se expresen todos los puntos de vista, réplicas, etc.
 - La decisión última atiende a intereses universales (todos los afectados)
 - La solución debe estar abierta a revisión continua.

La incertidumbre ante la complejidad de corrientes, conceptos, teorías

A continuación presentamos un cuadro resumen que intenta recoger la principal idea de cada una de las corrientes, conceptos, teorías, que hemos seleccionado como más relevantes en el tema que nos ocupa y que pueden esclarecer:

Concepto, teoría, corriente, etc.	Idea resumen
Tolerancia como virtud social (Victoria Camps)	Hay que situarla dentro de la democracia y a su vez ésta, debe integrar los diferentes puntos de vista
Igualdad de diferencias (Beck)	Se deben tratar las diferencias con igualdad (diálogo multicultural)
Pedagogía de los límites culturales (Giroux)	El etnocentrismo tiene un riesgo y puede obviar la cultura y las identidades diferentes.
Extensión cultural (P. Freire)	Se debe respetar a las minorías grupales como a las minorías culturales
Racionalidad comunicativa (Habermas)	Frente a la diversidad cultural e identitaria se puede, utilizar el conocimiento para un bien común, sin necesidad de tener que adquirirlo o integrarlo.
Convivencia educada: tolerancia, solidaridad y responsabilidad (Victoria Camps)	La educación y el respeto deben ser demostrados en la cotidianidad.
Multiculturalismo crítico (José Luis Moreno)	Priorizar la igualdad y la libertad de las personas como fundamento básico, para luego empezar juzgando nuestra propia cultura antes de valorar las otras.
La multiculturalidad (Kisnerman)	Respeto a la multiculturalidad, resaltando más aquello que nos une, que lo que nos separa.
La multiculturalidad como conflicto (Colectivo Amani)	El conflicto como positivo, debe recordarnos la necesidad permanente de trabajar con y desde la multiculturalidad
Conflictos multiculturales (Colectivo Amani)	Los conflictos son entre personas de diferentes culturas y no por ser éstos de diferentes culturas.
Relativismo cultural versus tolerancia (Colectivo Amani)	Se respetan las diferencias con la indiferencia, no existiendo igualdad en las diferencias ni siendo apoyada esta igualdad desde la mayoría que no se considera diferente

De todas estos conceptos, principios, teorías, etc., cabe destacar que las lecturas etnocentristas y la interpretación de la realidad desde un modelo cultural construido sobre la base de unos intereses, debe ser matizada, para poder respetar las diferencias.

Este respeto a la diferencia o considerado "otro", no debe materializarse con una postura de indiferencia, sino demostrando con la educación cotidiana la convivencia y el respeto, así como luchar o al menos no oponerse al derecho e igualdad de aquellos que son considerados los "otros".

La intervención desde la diversidad y la diferencia

Plantearse intervenciones que contemplen la diversidad y respeten la diferencia, desde una sociedad pluralista y que aspira a la multiculturalidad presenta dificultades en:

El plano educativo y formativo

"La educación es la "fuerza del futuro", pues constituye uno de los instrumentos más poderosos para realizar el cambio. Uno de los desafíos más difíciles será el de modificar nuestros pensamientos de manera que haga frente a la creciente complejidad, la rapidez de los cambios y la imprevisibilidad que caracterizan nuestro mundo. Debemos reconsiderar la organización del conocimiento y para ello debemos derribar las barreras tradicionales entre las disciplinas y concebir una manera de reunir lo que hasta ahora ha estado separado"¹

Debido a la diversidad y las necesidades educativas², Artur Parcerisa (1999) constata la diversidad en las necesidades educativas de las personas destinatarias relacionadas con las diferencias en las problemáticas y de situaciones diversas que generan conflictos objetos de intervención.

Es necesario tener en cuenta para la actuación educativa el diseñar intervenciones no contaminadas por patrones estándar en la realidad escolar o de ámbitos formativos y, por otra parte, reconocer que en la relación educador – educando pueden vivirse situaciones duras, contraculturales que pueden minar la resistencia emotiva y de acción del/la educador/ra.

Respetando la interculturalidad, el Colectivo Amani (1995), plantea las bases para la Educación Intercultural³ a dos niveles:

- Para la sociedad autóctona: Conocer y modificar los estereotipos y los perjuicios que se tienen de lo diferente y minoritario; favorecer lo positivo de las culturas minoritarias; Promover actitudes, conductas y cambios sociales positivos contra la discriminación y el aislamiento de las personas y grupos minoritarios.
- Para las minorías diferentes: Conocer y modificar los estereotipos y los prejuicios que tienen de la mayoría; favorecer la valoración positiva de las culturas mayoritarias; Dar a conocer su propia cultura y romper los hermetismos; promover actitudes, conductas y cambios sociales que eviten el aislamiento, la separación y la vida en un espacio aparte.

Todo se concreta en la aplicación del aprendizaje significativo ante las diferencias en el nivel de desarrollo de las personas y la atención a sus diversidades⁴.

El nivel de desarrollo de la persona (las capacidades según la edad) en absoluto es suficiente, dado que no solo personas de la misma edad son diferentes, sino que la posibilidad de asimilar nuevos contenidos dependerá de los aprendizajes que realmente cada persona haya realizado con anterioridad. Requiere un esfuerzo, una predisposición a aprender significativamente. De aquí la importancia de los aspectos motivacionales, relacionales y afectivos que favorecen una actitud positiva (Artur Parcerisa 1999).

Las estrategias ante los contenidos actitudinales⁵ deben orientarse a que la persona modifique sus valores y actitudes. Por ello son importantes las siguientes recomendaciones:

- La persona debe tener el sentimiento de que participa en el grupo.
- La participación debe ser activa.
- Debe tener conciencia de poder participar en la toma de decisiones con libertad.
- La dinámica debe de ser totalmente democrática.

Cabe proponer los siguientes métodos y recursos didácticos para el aprendizaje significativo y actitudinal:

- *La combinatoria del Estudio de casos:* consiste en aplicar el análisis descriptivo, la identificación de las claves de una situación dada, debatir y reflexionar

sobre los distintos puntos de vista y determinar los temas que se derivan de la situación estudiada.

- *La resolución de problemas e incidentes críticos:* Se trata de buscar y fundamentar diferentes soluciones a un caso; basado en el trabajo de equipo; prima la implicación en la toma de decisiones optando por la mejor de las alternativas.
- *La simulación:* Se pretende que los participantes se sitúen dentro de la situación problema y que se impliquen en ella representando uno de los papeles de los personajes que intervienen. El énfasis se pone en los procesos emotivos, relacionales y actitudinales que se dan. Se estructura en cuatro fases: observación, presentación, acción y análisis de los efectos.
- *Los talleres*⁶: Se ofrece al educando un espacio en el que obtenga conocimientos prácticos que le permitan

1. Mayor, F (2001): Prefacio del libro de Edgar Morín "Los siete saberes necesarios de la educación del futuro". Paidós. Barcelona Pág.14.

2. Parcerisa, Artur (1999): " Didáctica en la Educación Social"; GRAÓ; Barcelona.- Pág. 43.

3. Colectivo AMANI (1995): "Educación Intercultural.Análisis y resolución de conflictos"; Editorial Popular S.A. / Madrid.- Pág. 17.

4. Parcerisa, Artur (1999): " Didáctica en la Educación Social"; GRAÓ; Barcelona.- Págs. 49-50-69.

5. Parcerisa, Artur (1999): " Didáctica en la Educación Social"; GRAÓ; Barcelona.- Págs. 92-93.

6. Parcerisa, Artur (1999): " Didáctica en la Educación Social"; GRAÓ ; Barcelona.- Págs. 113-114-115.

ir adquiriendo hábitos y habilidades aplicables a la situación planteada.

- *La técnica de "Clarificación de los valores en la educación desde la diversidad"*⁷: Permite que las personas se percaten de las razones por las que actúan de una manera u otra, o porque dejan de actuar. Se siguen siete pasos:

- Escoger libremente sus valores.
- Escoger libremente las alternativas según los valores.
- Sopesar las consecuencias de cada alternativa según esos valores.
- Fundamentar los valores deducidos globalmente.
- Compartirlos y afirmarlos en público
- Plantear acciones de acuerdo con ellos y reconocer los resultados en los cambios positivos alcanzados
- Regularizar y establecer la continuidad de esas acciones.

En el plano de la intervención profesional

El respeto a la diversidad en la relación profesional⁸ pasa por el verdadero compromiso del profesional de respetar todo lo contenido en la convivencia humana. Hay que trabajar en la construcción de relaciones que integren las diferencias, que genere la identificación empática entre las personas, saber ponerse en el lugar del otro y reconocer que son sujetos para el "que hacer" que nos reúne. Supone compartir como experiencia propia las diferentes culturas y no juzgar patológicamente lo que se nos presenta

como algo sano, real y existente en la vida misma. La relación profesional respetuosa es básicamente saber escuchar y callar para posibilitar la expresión de numerosas oportunidades, potencialidades, alternativas, amenazas, etc.

La Mediación de la actuación del trabajador social para la protección de las diferencias⁹ puede ofrecer:

- Apoyo solidario a quienes son víctima de los malos tratos, violaciones, persecuciones, discriminaciones, exclusiones, etc. por esas diferencias, ejerciendo la protección entre las individualidades y los grupos que son diferentes.
- Capacitar a las personas en el conocimiento de sus derechos y en el uso de los recursos que les protegen legítima y socialmente.
- Favorecer la tolerancia, la solidaridad, el compromiso y la responsabilidad social de todos y no solo de la Administración Pública.
- Reconstruir el tejido social con redes que neutralicen toda expresión de aislamiento, rechazo, violencia, trasgresión y anulación debido a las diferencias, que además permita la acogida participativa de los que no son iguales y la riqueza de la diversidad.

A propósito de concluir lo inacabado

Cerrar este artículo parece complejo, por la diversidad de términos entrelazados, así como la dificultad de proponer medidas acertadas que den respuestas adecuadas a

los problemas. Nuestro conocimiento de la realidad presenta error e ilusión, por lo que queremos cerrar con una frase del pensador Edgar Morín, que define el conocimiento como "Navegar en un océano de incertidumbres, rodeados de archipiélagos de certezas".

La certeza de lo que apuntamos aquí pretende dar luz a la incertidumbre de la complejidad del mundo que nos rodea y de la realidad social que nos envuelve.

Bibliografía

- CAMPS, V. (1994): *Los valores de la educación*. Anaya, Madrid.
- CORTINA, A (1994): *La ética de la sociedad civil*. Anaya, Madrid.
- DEBRAY, R. (1998): *El civismo explicado a mi hija*. Muchnik Editores, Barcelona.
- FERNÁNDEZ MARTORELL, M (1997): *Antropología de la convivencia*. Catedra ediciones, Madrid.
- MORÍN E. (2001): *Los siete saberes necesarios de la educación del futuro*. Paidos. Barcelona.
- SAVATER, F(1992): *Historia de la filosofía*. Noguer didáctica, Madrid.
- VALENCIA VILLA, H (1997): *Los Derechos Humanos* Ed. Acento. Madrid
7. Tuvilla Rayo, Jose (1993): " Educar en los Derechos Humanos" ; Editorial CCS ; Madrid .- Págs. 56,57.
8. Kisnerman, Natalio (1998): " Pensar el Trabajo Social" ; Lumen Humanitas; Buenos Aires, Argentina.- Págs. 186-187-188.
9. Kisnerman, Natalio (1998): " Pensar el Trabajo Social" ; Lumen Humanitas; Buenos Aires, Argentina.- Págs. 212-211.

La travesía de la intervención. Teoría, Método y Técnicas participativas en Trabajo Social (*)

María Cristina Melano. Licenciada en Trabajo Social. Profesora de la Universidad de Buenos Aires (Argentina).

La metodología en Trabajo Social es una construcción implicada en la perspectiva teórica que orienta el hacer. En consecuencia debe guardar relación de pertinencia y coherencia con la misma. La selección de estrategias metodológicas en Trabajo Social es la resultante de la construcción de problemas sociales como objetos de investigación y de intervención. Su hechura es definida a partir de la perspectiva teórica que orienta la identificación de objetos, del análisis efectuado en torno al escenario social en que tales problemas se originan y manifiestan, a las lecturas, intereses y deseos de los sujetos, agentes y/o actores intervenientes.

La realización de actividades y acciones demanda la utilización de instrumental, cuya operatoria debe dominar el profesional del Trabajo Social. Pero además de destreza en la utilización del mismo, es necesario hacer visibles conocimientos existentes en torno a ellos, para evitar su utilización de manera pragmática, repetitiva y acrítica. En tal sentido, la propuesta pedagógica que presentamos:

- aborda el rol de la metodología en la formación profesional.
- identifica el papel de los actores intervenientes
- desarrolla la importancia de la reflexión sobre el uso del instrumental, de modo de darle visibilidad.
- pondera el interés que inviste desarrollar la creatividad en su diseño.
- señala el papel del registro en el diseño

metodológico y en la sistematización de las prácticas

- 6.- explicita las modalidades didácticas, que incluyen el desarrollo de contenidos a partir de sucesivas aproximaciones, a través de técnicas participativas.

Las consideraciones que se incluyen en el presente documento, son producto de nuestra reflexión a partir de múltiples experiencias realizadas en nuestro ejercicio de la docencia.

Tensiones teóricas de las ciencias sociales. Su incidencia en el Trabajo Social

Los problemas sociales constituyen el objeto de la intervención del Trabajo Social. Éstos son y han sido expresión de la cuestión social¹ en formaciones sociales históricamente condicionadas. En nuestra contemporaneidad, se caracterizan por su complejidad, asociada también a la complejidad de los sistemas, a la fragmentación social, a la ausencia de épicas colectivas, a la pauperización, a la discriminación y exclusión social creciente. *Sin duda "[....el trabajo en la realidad social, ... contiene tantos condicionamientos, obstáculos y complejidades de todo tipo que hasta puede*

* Ponencia presentada ante la Conference of the European Association of School of Social Work. Lodz. Polonia. 2001.

1. CASTEL, Robert señala que la «cuestión social puede caracterizarse por la inquietud acerca de la capacidad de mantener la cohesión social de una sociedad» Véase «La metamorfosis de la cuestión social», Editorial Paidós – Buenos Aires - 1997. Pág. 29.

desanimarnos, llevándonos a pensar como al pájaro del ejemplo kantiano "qué bien se volaría sin la resistencia del aire", y que en cambio si somos responsables nos plantea la exigencia de estar más capacitados.

Es decir, que por una lógica absoluta, la vocación igualitaria nos enfrenta a la tarea y dificultades del trabajo en la sociedad y sus instituciones existentes".²

Si compartimos que la intervención del Trabajo Social se da partir de detectar necesidades sociales e indagar en torno de ellas tornándolas en objeto de investigación y de intervención y que la práctica profesional se sitúa en el plano de lo fáctico (de *factum* hacer) en el escenario de lo social, no puede desconocerse que ...["No puede procederse irracional y azarosamente a modificar las cosas : el resultado sería desastre. Por ello toda acción racional presupone conocimiento y ese conocimiento no se relaciona con hechos singulares o aislados, es un conocimiento general que indica un conocimiento general, que indica correlaciones, ligaduras y pautas que gobiernan la estructura de lo real.. Sin ese conocimiento no existiría técnica exitosa"³]

Huelga señalar que el desenvolvimiento profesional entraña dificultades, presentes en tres contextos: a los que hemos denominado de las tres "ies":

- el de la *investigación*, relacionadas con el conocimiento de la realidad que se procura modificar
- el de la *interpretación*, porque «lo social no es una cosa». [.. *Las personas actúan respecto de las cosas y de las otras personas sobre la base de los significados*

que las cosas tienen para ellas»... Esos significados son productos sociales.... Los actores sociales asignan significados a través de un proceso de interpretación.⁴..]

Interpretar es buscar significados, deseos, representaciones. No se busca desde la nada, sino desde teoría, hipótesis anteriores, supuestos, valores. Ese proceso de interpretación media entre los significados y la acción misma. Son las interpretaciones de la situación las que determinan la acción.

- El ejercicio profesional del Trabajo Social supone la *intervención* respecto de la una realidad social, para lo cual implementa una práctica profesional⁵, en que se efectúan acciones, que van a generar un producto diferente de la situación inicial en términos sociales, trátese de *modificación de las condiciones materiales de los actores interviniéntes y/o en el sistema de valores de los mismos. En el proceso de intervención* el TS procura conocer, obtener un saber crítico, pero ese saber crítico apunta a un saber hacer, también crítico.

El acervo de la experiencia acumulada ha posibilitado la construcción de explicaciones conceptuales acerca de los fenómenos. Desde ellas se interpreta la realidad.

La teoría producida por las ciencias sociales aborda como objeto el tratamiento teórico y práctico de la realidad. Procura interpretar los hechos (con sus conflictos, contradicciones, sus omisiones, sus cambios), pensarlos y elaborarlos a través de categorías mentales. Ilumina la construcción de su objeto, orientando la

definición de conceptos y la realización de experiencias.

Buscar explicaciones no es tarea sencilla:

- La realidad social es histórica, contextualizada temporal y espacialmente, por tanto mutante, de ahí que las explicaciones que sustentan la teoría deben ser puestas a prueba y permanente revisadas. De no revestir ese sesgo, la teoría se tornaría en doctrina, entendida ésta como intento de representar un verdad absoluta, inmutable.
- Lo social no es una cosa, el mundo social es un mundo interpretado, lo que implica dificultades para acceder al conocimiento acerca del mismo. Los hechos sociales aparecen oscuros, confusos.
- Por que las ciencias sociales estudian el mundo de la vida, el mundo cotidiano y a la vez el mundo de las estructuras creado por los hombres en el seno de una sociedad, en la que hay relaciones jerárquicas, estructuras, donde hay sistemas de prácticas establecidos que producen y reproducen normas.
- Por que los sujetos sociales tienen representaciones de los acciones, portan expectativas, procuran alcanzar fines, toman decisiones en base a motivaciones e intereses.

El mundo social es una compleja articulación entre lo material y lo simbólico, los agentes pertenecen a un mundo de las estructuras, donde hay sistemas de prácticas preconstituidas, pero a su vez son sujetos que interpretan y actúan. El mundo de las estructuras interactúa con el mundo subjetivo, que va más allá,

incluye a los agentes, a los cuerpos que interpretan.

Por ello las ciencias sociales, trabajan permanentemente con la tensión objetivo-subjetivo. Y deben distinguir el plano de lo manifiesto, de lo aparente, del más oculto, más objetivo, más independiente de las representaciones y propósitos humanos. Tratan de develarlo, buscando interpretar, comprender y explicar las relaciones causales de los fenómenos. Marx ya ha señalado que si el fenómeno coincidiese con la esencia de la realidad, la ciencia no sería necesaria".

No son exactas: el conocimiento acerca de lo social no se adquiere por la simple especulación, a través del método hipotético deductivo, porque no puede dar cuenta de los casos individuales. Tampoco pueden utilizar la simple inducción, generalizando a partir de casos los fenómenos. Es imposible llegar al conocimiento de lo social por la experimentación, ni por introspección.

Procuran el autoconocimiento de la sociedad, conocer cómo son esas relaciones, cómo se desarrollan, cómo los hombres y las sociedades transitan su

2. Véase DI CARLO, Enrique y BEA, Elda. «Desafíos del Servicio Social ante El Tercer Milenio».

3. KLIMOVSKY ,G.; «Estructura y validez de las teorías científicas».

4. Blumer 1969.

5. Definimos como práctica profesional al espacio asignado y/o asumido socialmente por la profesión en relación a la división social del trabajo. La misma es histórica y por ende de índole cambiante, vinculándose por las características de su objeto a las formas en que aparece la cuestión social.

cotidianeidad, cómo producen su historia, en qué contexto histórico se dan esas relaciones, cómo los sujetos sociales las viven y las explican, qué cambios producen, cómo los logran.

Estas ciencias, que ofrecen relatos sobre nosotros/as mismos/as, advierten que en la estructura está la subjetividad, y en la subjetividad la estructura. Los valores se filtran furtivos por la ventana, constituyen referencias que están allí, en el campo de la investigación como imponentes cordilleras cuya presencia no puede ser negada, se puede intentar sortearlas o atravesarlas. Sin duda provocan fuertes alineamientos ideológicos en los objetos de investigación: a partir de valores se construyen objetos. Por ello la producción de conocimientos en ciencias sociales es diferente de la de las ciencias naturales y presenta dificultades:

- Porque no hay participantes ni observadores «puros»: porque el investigador indaga desde la existencia de supuestos, desde esquemas referenciales, desde representaciones, saberes, experiencias, generalizaciones previos, a través de los cuales clasifica los hechos. La actividad científica tiene que intentar falsar las hipótesis, poner a prueba sus observaciones, porque la observación no puede por sí sola demostrar la validez de los hechos. Intenta llegar al “núcleo duro” de los hechos, a lo que es constante más allá de las diversas interpretaciones suscitadas en torno a ellos.
- Porque comunica conceptos a través del lenguaje, coloca nombre a los hechos, los define. Los conceptos se constituyen en elementos ordenadores del pensamiento de quien define, pero a su

vez la forma en que el dicente organiza su discurso habla de su interioridad.

- Pero además esos conceptos deben ser transmitidos y los actores que emiten comunicación y aquellos que son receptores de comunicación captan el lenguaje desde su intersubjetividad, que siempre está presente en la acción e interacción social, de ahí que el lenguaje científico debe definir conceptos, con tanta precisión como para eliminar los obstáculos que aparecen en toda comunicación.

Por ello requieren de la hermenéutica, la interpretación. Están abiertas a la interpretación y reinterpretación. Uno de sus desafíos son los temas a abordar, que éstos sean transferibles a la sociedad: deben traducir discursos a la sociedad y encontrar un sistema de traducción de discurso que llegue a la gente y que sea traducible.

Cómo conocer lo social ha sido objeto de controversias:

Hoy nos encontramos en el marco de una crisis de las ciencias sociales, que es crisis de los paradigmas: del radical, sustentado en las ideas marxistas y del positivismo. El sujeto investigador no tiene una relación de exterioridad con el objeto. Y para comprender los hechos, se triangulan teorías y metodologías de investigación: porque el conocimiento se produce socialmente, en un tiempo y un espacio, por tanto está condicionado históricamente.

Decíamos que las ciencias sociales no son exactas, pero tienen reglas, normas, de por sí diferentes de las ciencias naturales. *Crean significados*, pero los significados pueden dar lugar a equívocos.. Por ello requieren

aclarar al máximo los conceptos, para dar identidad a la noción. Agnes HELLER señala que por ello tratan el *conocimiento nuclear*, al que todas las personas llegarán, que puede ser objeto de falsificación y el *conocimiento anular*, al que se llega desde un punto de vista no siempre compartido por los demás, aportando elementos de identidad. Por ello se requiere mantener en el núcleo y el anillo los elementos de identidad, y esto supone una producción de conocimientos en forma de espiral, contrastando, falsando. El conocimiento es verdadero si está condonado por el propio investigador.

No obstante las ciencias sociales *procuran* generar conocimiento, conocimiento verosímil. Por ello han abandonado la certeza de una verdad perenne. Agnes Heller señala que han proporcionado autoconocimiento de la sociedad moderna, de una sociedad contingente, de una sociedad entre muchas otras, nuestra sociedad...

No nos proporcionan certezas, éstas las podemos buscar en la religión, la ciencia sólo nos dará libertad.

La relación Trabajo Social y Ciencias Sociales

En el marco de las ciencias sociales, el Trabajo Social, ha tomado insumos de las diferentes ciencias, para proponer transformaciones en la sociedad. Se fue profesionalizando, se fue tecnificando, fue construyendo su perfil.

La crisis de las ciencias sociales interpela al Trabajo Social, porque éste se desenvuelve

en el plano de una morada de ideas, en un ethos, en el marco de sistemas políticos, económicos y sociales. Pero también las crisis de sentido, la crisis de certezas, lo atraviesan e interpelan en el plano de las ideas, de sus objetivos, de los objetos que aborda, de las metodologías que implementa. Las prácticas profesionales se insertan en prácticas sociales concretas, como prácticas específicas, legitimadas socialmente. Aún cuando operen sobre las de los usuarios, están condicionadas por las situaciones estructurales, tales como el acotamiento de las políticas sociales, la presencia de exclusión social, de discriminación, de vulneración de derechos, la heterogeneidad de los problemas sociales.... *En cada situación particular, en cada singularidad aparece lo social, eso es lo que el Trabajo Social tiene que desvelar, mediando entre lo macro y lo micro, el mundo cotidiano y el de las estructuras*, por ello encuentra dificultades en encontrar mediaciones entre teoría práctica, para interpretar y para construir alternativas de acción. Por ello hoy no hay un sólo Trabajo Social, hay muchos con múltiples perspectivas y objetos de intervención.

Su camino y su destino, se entroncan con el de las ciencias sociales. A Heller dice que buscar explicaciones es el cerebro de la ciencia social, pero que la imaginación creativa abre nuevos horizontes teóricos, por ello la interpretación es su alma. Al señalar el camino y el destino de las ciencias sociales señala: *deben abandonar el mito del imperialismo de la visión científica, que las hacen dejar de ser ciencia y las convierte en mito... Y se convierten en mito si sirven para legitimar formas concretas de opresión social y política... Si anuncian con la voz de la autoridad absoluta que las personas no pueden decidir*

sus propios asuntos porque carecen de experiencia].

Si acordamos que sin el norte que proporciona el conocimiento teórico, la práctica profesional es deformada y se convierte en pragmatismo, perdiendo especificidad y viendo reducido su alcance y su impacto, coincidiremos con la importancia de apropiarnos de teorías que invistan «magnitud de contenido, teorías audaces» que permitan extraer vasteridad de conclusiones para complejizar los escenarios sociales y con ello procurar mejores y más variadas alternativas de acción⁶. Estas referencias permiten identificar la complejidad de la práctica profesional que requiere rigor teórico en el análisis, habilidad estratégica en el diseño metodológico, destreza técnico instrumental en la práctica y creatividad para generar recursos tecnológicos. Resulta inviable escindir estas dimensiones que operan necesariamente en toda intervención profesional y al propio tiempo deben ser incluidas en el análisis de las técnicas de intervención lo cual remite ineludiblemente a la perspectiva teórico-ideológico y metodológico desde la cual se implementan.

Cuestiones metodológicas y trabajo social

El método como travesía

Si compartimos que nuestra profesión:

- se entronca con la acción.
- que para accionar utiliza insumos de las ciencias sociales

- que las ciencias sociales son afectadas en su proceso de producción de conocimientos por la crisis de lo social.

Acordaremos entonces en que la viabilización de propuestas que atiendan o atenúen los efectos de la cuestión social requiere del diseño de medios que permitan direccionar nuestro obrar hacia fines socialmente valiosos, lo cual no es desafío menor. La complejidad de lo social, nos indica que no existen «recetas» y que la construcción del método es una empresa que sugiere el empleo de capacidad de análisis, talento, creatividad y habilidad.

Esta circunstancia nos remite a la centralidad de la metodología en el accionar profesional, como conjunto de conocimientos vinculados al «saber hacer», que se fueron construyendo a partir de experiencias analizadas y reflexionadas.

La metodología refiere a los componentes operativos de la profesión, determina el cómo hacer, las etapas, las actividades, las técnicas que procuran substanciar un proceso que posibilitará modificar una situación inicial y construir el objeto de la intervención. El proceso metodológico, que es también estructura pues da soporte a las acciones, no está exento de la búsqueda de eficiencia y de eficacia, que tiende a mejorar la relación resultados -medios, de modo de que los servicios lleguen con más rapidez, con mayor nivel de accesibilidad y menor costo. Su utilización en ocasiones ha estado sesgada por la escasa preocupación por superar la intuición, el pragmatismo, la referencia a lo particular, lo cual ha conducido a obstaculizar el pasaje del precepto al concepto.

Los pensadores de la antigua Grecia, definían al «*methodos*» como «*camino hacia*».

Transitar un camino es hacer una travesía. En Trabajo Social ésta es fundada, tiene sentido, se realiza mediante acciones vinculadas a las características del desafío que se propone enfrentar. Consecuentemente es hacer una experiencia planificada, dirección por objetivos. Es recorrer con otros un río cuyo curso puede o no ser conocido. Cualquiera sea el caso, el caminante descubrirá paisajes cambiantes, quizás navegará por su cauce, pero nunca lo hará por las mismas aguas, pues cada travesía es única. Cuando decide emprender este desafío, convierte la carencia en potencia, la negatividad de la situación existente en apuesta a la transformación: sin duda, a su regreso volverá cambiado.

Quizás la primera condición para afrontar la travesía es disponer de capacidad de asombro, mirar el paisaje y las escenas que se dan con ojos de extranjero, «extranjerizar», desnaturalizar, para redescubrir lo cotidiano, re-pensarlo, y obtener una nueva valoración de sus bondades y negatividades.

La segunda es saber que los riesgos y las contingencias acechan. Por ello deberá aplicar criterios de previsibilidad, procurar identificar con qué y con quiénes cuenta, estudiar cómo y cuándo hará su itinerario y qué metas es posible alcanzar en el proceso previsto. Pero además deberá identificar los enemigos invisibles, los adversarios posibles que pueden generar la implementación del plan de acción previsto, pues las acciones pueden afectar intereses de actores susceptibles de movilizarse, oponerse u obstaculizar su concreción. Por tanto, la implementación de la metodología remite necesariamente al tema del poder.

Giddens señala que la noción de acción «está lógicamente vinculada con la de poder. La acción implica la aplicación de medios para conseguir resultados producidos mediante la intervención directa de un actor en el curso de los eventos: la «acción que se intenta concretar» es una subclase de los procederes del actor, o de su abstención de hacer: el poder representa la capacidad de un agente para movilizar recursos con el fin de constituir esos medios. En ese sentido más general, el poder se refiere a la capacidad transformadora de la acción humana»⁷.

El uso del poder supone la elaboración de estrategias, entendidas como conjunto de operaciones que permiten alcanzar con éxito una misión. Ellas se refieren a la selección de cursos de acción. En tal sentido, Vicente de Paula Faleiros ha

notas

6. Karl POPPER, desarrolla el concepto de magnitud del contenido de una teoría, refiriéndose por tal a aquello que puede denominarse la audacia de la misma: cuanto más sostengamos una teoría, tanto mayor es el riesgo de que la teoría sea falsa. Así pues, ciertamente buscamos la verdad, pero estamos interesados únicamente en verdades audaces, arriesgadas. Tales teorías audaces tienen, como he dicho, un gran contenido; y ciertamente, un gran contenido lógico y empírico. Estos dos conceptos de contenido se pueden explicar de la siguiente manera: el contenido lógico de una teoría es su masa deductiva, es decir, la cantidad o clase de todas las proposiciones que se pueden deducir lógicamente a partir de la teoría en cuestión. Cuanto mayor sea el número de conclusiones extraídas, mucho mejor. Véase La responsabilidad de vivir. Escritos sobre política, historia y conocimiento, Paidós. Barcelona- Buenos Aires- México 1995, p. 37. Textos de Diccionario Herder de filosofía.

7. GIDDENS, Anthony:» Las nuevas reglas del método sociológico». Ed. Amorrortu. Buenos Aires 1993. Pág 111 y 112.

señalado que teoría, metodología y estrategia configuran una unidad.⁸

Acordaremos que el Trabajo Social puede desempeñarse en el plano de la macro, mezzo o micro intervención.

La organización tiene un papel preponderante en el tipo de diseño metodológico a seleccionar. Cuanto mayor sea el nivel de prescriptividad en la definición de funciones y la normatización de los procedimientos administrativos, menores serán los márgenes de maniobra de los agentes.

Cuanto más elevada sea la posición de los trabajadores en la gestión mayor será el bagaje de saberes estratégicos y la capacidad analítica y de toma de decisiones que deberá desplegar. Sin duda las funciones de gerencia requieren del desarrollo de competencias estratégicas.

A diferencia, si se inserta en el plano micro, deberá desarrollar más las competencias técnico administrativas.

Las posiciones de gerenciamiento, requieren identificar, diseñar e impulsar estrategias

en pos de la consecución de objetivos, utilizando la información disponible, co-pensando con otros.

La definición de estrategias se efectúa a través de un proceso de - *inmersión*⁹ institucional con el cual se principia la búsqueda del conocimiento situacional que permitirá efectuar una evaluación diagnóstica del accionar de la organización, la identificación de la imagen objetivo y del proyecto de la misma.

La investigación

El punto de partida es investigar la realidad organizacional, su ideario, su discurso, sus principios, finalidades, objetivos, metas, estrategias, agenda de tareas.

El proceso investigativo debe direccionarse a:

- identificar el contexto socio comunitario y su relación con el contexto global
- indagar su historia, periodizándola, contemplando en la recuperación de la misma, los móviles fundantes, analizando las experiencias realizadas en su trayectoria, los cambios operados y examinando las tendencias operativas dominantes, convergentes y divergentes
- conocer el perfil de los usuarios, identificando, clasificando y jerarquizando los problemas por los cuales demandan, las carencias y necesidades naturalizadas que no vivencian como problemas, a fin de proceder a la selección de problemas de intervención prioritaria, de los urgentes, los rutinarios y los ocasionales, previo análisis de sus causalidades y consecuencias.
- reconocer los sistemas de poder y de comunicación institucional, que se expresan en internismos, disputas de poder, retribución de lealtades que pueden entorpecer la acción
- indagar acerca de las características, motivaciones, representaciones, intereses y deseos de los agentes: qué desean lograr, qué creen que deben y pueden hacer para lograrlo, identificar con qué cuentan y con qué creen que cuentan, sean recursos materiales, financieros, humanos así como qué hacen y qué dicen que hacen.

Sin duda conocer las representaciones e interpretaciones diagnósticas, las respuestas y propuestas consideradas por los agentes institucionales y por los destinatarios de la acción son de capital importancia.

De esta forma podrá ir mapeando las complejidades verticales y horizontales¹⁰ de la institución en la cual se presenta la demanda o se efectúa el proyecto que intenta dar legitimidad a la satisfacción de cuestiones problematizadas socialmente. Las complejidades verticales se vinculan a los pasajes, a las apelaciones y articulaciones requeridos para la prestación de un servicio en los diferentes niveles presentes en la unidad operativa desde la cual se interviene o con las que se procura efectuar una gestión asociada. De modo similar, las complejidades horizontales contemplan los indicadores anteriormente señalados, presentes en una unidad de gestión.

Desde esta inmersión inicial se elaboran los diagnósticos a partir de los cuales se construye la vida de un proyecto.

El diagnóstico en Trabajo Social

Resulta oportuno reinstalar la noción del diagnóstico al debate sobre la formación, por ello daremos a este tópico un peso mayor en nuestra exposición.

En torno a esta cuestión, compartimos con Enrique Di Carlo que ...[la idea de diagnóstico social, estructuradora del método profesional está de alguna manera en riesgo en nuestro momento histórico...]

Sin la idea asumida y ejercida de diagnóstico social, la profesión pasaría a ser alguna de las

siguientes alternativas: una práctica empírica, una expresión asistencialista burocrática, una actividad más de promoción humana y social, una de las formas de educación popular o una de las formas de acción social¹¹.

Un primer punto consiste en debatir el concepto y su sentido¹².

El diagnóstico en Trabajo Social es una evaluación preliminar, una evaluación situacional. Se constituye en momento de síntesis y de confrontación de la teoría con los datos investigados. Es una actividad de

8. Véase «Trabajo Social. Ideología y Método». Editorial ECRO. Buenos Aires 1972.

9. Estimamos el vocablo «inmersión» (del latín *inmersus* es decir sumergido) es más preciso que «inserción» (de *insertio-onia*: añadido) de uso más habitual en nuestra profesión

10. Esta complejidad puede ser vertical si se vincula con distintos niveles jerárquicos de la misma u horizontal, al interior de una unidad operativa o de gestión

11. DI CARLO, Enrique: *Diagnóstico social y comunidad humana*. Revista Anuario No.2-Universidad de Mar del Plata -1997.

12. Diagnóstico: del griego *dia*, prefijo que significa separación; *gnosis*, conocimiento; *ico*, sufijo que indica que una acción se trae al mundo de los objetos. Surge de la etimología la idea de conocer, separando desde el todo: acción simultánea de identificar diferenciando, percibiendo al objeto de observación como lo que es y lo que no es, a partir de la partición del total. También utilizado como conocimiento: *dia*: a través, *gnosis*: conocimiento: "conocer a través de", "o por medio de" La expresión diagnóstico, utilizada en el TS desde su instauración con Mary Richmond, referencia al lenguaje médico. En medicina el término alude al conjunto de signos que sirven para determinar el carácter peculiar de una enfermedad, identificación de una enfermedad por sus síntomas.

ejecución permanente pues persiste durante los momentos de ejecución, planificación y evaluación de las acciones.

Constituye una interpretación de datos significativos desde el Trabajo Social en el que se recorta la totalidad de lo social, en el que lo universal adquiere singularidad, pero en el cual la mirada sobre esa totalidad no puede ser obviada. Su función es elaborar conocimiento situacional que incluya la descripción de las condiciones en que se produce la problemática, la explicación de sus factores sociales causales, la identificación de recursos materiales, humanos y técnicos disponibles para afrontarla, la elaboración de hipótesis de intervención de trabajo, que se irán convalidando, refutando o ampliando, de modo permanente durante el avance de las acciones, y la prognosis de las cuestiones que se intenta abordar.

En nuestro campo disciplinar ha sido asimilado a la enunciación de problemas, con categorías endeblemente definidas y eventualmente a la descripción de los mismos sin encontrar sus nexos, ni sus causalidades. Esta incorporación del saber por experiencia sugiere conocimientos poco integrados, de escasa visibilidad, difícilmente explicados, aunque transferidos durante la práctica profesional. Se «sabe hacer», se aplica el saber, se lo transmite, pero se desconocen sus reglas, no se expresa en categorías exactas, ni se investiga en torno al «know how».

¿Desde dónde construimos el diagnóstico en Trabajo Social?

En la literatura profesional Teresa Scaron de Quinteros y Nélida Genisans¹³ señalan que

el diagnóstico se efectúa a través de «modelos», comparando una *situación presente*, dada, que conocemos a través de una investigación preliminar y un «modelo» lo cual que permite ver la distancia entre situación ideal, –deber ser– con respecto a la situación actual. Cabe preguntarnos cómo se realizan esos juzgos comparativos entre una situación dada que hemos conocido a través de una investigación preliminar y una situación deseable» «¿normal?»

Desde esta mirada, sin duda el modelo está orientado ideológicamente y el diagnóstico resultante supone la existencia de juzgos valorativos.

Metodológicamente podríamos plantear que el diagnóstico puede abreviar:

– en el planteamiento de construcción de tipos ideales de Weber¹⁴

El autor, interesado en recuperar los significados de la acción social, entendía que el método de la sociología sólo podía darse por el método de «tipos ideales». Estos invisten potencia de acuerdo a la calidad de quien imagina contrastando con la realidad, pues se elaboran realzando los elementos de la misma. Entre sus bondades cabe destacar que permite acuñar conceptos, desarrollar experimentos mentales, vincular fenómenos, proporcionar elementos de una interpretación causal, buscar sentidos y orientar la formulación de hipótesis. En su pureza conceptual, son una utopía. La misión del tipo ideal es proporcionar una guía para construir explicaciones, proponer un canon de proposiciones entre variables. Su idealidad

no consiste en que propone una meta éticamente deseable. Se trata de una herramienta heurística que hace posible el análisis sociológico que permite contrastar entre una racionalidad instrumental (tales medios para tales fines) y contra los cuales se pueden comparar las desviaciones producidas por la conducta de los hombres y las perturbaciones en ese modelo racional.

– en la búsqueda de tipos medios.

Durkheim constituye un referente de esta modalidad, se concentra en lo típico. Si diagnosticamos desde esta lógica ponderaremos criterios estadísticos de «normalidad» lo cual sugiere la existencia de una visión positivista de lo social que asimila lo dado con lo deseable.

c.- otra perspectiva es construir «casos polares»: a partir de tomar dos extremos de una serie real, ubicados como polos opuestos, se organiza la construcción de tipologías que permiten ubicar situaciones diferenciadas.

– la lógica de K. Marx es diferente: utiliza el materialismo histórico y dialéctico. Compara dos series de fenómenos reales, que pertenecen a un mismo universo histórico social. Busca estudiar el fenómeno en sus rasgos más puros, más típicos. Cuando el fenómeno es examinado en forma más pura se puede comparar con otros semejantes que muestren los grados posibles y variables de desenvolvimiento que se pueden registrar en un formación social¹⁵.

– finalmente otra posibilidad de construcción de diagnóstico es *apelar a la triangulación de diversas teorías producidas por las ciencias sociales que expliquen la*

causación macro de los problemas sociales y los intereses, conductas y juegos de los actores, procurando analizar en cada situación particular las implicancias de lo político, lo social, las relaciones entre mundo de las estructuras y mundo de la vida, entre lo instituido y lo instituyente, lo universal y lo singular, lo objetivo y lo subjetivo en las situaciones problemas que el Trabajo Social atiende.

El diagnóstico da cuenta del conocimiento que se obtiene a partir de la investigación, con miras a la construcción permanente del objeto. *«Nos posibilita tener elementos empíricos que necesitan ser analizados en la perspectiva de visualizar mejor el campo problemático, sobre el cual se precisarán los objetivos de la intervención profesional.»¹⁶*

13. Véase «El diagnóstico Social» Hvmanitas -Buenos Aires-1972. Pág. 26.

14. WEBER buscó elaborar un método que permitiera establecer relaciones causales entre los hechos. Describió desde la epistemología, la posibilidad de construir tipos ideales, de manera de ver relaciones entre los hechos, por ello define como objeto de la sociología «el comprender, interpretándolas a las acciones dotadas de sentido». La comprensión nos permite abordar el terreno de lo interpretativo, captando el sentido existente de hecho de las acciones humanas en cierto número de casos. Weber proporciona respuesta a la búsqueda de comprensión de sentido, a través de la construcción racional del concepto de tipo ideal.

15. Cuadernos de Pasado y Presente Nº 1- Prólogo a primera edición de El Capital.

16. ROZAS PAGAZA, Margarita: «Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social», Editorial Espacios. Buenos Aires. 1998.

En síntesis en la construcción del diagnóstico interviene la teoría a la que apela el diagnosticador. Resulta difícil eludir en su hechura la ideología y la intrasubjetividad del quien diagnostica, que necesariamente debe tender a objetivar ordenando, interpretando, analizando y categorizando los datos, relacionando categorías estructurales, históricas, micro estructurales, efectuando interpretación analítica de los fenómenos relacionados con miras encontrar los lazos existentes en los fenómenos a fin de delinear sus hipótesis de trabajo a sabiendas de que deberá confrontarlas y ampliarlas durante el devenir de la intervención.

Mario Bunge¹⁷ nos alerta acerca de que ningún dato es por sí mismo una evidencia, sino que debe convertirse en tal con la ayuda de una teoría. Por ello los trabajadores sociales, para construir nuestros diagnósticos recurrimos a los soportes teóricos que nos proporcionan las ciencias sociales y la psicología, que serán convalidados, refutados o ampliados durante la intervención.

Al identificar los problemas sociales y las necesidades sociales vinculados a la cuestión social, es factible orientar objetivos y estrategias de intervención.

En base al conocimiento adquirido a través de la investigación social y explicado e interpretado en el diagnóstico, es posible proyectarnos en una situación futura, diseñar una acción planificada.

La planificación estratégica

Sin duda la planificación estratégica permite elaborar caminos para operar en el marco

de la complejidad de lo social. Incluye la idea de totalidad, de dimensiones interrelacionadas de lo social, sin desconocer la impredecibilidad y turbulencia en el desarrollo del proyecto. Sustenta como principio la democracia. A diferencia de la planificación normativa que hegemonizó el escenario de los cincuenta y los sesenta, incluye la consideración de la heterogeneidad en el análisis y propicia la participación de los actores institucionales, las construcciones colectivas, contemplando el papel de la intersubjetividad. Sobre esta base contempla el conflicto y procura negociar en torno a la posibilidad de elaborar acuerdos.

Propone elaborar estrategias viables, flexibles sin resignar el mantenimiento de la de la direccionalidad deseada del proyecto.

La viabilización de estrategias demandan logística para concentrar o movilizar las fuerzas o recursos, es decir que implica desarrollar capacidades.

[...] El uso del poder en la interacción puede ser entendido en función de los recursos o facilidades que los participantes aportan y movilizan como elementos de su producción, dirigiendo así su curso.

*Ellos incluyen no sólo las destrezas mediante las cuales la interacción es constituida con carácter <significativo> sino también - y esto debe enunciarse aquí sólo en forma abstracta todos los demás recursos que un participante es capaz de aportar para influir o controlar la conducta de los otros que son parte de la interacción...]*¹⁸

Para hacer operativizables sus propuestas el Trabajador Social utiliza el *instrumental*, que

le permite plasmar en acciones concretas la actividad programada.

Sin duda deberá utilizar las herramientas técnicas de las que dispone con habilidad y creatividad.

En relación a las técnicas, WEBER¹⁹ señala: *Técnica de un acción significa el conjunto de medios aplicados en ella, en contraposición al sentido o fin por el que (en concreto) se orienta.* Al referirse a la *técnica racional* indica que *significa una aplicación de medios que conscientemente y con arreglo a plan está orientada por la experiencia y la reflexión y en su óptimo de racionalidad por el pensamiento científico.* Lo que se entiende concretamente por técnica es fluido: el sentido último de una acción concreta. Considerado dentro de la conexión total de una actividad puede tener carácter de arte técnico o sea ser medio o instrumento para aquella actividad total, sin embargo, con respecto a la acción concreta esa aportación técnica (desde la perspectiva de la actividad total) constituye su verdadero sentido y los medios que aplica son su técnica

Mary Richmond identificaba la importancia de la selección del instrumental y de su hábil utilización, destacando el papel de la creatividad en su diseño...*No es posible adquirir la seguridad de una técnica determinada, sin poseer desde el comienzo y sin adquirir luego esta imaginación constructiva cuya posesión hace que la técnica sea eficaz.*

La implementación de técnicas demanda de competencias instrumentales, administrativas y de competencias técnicas vinculadas al conocimiento de códigos culturales, al manejo del lenguaje para poder comunicarse reasegurando la correcta

decodificación de los mensajes, leyendo el discurso del espacio, de las posturas, de los gestos, de los timbres y tonos de voz, así como de competencias relacionales, asociadas a la capacidad de establecer vínculos satisfactorios.

Sin duda el capital social y científico de que disponga el trabajador social figurará en su haber en el ejercicio profesional.

Evaluación, sistematización, supervisión

Finalmente todo proyecto debe contemplar sus modalidades de evaluación de proceso, de producto, la auto evaluación, la co-evaluación, y la hétero evaluación de los actores intervinientes, a fin de interpelar la práctica, redireccionarla, hacer visible la intervención, recuperando su producto y legitimándola, valuando el impacto que los proyectos generan, tributando paralelamente a un desempeño profesional más eficaz.

Acápite aparte ameritarían los procesos de sistematización que entroncada con la investigación y la evaluación procura indagar acerca de las prácticas realizadas a fin de obtener conocimientos que excedan al sentido común. Necesariamente deben ser abordados si queremos que el Trabajo Social se inserte en relación de paridad con el conjunto de las Ciencias Sociales.

17. La investigación científica.

18. GIDDENS, A. Ibídem. Pág. 113.

19. WEBER, M. : Economía y sociedad. Ed. Fondo de Cultura Económica. México. 1992. pág 47.

Finalmente la supervisión constituye un proceso dinámico a través del cual el equipo responsable del diseño, ejecución y evaluación de un proyecto pondera y potencia las capacidades, conocimientos y posibilidades del conjunto como modo de lograr un producto más satisfactorio y en ese marco efectúa, paralelamente la formación de sus cuadros, sean éstos profesionales, docentes o estudiantes. Se constituye en contralor técnico administrativo de la eficiencia y eficacia del servicio implementado en los ámbitos territorial y/o áulico.

Incluye como modalidades la supervisión grupal: a través de la cual se expone la práctica realizada ante el grupo de pares, para detectar aspectos no visibles implicados en la actividad y la supervisión individual, de carácter asimétrica, como espacio diferenciado a través del cual la actividad es reexaminada como miras a develar los obstáculos epistemológicos y epistemofílicos que concurren en su génesis. Ambas configuran estrategias de transmisión y generación de experiencias, saberes y valores.

Los desafíos que plantea la pos modernidad, sin duda complejizan las prácticas profesionales y constituyen un reto para los centros formadores...[nos impone en el orden formativo la capacitación para el trabajo en la sociedad y sus instituciones.

Ahora bien, el estar uno más capacitado no consiste meramente en el desarrollo de un saber técnico proveniente de la razón instrumental refinada, sino que consiste ante todo en una ubicación de conciencia asumida frente a este problema y la clara comprensión de las

conexiones entre fines y medios dentro de las alternativas efectivamente existentes....] ²⁰

Las técnicas participativas como recursos operativos y didácticos

Las unidades formadoras, deben proporcionar a los alumnos los soportes que les permitan su desenvolvimiento como futuros profesionales.

Esto impone pensar en el perfil profesional deseable en el actual contexto, en las competencias que debe poseer el profesional a su egreso, en las orientaciones pedagógicas y en las modalidades didácticas de aprendizaje de la metodología.

Entendemos por perfil profesional a los rasgos que deben poseer los miembros de una comunidad profesional en relación a la función de su campo disciplinar en un contexto social e histórico determinado. La formación profesional que se imparte en nuestras aulas, habilita al Licenciado en Trabajo Social para participar en el diseño, la planificación, la asistencia técnica, la gestión, la evaluación y el monitoreo de políticas sociales e iniciativas sociales, actuando como articulador entre necesidades sociales y recursos e implementando un accionar que vincula la asistencia, la educación social y la organización.²¹

Permite que el alumno conozca:

- los contextos de ideas en torno a la asistencia vigentes en los diferentes contextos históricos con sus correspondientes relaciones de estado-

sociedad y las políticas que de ellas devienen.

- las teorías filosóficas, sociológicas, antropológicas psicológicas y políticas significativas para la comprensión de los aspectos estructurales y dinámicos de los fenómenos micro sociales.
- los modelos de investigación validados por las ciencias sociales, que le proporcionan la lógica y los contenidos procedimentales que le permiten indagar acerca de problemáticas sociales y aplicar la metodología y técnicas de investigación social en la realización de estudios.

Lo capacita para

- generar recursos alternativos y orientar la capacitación de agentes de promoción social: conoce las orientaciones teóricas que fundamentan las diversas perspectivas de acción en los distintos niveles de intervención social (macro, mezzo y micro).
- utilizar el planeamiento requerido para la planificación, gestión, monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales.
- seleccionar y aplicar los recursos metodológicos de Trabajo Social a acciones destinadas a atender situaciones problemáticas y utilizar la tecnología del planeamiento en la formulación, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos de acción social, como así también en la organización y conducción de servicios.

Por ello es factible que pueda ocupar una posición estratégica en las relaciones estado sociedad e individuos grupos,

organizaciones, colectivos, comunidades u otros agentes o actores de la sociedad civil, dado que puede coadyuvar en la identificación de sus necesidades e intereses, sus redes vinculares y cooperar con diferentes universos poblacionales, tomando diversas unidades de intervención, se trate de personas, grupos, instituciones, comunidades, en el marco de las diversas tramas vinculares en que se encuentran situadas impulsando su organización para el logro de respuestas las necesidades y demandas emergentes.

Por lo expuesto los centros de formación debe favorecer el desarrollo de las competencias requeridas para el ejercicio profesional.

Entendemos por competencias del Trabajo Social al «Conjunto complejo e integrado de conocimientos teóricos, saberes técnicos, habilidades, actitudes y destrezas que los trabajadores sociales ponen en juego en situaciones de laborales para resolver problemas, acordes con el grado de desarrollo teórico operativo del campo disciplinar y los criterios de responsabilidad social propios del mismo».

Estas competencias son de orden estratégico, relationales y técnicas. Alcanzarlas supone ser portador de conocimientos teóricos y metodológicos a los cuales nos hemos referido anteriormente.

20. DI CARLO, Enrique y BEA, Elda. Op. cit.

21. Cfr.: MELANO, M. Cristina :Documento Preliminar: «ANALISIS DEL PLAN DE ESTUDIOS DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL-UBA». Bs As. 1994.

Desde nuestro rol docente, y en relación con las asignaturas cuya titularidad ejercemos, nuestra preocupación se centra en introducir al alumno en el Trabajo Social, aproximándolos a la historia del campo disciplinar en su relaciones Estado-sociedad y contexto de ideas predominantes en diferentes etapas históricas hasta nuestros días, lo cual impone referenciar el papel de la teoría y los diseños metodológicos de influencia hegemónica en diferentes períodos.

Asimismo dictamos la asignatura *Técnicas de Intervención*, que propone el conocimiento de instrumental que favorece procesos participativos grupales, a través de la cual hacemos hincapié en la reflexión sobre su utilización y las formas de registro que permiten darles visibilidad.

Hemos señalado que las técnicas constituyen instrumentos de mediación entre el conocer y el hacer. Son actividades operativas, que permiten dar avance a un proceso, modificando una situación inicial dada. Constituyen conjunto de acciones u operaciones dirigidas hacia una meta. Permiten obtener productos; recoger hechos, contenidos, conceptos valores, facilitar la reflexión, la expresión, la ruptura de estereotipos y el desplazamiento de las personas hacia las cuales se destinan, hacia la satisfacción de necesidades.

Desde la asignatura, ponemos el foco en *las técnicas participativas, utilizables* en situaciones grupales, para favorecer procesos de socialización, aprendizaje, comunicación, organización, con objetivos operativos o terapéuticos²². Entre los rasgos que les otorgan especificidad cabe mencionar su

carácter cualitativo, sus componentes educativos, la índole no convencional de su construcción y el dinamismo en su aplicación, su naturaleza vivencial-experiencial, sus posibilidades de incorporar la cotidaneidad, su tenor no intimidatorio, su vinculación con el juego. Ellas arrojan como *producto* formas no lineales de conocer, de analizar, de arribar a diagnósticos, de planificar alternativas de acción, de solucionar problemas, de evaluar las actividades, de desarrollar la creatividad, que no es patrimonio del artista, sino que hace a la esencia del ser humano.

Nuestra estrategia pedagógica consiste en favorecer ámbitos de reflexión, de crítica y de propuesta a través del desarrollo de contenidos que proveen informaciones para la comprensión de la realidad social. A su vez es orientadora del por qué conocer y por qué intervenir.- Partimos del supuesto básico de que perspectiva teórica *objetivos, metodología y técnicas se implican mutuamente* y por lo tanto de su adecuada articulación depende en gran parte la riqueza de los procesos que en las prácticas se generan.

Intentamos que los alumnos visualicen la inexistencia de relación de inmediatez entre conocer y actuar, que valoren que los conocimientos teóricos son fundamentales para explicar los procesos sociales y para elaborar el conocimiento que permitirá una intervención crítica sobre los mismos, dado que eludir la teoría es reducir los saberes específicos a la aplicación de saberes técnicos, a procedimientos operativos.

Utilizamos para ello técnicas provenientes de distintas tradiciones, entre ellas:

- de la dinámica grupal

- de la plástica: dibujo, collage, bricolage
- dramáticas: rol playing , teatro, juegos teatrales
- de recursos narrativos: taller literario
- de los medios gráficos: boletín, diario, diario mural
- técnicas combinadas: imagen y recursos narrativos: foto problema, foto lenguaje, imagen y gráfica: fotomontaje- volantes y afiches
- música y expresión corporal: murga
- gráfico- plásticas: historieta
- gráfica e imagen: foto novela
- audiovisuales
- dramático - plásticas artesanales: teatro de títeres, teatro de sombras.
- de los medios de comunicación social. radio - novela - telenovela - cassette foro video - foro.
- del análisis de las prácticas cotidianas de los diferentes actores, vinculadas a cómo se comunican, cómo juegan, cómo crean cultura entre otros.

La utilización de las técnicas permite aunar aprendizaje y placer.

Los contenidos seleccionados en la asignatura aportan al debate de las cuestiones que atraviesan al Trabajo Social de principios del milenio, abordan preocupaciones metodológicas e identifican el papel de las técnicas en las construcciones actuales.

A través de la aplicación del instrumental procuramos que los alumnos expresen qué resonancia interna les provocó la actividad y a partir de ello que traten de analizar la tensión objetividad-subjetividad presente en las intervenciones.

Pero además del aprendizaje de contenidos, nuestra estrategia consiste en reflexionar acerca de las técnicas en sí mismas: su coherencia con el marco teórico, su pertinencia con los objetivos, las características del universo de aplicación, el encuadre grupal. Analizamos la factibilidad de su aplicación, enfatizamos en el mejoramiento de la comunicabilidad, propiciamos criterios de eticidad en su implementación.

A partir del conocimiento vivenciado del instrumental, avanzamos en el análisis de sus posibles y transferencias y recreaciones y en su relación con la metodología, a fin de que sean utilizadas con pertinencia en su práctica pre-profesional y profesional. Facilitamos la identificación de criterios de selección, diseño y aplicación de Técnicas de Intervención a través de los cuales se implementa la metodología profesional y efectuamos su sistematización, de modo de modo de darles visibilidad. Para ello procedemos a la confección de cuadros de registro de las técnicas aplicadas, de manera de analizar las posibles transferencias a otras situaciones. También realizamos cuadros de planificación y de evaluación.²³

notas
22. Hemos desarrollado estas temáticas los artículos en «*Técnicas Participativas. Entre el arte y la ciencia*» en Revista «Cuadernos de Trabajo Social-Carrera de Trabajo Social-Facultad de Ciencias Sociales UBA-AÑO 1- N° 1-BS AS.noviembre de 1995, «*Técnicas Dramáticas y Procesos Socio Educativos*».

23. Hemos desarrollado estas cuestiones en *El registro en Trabajo Social: estilos y lecturas. (Repensando lo obvio)*. Servicio Social & Sociedade N° 38- Sao Paulo-Brasil- 1992. o en Revista Uruguaya de Trabajo Social Año 6 N° 12- Montevideo -Uruguay-1993:» y «*Pistas para la sistematización de Técnicas Participativas en Trabajo Social*». Anuario- Departamento de Servicio Social- Universidad Nacional de Mar del Plata -Año 2 -1997.-

A partir de la aplicación inicial de una batería de técnicas propuestas por la cátedra, los alumnos pasan a diseñarlas con el fin de analizar los contenidos y/o para abordar situaciones sugeridas y coordinan la actividad que desarrollará el resto de los estudiantes en el espacio áulico.

La asignatura combina las modalidades de evaluación individual y grupal, de proceso y de producto y culmina con un trabajo monográfico en el que describen el proyecto de prácticas implementado, a partir del cual analizan y evalúan las técnicas aplicadas durante su trayectoria y crean técnicas en función de sus objetivos y el momento de avance del mismo.

La producción escrita y las técnicas diseñadas por los estudiantes, son puestas en juego en un coloquio final, que cuenta con la presencia de todo el alumnado de la materia, por lo cual la instancia final de evaluación se torna también instancia de aprendizaje.

La práctica profesional requiere del desarrollo de capacidades y competencias relacionales, que le permitan integrar equipos con su pares y/o multidisciplinarios, de modo de que pueda identificar el rol del Trabajo Social y vincular su desempeño con *funciones abiertas, flexibles, evolutivas* (reprogramables).

Entendemos que a través de estas estrategias pedagógicas, los alumnos desarrollan competencias operativas y relacionales, incorporándolas como recursos para sus futuras intervenciones con grupos, al tiempo que adquieren mayores niveles de conciencia acerca del compromiso social

que conlleva su desempeño profesional, y se capacitan para efectuar las discriminaciones necesarias para auto-evaluar su tarea, receptar objeciones surgidas de la co-evaluación y la hétero-evaluación y re-encauzar aspectos operativos propios de la naturaleza de su trabajo.

Finalmente cabe señalar la experiencia realizada nos permite inferir que el abordaje grupal que empleamos desde la cátedra posibilita que los alumnos analicen la tensión entre omnipotencia e impotencia, conductas en que suelen incurrir los estudiantes y graduados recientes. Intentamos que adviertan que pueden desplegar su potencia y la de los actores intervenientes en los problemas que los desafían.

Bibliografía

- AGUAYO CUEVAS, Cecilia: «Fundamentos teóricos de la sistematización» Revista de Trabajo Social N° 61. Santiago de Chile, 1992.
- BUNGE, Mario. *La investigación científica*.
- CASTEL, Robert. *La metamorfosis de la cuestión social* Editorial Paidós – Buenos Aires - 1997.
- CELATS. *La práctica del Trabajador Social*. Lima, 1983.
- CUADERNOS DE PASADO Y PRESENTE N° 1- Prólogo a primera edición de El Capital.
- COMPENDIO SOBRE METODOLOGÍA PARA EL TRABAJO SOCIAL- Ed. Ecro- Serie ISI. N° 4-1973.
- DE ROBERTIS, Cristina- *Metodología de la Intervención en Trabajo Social* - pág. 64-el Ateneo, 1992.
- DI CARLO, Enrique y BEA, Elda. *Desafíos del Servicio Social ante El Tercer Milenio*. Art. Inédito-Universidad de Mar del Plata.
- DI CARLO, Enrique: *Diagnóstico Social y Comunidad Humana*. Revista Anuario N° 23. Universidad de Mar del Plata. Mar del Plata 1987.

DOCUMENTO DE ARAXÁ. Hoy en Trabajo Social N° 13 y 14. 1968.

FALEIROS, Vicente de Paula: *Trabajo Social. Ideología y Método*. Editorial ECRO. Buenos Aires 1972.

FONSECA, Lady. *Una reflexión Metodológica*, Revista Acción Crítica nº 12, CELATS, Perú, 1982.

GIDDENS, Anthony: «*Las nuevas reglas del método sociológico*». Ed. Amorrortu. Buenos Aires, 1993.

KLIMOVSKY, G.; «*Estructura y validez de las teorías científicas*».

KLIMOVSKY, G., DE ASUA, Miguel: «*Corrientes epistemológicas contemporáneas*». CELA. Bs. As. 1992.

LIMA SANTOS, Leila y RODRIGUEZ, R: «*Metodologismo, estallido de una época*» en Revista Acción Crítica N°14-Lima 1983.

MAGUIÑA et al: La investigación y el Trabajo Social-Acción Crítica N° 21-Lima 1987.

MAGUIÑA, A.; PALMA, D. y otros. La investigación y el Trabajo Social. *Revista Acción Crítica*, nº 21, Lima, Perú. 1987.

MANRIQUE, M. y MAGUIÑA, A. *Evaluación de Proyectos Sociales*. Lima, Celats, 1986.

MELANO, M. Cristina:

Documento Preliminar: «*Analisis Del Plan De Estudios De La Carrera De Trabajo Social-UBA*». Bs As 1994.

El registro en Trabajo Social: estilos y lecturas. (Repensando lo obvio). Servicio Social & Sociedade N° 38. Sao Paulo, Brasil, 1992. o en Revista Uruguaya de Trabajo Social. Año 6. N° 12- Montevideo -Uruguay- 1993».

«*Pistas para la sistematización de Técnicas Participativas en Trabajo Social*». Anuario –Departamento de Servicio Social– Universidad Nacional de Mar del Plata. Año 2, 1997.

«*Técnicas Participativas. Entre el arte y la ciencia*» en Revista «Cuadernos de Trabajo Social-Carrera de Trabajo Social-Facultad de Ciencias Sociales UBA-AÑO 1- N° 1-BS AS.Noviembre de 1995 y en

«*Técnicas Dramáticas y Procesos Socio Educativos*». Revista Trebal Social. Barcelona. España, 2001.

MENDOZA RANGEL, M. del Carmen: «*Una opción metodológica para los Trabajadores Sociales*». Editorial Humanitas -Bs. As. 1990.

POPPER, Karl: «*La responsabilidad de vivir. Escritos sobre política, historia y conocimiento*». Paidós. Barcelona- Buenos Aires. Textos de Diccionario Herder de filosofía.

ROZAS PAGAZA, Margarita: «*Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*». Editorial Espacios. Buenos Aires, 1998.

SAMAJA, J.: «*Epistemología y Metodología. Elementos para una teoría de la investigación científica*». Eudeba, 1993.

SCARON DE QUINTERO, María Teresa y GENISANS, Nélida; «*El diagnóstico social*» Hvmanitas. Buenos Aires, 1980.

SHUSTER, Federico Luis: «*Política y subjetividad. El desafío de la complejidad en las Ciencias Sociales de fin de siglo*». Revista Agora N° 6- Verano 1997. Buenos Aires.

VARIOS AUTORES- Serie ISI N° 4- EDITORIAL ECRO: *Compendio sobre metodología para el Trabajo Social*. 1973

WALKER, Horacio; HOWARD, Richard. «*Evaluación iluminativa del programa padres e hijos. Fundamentos teóricos y procedimientos metodológicos*». CIDE-CHILE .

WEBER, M.: «*Economía y sociedad*». Ed. Fondo de Cultura Económica. México. 1992.

WITTGENSTEIN, Ludwig, «*Investigaciones Filosóficas*». Ed. Crítica 1988. Barcelona.

Las prácticas de intervención: un espacio en permanente construcción

Rosa María Alemany Monleón. Diplomada en Trabajo Social y licenciada en Antropología.

Silvia Iannitelli Muscolo. Diplomada en Trabajo Social. Profesoras de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona*.

Resumen

En este artículo queremos aportar y hacer partícipe al lector, de nuestra propuesta como profesionales del trabajo social en nuestra función docente/formativa; propuesta que es fruto de nuestra experiencia profesional y las relaciones que ella nos ha permitido con colegas, estudiantes, compañeros de trabajo,... y los debates, reflexiones y dudas que en ellas se han ido desarrollando. Partimos del paradigma de la complejidad a través del que creemos y apostamos por una formación multidimensional, innovadora y creativa donde los aprendientes y enseñantes se encuentren en un contexto que les ayude a aprender a aprender.

Palabras clave: formación, supervisión, creatividad, complejidad.

Introducción

No quisiéramos empezar nuestra exposición sin antes expresar nuestro agradecimiento a personas que han hecho posible la elaboración de este documento: a los estudiantes de Trabajo Social de la Escuela de la Universidad de Barcelona, a los cientos de profesionales que colaboran desde su ejercicio profesional en la formación de los estudiantes....

Con este artículo tratamos de compartir la preocupación por el ejercicio de la tarea docente en la asignatura de prácticas de intervención y de supervisión, pero no sólo de ella, sino de la tarea docente en general. Aspiramos a que su lectura sea un pequeño aporte a la reflexión para quienes supervisan, a tutores y, fundamentalmente, a quienes se hallen en plena formación o apenas estén preguntándose sobre qué es ser trabajador social. Es a partir de nuestros encuentros y reencuentros con la teoría y la práctica que nacerán nuevas estrategias, se reafirmarán viejos conceptos, se plantearán contradicciones a resolver. Más que prescripciones y propuestas acabadas, procuramos acercar cuestiones y alternativas concretas, dignas de ser profundizadas, discutidas, modificadas.

Por encima de otros intereses teóricos, la práctica cotidiana confirma el aprender como deseo, como proceso, como encuentro-reencuentro con los sujetos-objetos de conocimiento, en la interacción con todo lo que nos rodea. Es en este sentido que no creemos que este texto tenga que responder exclusivamente a una asignatura en particular.

Desde esta perspectiva es que consideramos a la didáctica y a la práctica pedagógica como un proceso en constante construcción-reconstrucción: como una estructura que va estructurándose, haciéndose a cada paso. Sin embargo vemos que muy a menudo, y tal vez por efecto de las urgencias, se entra de

notas
*Facilitamos nuestras direcciones de correo electrónico para debatir y compartir con vosotros nuestra propuesta: ralemany@eutsb.org, siannitelli@eutsb.org

lleno en las ideas, los autores o las experiencias más novedosas, sin abreviar en los procesos históricos, sin acercarse a los fundamentos epistemológicos ni enlazar las teorías que permitirían cuestionar algunas de las prácticas más difundidas. De este modo, a veces se corre el riesgo, de preparar a los trabajadores sociales "como si" se los formara, "como si" se cuidara el nivel académico o "como si" las prácticas fuesen seriamente reflexionadas.

Marco teórico

¿Qué es practicar?

Practicar es poner en juego: la experiencia vital del estudiante, la conceptualización teórica, la instrucción recibida, la normativa propia de un campo de trabajo, haciéndola operar en la "realidad" profesional. Es aplicar lo que se sabe para entender y resolver una situación. Es actualizar, poner en acción, ejecutar en el campo de lo concreto algo que tenemos pensado o sabido.

Quien aprende no lo hace en soledad. El estudiante aprende desde una compleja trama de vínculos que establece con su entorno, el aprender se da en un vínculo y en interacción con el enseñante y el grupo de pares, en relación a un tercero, el objeto de conocimiento. Sirva de ejemplo de lo dicho, lo que una ex alumna escribió: "(...) cuando me pedías que transcribiera la entrevista y pensara en lo que había ocurrido en aquella entrevista, yo no quería hacerlo porque me producía mucho dolor, pero tú insistías y cuando por fin lo hice, recordé que me estaba ocurriendo algo que ya había vivido en el pasado, cuando me hacía una herida y mi madre quería curármela, yo no

quería, porque me dolía, lo que no entendía es que si mi madre no lo hacía la herida se me infectaría. Lo mismo me ocurrió con esta situación".

Vemos así que el sujeto alumno va aprendiendo: desde su propia identidad personal, cultural y social, desde aquello que como persona lo hace original e irrepetible en relación con los otros en un ámbito de respeto mutuo es decir en interrelación con la diversidad. Y aprende desde su propio protagonismo y actividad en el pensar, sentir y/o actuar. Esto no supone negar la actividad del enseñante, sí supone, en cambio, una escucha activa de su parte, con propuestas de reflexión; usando metodologías y técnicas que sean co-construidas con el alumno, y que no sean meras enseñanzas expositivas, repetitivas, dirigidas sólo al "cerebro-mente" de los alumnos y basadas en la pasividad de éstos, "mentes en blanco a llenar".

En este sentido Meltzer y Harris (1989:42) plantean que el aprendizaje por *acumulación obsesiva* (...) existe una *propensión a clasificar, catalogar y acumular, cuestión que quita libertad y vitalidad a los objetos*. En contraposición proponen que el *aprendizaje por experiencia* (...) implica la *participación en una experiencia emocional, de manera que tenga lugar una modificación de la personalidad. La persona deviene en algo que antes no era, digamos en un "caminante" en el caso de un niño pequeño* (...) en un trabajador social en nuestro caso.

² En definitiva, el objetivo final de todo enseñante debería ser formar a un operador cada vez más activo y al mismo tiempo, reflexivo; y en contrapartida, menos reactivo y estereotipado.

El aprendizaje profesional incluye como ya hemos señalado una relación mutua entre

crecimiento personal y crecimiento profesional. Así como una conversación no tiene principio ni final, ya que cada conversación contiene anteriores y por venir, una "conversación de aprendizaje", no tiene principio ni final, si tuviéramos que simbolizarla de alguna manera, diríamos que una conversación de aprendizaje tiene forma de espiral. Por otro lado una conversación de aprendizaje no opera de "per se" como operadora de cambio, no crea una nueva idea, una nueva actitud, una nueva conducta, unos nuevos valores, una nueva persona. Lo que sucede dentro y fuera del espacio de supervisión, forma parte de intercambios mutuos, donde tanto el que enseña como el que aprende y los otros participantes, toman e interactúan, esto requiere el desarrollo tanto por parte del estudiante como del supervisor de una actitud flexible y de un aprendizaje de la creatividad que permitan un margen de improvisación en la escena de la supervisión y de las prácticas.

Es un error pensar que el efecto de la conversación instaurada en supervisión será mayor, si le asignamos tareas al alumno que deberá realizar fuera del espacio de supervisión. Si aceptamos que gran parte del aprendizaje ocurre fuera del aula, lo que ocurre dentro del espacio de supervisión sirve de trampolín para el aprendizaje mutuo.

Cabe preguntarse si dicho margen de flexibilidad y creatividad son posibles dentro de la estructura de funcionamiento universitario, no tenemos respuesta al respecto. Lo que sí podemos aportar es como se organizan las prácticas de tercer curso en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona.

Los protagonistas

La complejidad en la organización de las prácticas viene definida, en gran medida, por los actores que forman parte; las prácticas de campo facilitan al estudiante el contacto con el ejercicio profesional en la "realidad" junto y de la mano del profesional (habitualmente) del trabajo social que lo tutoriza y guía / acompaña a lo largo de todo el proceso de aprendizaje práctico.

– El estudiante expresa mediante un impreso escrito su interés en realizar las prácticas especificando los ámbitos donde desearía realizar las mismas, el horario (mañana o tarde) y el territorio geográfico (normalmente comarca de preferencia). Esta solicitud se entrega al responsable de prácticas de la Escuela antes de finalizar el curso académico anterior al de inicio de las prácticas.

Nuestra experiencia nos demuestra que este es el espacio de aprendizaje por excelencia para el estudiante y en el cual deposita múltiples y elevadas expectativas. Este hecho hace necesario procurar un extremado cuidado en el proceso de selección y asignación de centro intentando adecuar no sólo los intereses expresados por el estudiante

1. Meltzer, D. y M. Harris. 1989. *El papel educativo de la familia*. Barcelona, ESPAXS.

2. Dicha cita fue recogida hace ya tiempo del artículo *Entrenamiento y supervisión: un acercamiento teórico-práctico* firmado por Claudio Des Champs dentro de la página web de la FEATF (Federación Española de Asociaciones de Terapia Familiar): www.unizar.es/rits/asoci/featf/htm.

sino también los intereses expresados por la institución y el propio profesional.

– El tutor de prácticas, es el profesional del trabajo social, desarrolla su actividad docente desde la institución en la que trabaja. Empieza a ser habitual que realice dicha función a partir del encargo recibido desde la propia institución, sin olvidar que se asume de forma voluntaria y no se recibe –sólo en contadas ocasiones– contraprestación económica por dicha actividad. El hecho de que cada vez más el responsable de prácticas de la Escuela formalice la colaboración con la institución (a través del convenio de colaboración docente) y no directamente con el profesional no es una variable que debamos desmerecer en el momento de la organización de las prácticas y el posterior desarrollo de las mismas a lo largo del curso. En algunas ocasiones el responsable de prácticas no tiene información de qué profesional tutorizará las prácticas del estudiante hasta una vez iniciadas las mismas, o bien no sabe cuál va a ser el centro de prácticas en concreto, el ámbito de intervención o el territorio geográfico.

El tutor será en definitiva el profesional que asuma al estudiante a lo largo de todo el período de prácticas y el que determinará cuales son las posibilidades de aprendizaje del estudiante en dicho centro. A través de los contactos con el supervisor de la escuela se llevará a cabo el seguimiento/evaluación continuada del estudiante en el centro y al finalizar el proceso se evaluará el mismo de forma conjunta (incorporando también al estudiante en la reunión de evaluación).

– Los Supervisores; en el caso de la EUTSB son todos ellos Diplomados en Trabajo Social y profesores de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona, son responsables, cada uno de ellos, de un grupo de supervisión compuesto por estudiantes que realizan sus prácticas de campo en distintos centros y distintos territorios y ámbitos de intervención. El grupo lo componen unos 15 estudiantes y son aproximadamente 13 profesores por curso académico los dedicados a dicha actividad docente.

Se reúnen semanalmente por espacio de 2 horas con el grupo para realizar un seguimiento semanal del proceso de prácticas, tienen asignados a la vez espacios de tutoría individual con cada uno de los estudiantes del grupo habitualmente a demanda del propio estudiante y establecen los contactos con los tutores de prácticas para el seguimiento de las mismas. Es el responsable de la evaluación final tanto de las prácticas de campo –denominadas en el currículum de la Diplomatura Practicum II– y de la evaluación del espacio de seminario de supervisión –denominado Supervisión II–.

Periódicamente se reúnen como grupo de profesores con el responsable de prácticas de la Escuela en reuniones de trabajo en relación a estas asignaturas y sus particularidades.

– El Responsable de Prácticas; es el profesor responsable de toda la organización, gestión, supervisión y seguimiento del Practicum II y Supervisión II. Establece el

marco de colaboración con las distintas instituciones, haciendo un seguimiento tanto legal como evaluativo. Asigna los centros de prácticas a cada uno de los estudiantes y asimismo el grupo de supervisión. Organiza la oferta formativa dirigida a los tutores de prácticas y realiza un seguimiento global –de los distintos espacios– del proceso a lo largo de todo el curso académico.

La organización

La complejidad en la organización de las prácticas y la diversidad de variables que intervienen junto con los distintos tiempos de trabajo –el de la organización, el del profesional, el de la Escuela– requiere de una dedicación permanente y periódica a lo largo de todo el curso académico. El promedio de estudiantes que cada curso realiza prácticas de campo está entre los 180 a 220, a los que debemos añadir los estudiantes provenientes de otras Universidades europeas dentro de los programas Sócrates y Leonardo, de Universidades españolas dentro del Programa SIEUC (Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios de España) y de los estudiantes de las Universidades de Latinoamérica con las que mantenemos una estrecha colaboración (Universidad de Tucumán en Argentina, Universidad de Coahuila en México, Universidad de Santiago en Cuba y Paraguay). Para poder dar una respuesta adecuada a esta gran demanda se requiere de una oferta de plazas suficiente (normalmente nos relacionamos con unos 400 centros que cada año deciden si llevan a cabo esta colaboración docente o no). De forma esquemática presentamos cuales son los distintos aspectos que contemplamos, y por supuesto cuidar en extremo, desde la organización:

- Es requerimiento legal, y previo a la incorporación del estudiante al centro de prácticas, tener formalizado el convenio de colaboración de prácticas entre la institución, la Universidad de Barcelona y la Escuela. Dicho convenio es un documento por triplicado original. Posterior a la formalización del convenio y una vez asignado el estudiante, debe realizarse el convenio individual de prácticas. Dichos documentos son requisitos previos e indispensables a la incorporación del estudiante a la plaza. En ocasiones debe también añadirse a este proceso administrativo los documentos que son requisito imprescindible para la institución en relación a su propia gestión para la incorporación de los estudiantes a servicios que son de su competencia. Esta situación –que particulariza la gestión administrativa de las plazas– genera una complejidad enorme, y por que no decir, a menudo excesiva.
- Respecto a la asignación de centros a los estudiantes, se cree importante considerar los intereses de estos, los horarios disponibles (algunos de los estudiantes trabajan a lo largo de la semana), y el territorio de residencia
- Cada año es necesario llevar a cabo una búsqueda de nuevos centros, o rescatar aquellos que años atrás colaboraban en esta actividad docente; para ello se valora no sólo la calidad de la acción que realizan y de los profesionales que trabajan sino también que su objeto de intervención coincida con nuevos espacios de intervención para el trabajo social.
- Para la asignación de los estudiantes a los distintos grupos de supervisión se valora, en primera instancia que el

profesor/supervisor conozca o tenga ya relación con el centro que ha sido asignado al estudiante, pensamos que esto facilita el proceso de incorporación del estudiante al espacio de prácticas, sobretodo al inicio.

Toda esta actividad requiere de una descarga parcial de créditos docentes a un profesor de la EUTSB, tiene además desde el curso 2001/02 la ayuda de un estudiante como becario y un soporte administrativo para la gestión básicamente de los convenios y contratos de colaboración.

Este relato solo pretende compartir con los lectores una forma de organización, que indudablemente no es "la" forma de organización, si partimos de la premisa que la sociedad entera es testigo de la caída de verdades "definitivas", accordaremos que el hacer didáctico y organizativo imponen como ineludible la reflexión y el cuestionamiento.

Reflexiones y propuestas

Los futuros trabajadores sociales, al practicar, aplican saberes. Estos saberes provienen tanto de lo vivido a lo largo de sus experiencias vitales como de lo que han leído, lo que han estudiado o están aprendiendo durante su formación académica. No olvidemos que tanto los estudiantes, como los tutores, como los profesores, estamos embarcados en la práctica educativa, aunque la graduación o el cargo marquen una/s diferencia/s. Todos aprendemos del otro, el reto está en "aprender a aprender".

Cualquier entrenamiento profesional demanda la realización de prácticas; la

medicina, la arquitectura, la formación en cualquier rama de la técnica, el trabajo social, entre otras especialidades, incluyen la puesta en contacto con la "realidad", con el campo de trabajo. El médico/a, el arquitecto/a, el técnico electrónico o los trabajadores sociales orientan su práctica a partir de la suma de saberes que poseen; así cada uno de ellos interpreta lo que la paciente, el cliente, el consultante necesitan, buscan o desean. Sobre tales datos, luego, organizan el proceso. Esto nos lleva a afirmar que no habrá dos prácticas iguales; aun cuando el trabajador social sea la/el mismo, cada consultante es diferente y éste mismo, cada vez que asiste al despacho, cambia, mejora, evoluciona o presenta una nueva situación. Así vemos que cada vez hay que pensar en nuevas estrategias, las respuestas difieren, nosotros mismos nos sentimos cambiados.

Las prácticas en trabajo social, posibilitan un acercamiento gradual, orientado y supervisado, a lo que luego será el ejercicio profesional cotidiano. En este sentido, responden a una demanda social, más allá de constituirse en un requisito del plan de estudios.

La sociedad espera que el trabajador social sepa de recursos, de problemas sociales, entre otras materias, pero también espera que se pregunte por su consultante como sujeto, como persona, que tenga claro lo que significa estar bien, que tenga en cuenta la vida e historia personal de ese consultante. Es decir que como trabajador social no se limite a prescribir un recurso, y que, fundamentalmente vaya modificando su quehacer; en fin que tengan claro el significado y la significación de lo que hacen y los efectos que puedan producir en la población que les consultan. Junto a esto se

espera que los trabajadores sociales tengan en cuenta los sentimientos y deseos de los sujetos como sus propios sentimientos, los miedos y las ansiedades propias del quehacer profesional.

Se nos ocurre que un buen tramo de la experiencia de recibir, orientar y acompañar practicante queda a salvo cuando los profesores de los seminarios de supervisión, pueden considerar que las prácticas son una oportunidad para la confrontación. Punto clave para no visualizarlas como un enfrentamiento. Esto que pareciera un juego de palabras es un asunto tan serio como aquello que, desde ciertas asignaturas fuera tan sobrevaluado; nos referimos al "dominio" del grupo. En realidad el supervisor constructivista-interaccionista, que preserva el vínculo interpersonal y con los objetos de conocimiento, más que "dominar" al grupo, necesita dominar la teoría, las estrategias, las técnicas de enseñanza que propicien la auto-socio-construcción del conocimiento. En este sentido Irene Franco y Marta Carrera (1986) dijeron al respecto: ³ *Se lo somete a un aprendizaje escindido del componente afectivo, sólo a través de la formulación intelectual del mismo; el que le ha dejado huellas de una relación estereotipada con los objetos de conocimiento y con los otros, huellas que se reactualizan en una repetición permanente que se torna segura y se manifiesta en una persistencia de esquemas de comportamiento rígidos.*

Y, luego reflexionan: *¿Cómo perder esta "seguridad", como encontrar otro camino, un espacio donde la relación con el conocimiento se concrete desde otra modalidad? Un espacio donde este permitido pensar, proponer, comprobar y corregir la propuesta; donde la equivocación no será sancionada sino que se*

analizará el error como paso necesario en la construcción del conocimiento; donde el hacer le permitirá descubrir sus posibilidades, su creatividad, su originalidad, pero también todo aquello que comparte con el otro; donde la abstracción será la consecuencia del haber hecho, clarificado, evaluado, construido, reflexionado sobre el objeto y la situación, tanto como ahora sobre sus acciones, las secuencias de las mismas y sus efectos. (.....) Espacios donde hacer y reflexionar sean las vías de ruptura de la dependencia, entendiendo por dependencia el vínculo con un conocimiento cerrado, incuestionable, que lo somete a una práctica estereotipada y lo excluye de la posibilidad de reflexionar y pensar, única vía para un desempeño creativos.

El aprendiente y el enseñante son como "personajes" de la "escena" aprender-enseñar desempeñando un "papel o rol", estos son figuras que pueden coincidir con los lugares de profesor y estudiante, pero que, en el aprendizaje por experiencia, se alternan, se superponen, se mueven. Así, un profesor sólo podrá enseñar si aprende, y un alumno sólo podrá aprender si enseña. Consideraremos aprendiente no sólo a quien está en el lugar formal del estudiante. Un aprendiente, es cada uno de nosotros, frente a un otro como enseñante y un enseñante es cada uno de nosotros, ante otro como aprendiente.

El ser humano aprende a partir de su "deseo de aprender", desde el que se preguntará fundamentalmente: ¿quién soy? ¿quién soy

3. Franco, I.E. de y Carrera, M. 1986 *Taller para educadores*, en Revista Temas de Psicopedagogía, Buenos Aires, Anuario nº 2.

para los otros? ¿quiénes son los demás?.... Este deseo de aprender está en interjuego con el deseo de no saber aquello que le es doloroso.

Al respecto, Gonzalez Cuberes M. T. (1993: 67) nos dice: ⁴(...) *aprender representa un dinamismo múltiple: preguntarse acerca de sí mismo, de los demás, del mundo: incorporar conocimientos desde una intensa actividad personal que los modifica y puede producir novedades y cambios; instrumentarse con los recursos que proporciona la cultura para ocupar un lugar social participativo. Así el aprender no se circumscribe sólo a la academia. Esta es sólo un aspecto de un proceso mucho más abarcativo. El aprender es un proceso de apropiación: Subjetivo (intrapersonal) y a la vez inter-subjetivo (interpersonal).*

El aprendizaje, es una situación interactiva, en el que la duda es una compañera ineludible.

Bibliografía

- FERNÁNDEZ, JOSEFINA. 1997. *La supervisión en el Trabajo Social*. Barcelona, Paidós.
- FRANCO, I.E. de y CARRERA, M. 1986. *Taller para educadores*, en Revista Temas de Psicopedagogía, Buenos Aires, Anuario nº 2.
- GONZÁLEZ CUBERES, M^a T. 1993. *Al borde de un ataque de prácticas*. Buenos Aires, Aique.
- MELTZER, D. y M. HARRIS. 1989. *El papel educativo de la familia*. Barcelona, ESPAXS.
- SALZBERGER-WITTENBERG, ISCA et al. 1992. *L'experiència emocional d'ensenyar i aprendre*. Barcelona, Ed. 62, col. Rosa Sensat.

4. Gonzalez Cuberes, M^a T. 1993. *Al borde de un ataque de prácticas*. Buenos Aires, Aique.

notas

Bibliografía selectiva sobre "Metodología"

M. Carme Sans. Bibliotecaria documentalista.

Los documentos que presentamos en esta bibliografía han sido seleccionados de tres catálogos: el de la Biblioteca Nacional de Catalunya, el de la red BEG y el del CCUC (*).

Catálogo de la Biblioteca Nacional de Catalunya: <http://www.gencat.es/bc/>

Bisquerra Alzina, Rafael. *Métodos de investigación educativa : guía práctica*. 2^a ed. Barcelona : CEAC, cop. 1996.

Blanco Vilaseñor, Ángel. *Estratègies de recollida de dades*. Barcelona : Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya, 1997.

Braben, Dona. *To be a scientist* / Donald Bra. Oxford University Press, 1994.

Domènech i Massons, Josep M. *Diseños de investigación*. 2^a ed.

Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, 1989.

Durelli, Augusto J. *La Investigación técnico-científica*. Buenos Aires : El Ateneo, 1945.

Goyette, Gabriel. *La Investigación-acción : sus funciones, sus fundamentos y su instrumentación*. Barcelona : Laertes, cop. 1988.

Laporte, Joan-Ramon. *Principios básicos de investigación clínica*. 2a ed. Barcelona : AstraZeneca, 2001.

Métodos y técnicas avanzadas de análisis de datos en ciencias del comportamiento. Barcelona : Universitat de Barcelona, 1996.

Primo Yúfera, Eduardo. *Introducción a la investigación científica y tecnológica*. Madrid : Alianza Editorial, cop. 1994.

Segon llibre-guia de recerca de la Divisió de Ciències Jurídiques, Econòmiques i Socials. Barcelona : Publicacions Universitat de Barcelona, Divisió de Ciències Jurídiques, Econòmiques i Socials, DL 1997.

Tejada Fernández, José. *El Proceso de investigación científica*. Barcelona: Fundación «la Caixa»: E.U.I. Santa Madrona, 1997.

Catálogo de la red de Bibliotecas BEG (Biblioteques Especialitzades de la Generalitat): <http://beg.gencat.es>

Este catálogo permite la consulta a 33 Bibliotecas y Centros de documentación que dan soporte a la actividad de las entidades de la administración pública de Catalunya.

notas

(*) Aunque esta bibliografía ha sido recogida de tres fuentes bibliográficas de Cataluña y precisamente por ello se reflejan en ella muchos textos editados en dicha Comunidad Autónoma, queremos hacer especial mención a que han sido contemplados también aquellos textos editados en otros lugares de España y del extranjero, incluidos o pertenecientes al fondo bibliográfico de tales Bibliotecas.

Bartolomé Pina, Margarita. *Metodología cualitativa orientada cap al canvi i la presa de Decisions*. Universitat Oberta de Catalunya, 1997.

Bernal Torres, César Augusto. *Metodología de la investigación para administración y economía* \$d César Augusto Bernal Torres \$e revisión técnica. Santa Fe de Bogotá; Pearson Educación de Colombia, 2000.

Blanco Villaseñor, Ángel. *Estratègies de recollida de dades*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 1997.

Brezsinski, Claude. *El Oficio de investigador*. Madrid : Siglo XXI de España, 1993

Cañas Fernández, José Luis. *Estudiar en la universidad hoy: las técnicas eficaces, métodos, apuntes, trabajos, tesis, exámenes*. Madrid : Dykinson, 1990.

Carroll, John S. *Decision research: a field guide*. Newbury Park: Sage, 1990.

Coromina i Pou, Eusebi. *El treball de recerca : procés d'elaboració, memòria escrita, exposició oral i recursos: guia de l'estudiant*. Vic: EUMO, 2000.

Educar mentes curiosas : el reto de la ciencia en la escuela. Madrid: Visor, 1994.

Frey, James H. *Survey research by telephone*. Newbury Park: Sage, 1989.

Giddens, Anthony. *Las nuevas reglas del método sociológico: crítica positiva de las sociologías interpretativas*. Buenos Aires: Amorrortu, 1987.

Hatch, Evelyn. *The research manual: design and statistics for applied Linguistic* Boston: Heinle & Heinle, 1991.

Ketele, Jean-Marie de. *Metodología para la recogida de información*. Madrid: La Muralla, 1995.

Kimmez, Allan J. *Ethics and values in applied social research*. Newbury Park: Sage, 1990.

López de Ceballos, Pilar. *Un método para la investigación-acción participativa* 2^a ed. Madrid : Popular, D.L. 1989.

Majchrzak, Ann. *Methods for policy research* Newbury Park: Sage, 1990.

Marin, Gerardo. *Reserch with hispanic populations* Newbury Park: Sage, 1991.

Marshall, Catherine. *Designing qualitative research*. Rossman Newbury Park: Sage, 1990. 6^a reimpr.

Pons, Ignacio *Programación de la investigación social*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1993.

Pujadas Muñoz, Juan José. *El método biográfico: el uso de las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), 1992.

Quivy, Raymond. *Manual de recerca en ciències socials*. Barcelona, Herder, 1997.

Requena Santos, Félix. *Redes sociales y cuestionarios*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), 1996.

Rey, Bernard. *Les Compétences transversales en question / Bernard Rey*. París: ESF, 1998.

Rodriguez Osuna, Jacinto. *Métodos de muestreo: casos prácticos* Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), 1993.

Stewart, David W. *Secondary research: information sources and methods*. Newbury Park: Sage, 1990.

Tècniques qualitatives en ciències socials : cicle de conferències: 6, 7, 13 i 14 de març de 1991. Barcelona: Societat Catalana de Sociologia, 1992.

Catálogo Colectivo de Bibliotecas Universitarias CCUC: www.cbuc.es/ccuc/

Este catálogo facilita el acceso a los fondos documentales de ocho Bibliotecas universitarias de Catalunya y también a la Biblioteca Nacional de Catalunya.

Designing qualitative research. 2nd ed. Newbury Park (Calif.) [etc.]: Sage, 1995.

Jorgensen, Danny L. *Participant observation: a methodology for human studies* .4th print. Sage, 1989.

López-Barajas Zayas, Emilio. *Fundamentos de metodología científica*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación, 1988.

Mace, Gordon. *Guide d'élaboration d'un projet de recherche en sciences Sociales*. 3^a éd. Bruxelles: De Boeck Université[Laval]: Les Presses de l'Université Laval, cop. 2000.

Propuesta teórica y experimental de un modelo sistemático de evolución conceptual; Máximo Luffiego García, ... [et al.] [Madrid]: Centro de Publicaciones. Secretaría General Técnica. Ministerio de Educación y Ciencia: C.I.D.E., 1991.

Sierra Bravo, Restituto. *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios* . 14^a ed. Madrid: Paraninfo, cop. 2001

Sorrentino, Anna Maria. *Handicap y rehabilitación: una brújula sistemática en el universo relacional del niño con deficiencias físicas*. Barcelona ...: Paidós, 1991.

Structural modeling by example: applications in educational, sociological, and behavioral research ; edited by Peter Cuttance and Russell Ecob. Cambridge [etc.]: Cambridge University Press, 1987.

Yin, Robert K. *Case study research: design and methods*; foreword by Donald T. Campbell. Newbury Park (Calif.): Sage, 1990.

De interés
profesional



VI Congreso Nacional del Medio Ambiente

El próximo mes de noviembre, del 25 al 29, se celebrará en Madrid el VI Congreso Nacional del Medio Ambiente organizado por el Colegio de Físicos, Unión Profesional, agrupación de profesionales de la que este Consejo General es parte integrante, APROMA y el Instituto de la Ingeniería de España con la colaboración especial del Ministerio de Medio Ambiente. Este Congreso, nacido hace ya 10 años, trata de analizar la problemática ambiental en España, dentro del contexto de la Unión Europea y de los acuerdos internacionales asumidos, así como plantear soluciones en el marco del compromiso y del consenso a los problemas detectados. La participación de las administraciones, -europea, central, autonómicas y locales-, las empresas, la Universidad y centros de investigación, las asociaciones ecologistas, sindicales, empresariales, de vecinos, de consumidores...-, entre otros, convierte este evento en la referencia básica del debate sobre Medio Ambiente de nuestro país.

Un reto esencial para la organización del Congreso ha sido desde el primer momento garantizar el tratamiento multidisciplinar de los temas, para lo cual se ha puesto un especial interés en fomentar la participación de todos los agentes sociales implicados en medio ambiente. En esta línea, el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales propuso promover y coordinar un Grupo de trabajo en materia de HABITAT Y CONVIVENCIA ya que para nuestra

profesión supone una gran oportunidad para abrirnos a un nuevo espacio de especial trascendencia para la intervención que llevamos a cabo y para la proyección de nuestra profesión en la sociedad.

La modificación del territorio que realizamos los seres humanos para convertirlo en nuestro hábitat está condicionada por el modelo de convivencia de la sociedad que lleva a cabo tal intervención y por las relaciones de convivencia que sobre el mismo se establecen. Por ello es importante analizar los efectos que la urbanización del territorio tiene sobre la vida cotidiana y las dinámicas relacionales y colectivas de quienes lo habitan.

Es preciso incorporar la perspectiva humana y convivencial al análisis de los impactos del urbanismo y de la ordenación del territorio, tratando de recuperar el auténtico sentido humano y social de estas intervenciones y contemplando el territorio "humanizado" como escenario de la convivencia, como medida de sus riesgos y potencialidades.

En este VI Congreso Nacional del Medio Ambiente se analizará la problemática ambiental en España, en el contexto de la Unión Europea y de los acuerdos internacionales asumidos, para plantear soluciones dentro del marco del compromiso y del consenso a los problemas detectados.

Más información en la página Web:
www.conama.es

La licenciatura en Trabajo Social: un planteamiento de contenidos del área de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales

María José de Rivas Huesa. Profesora Titular de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales. Universitat de València.

El grado de Licenciatura universitaria para el Trabajo Social va a suponer la consolidación y ampliación de sus actuales competencias profesionales al nivel de máxima capacitación. En esta perspectiva ¿qué necesita conocer el futuro licenciado en Trabajo Social? y más específicamente, y objeto de esta reflexión: ¿qué contenidos teóricos deben ser impartidos desde el Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales?

Este artículo pretende ser una aportación al debate entre los docentes y profesionales del Trabajo Social, y su objetivo es justificar y defender el derecho del Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales a la articulación científica y el desarrollo curricular de los contenidos teóricos más específicos y propios del Trabajo Social.

Para responder a nuestro interrogante de forma sistemática hemos partido de un enfoque estructural que nos permitirá también una presentación breve, ordenada y clara:

En la estructura de cualquier acción de ayuda humana identificamos cinco elementos necesarios, esenciales o inexcusables, en íntima relación dinámica. Para definir tal acción de ayuda como propia del Trabajo Social habrá que dotar a esos elementos y a sus interrelaciones de una adecuada conceptualización y especificación.

Elementos estructurales del Trabajo Social son:

- la *persona o personas* que necesitan y/o requieren una intervención profesional
- el *problema o dificultad social* en que se encuentran y los objetivos, los derechos o las *necesidades humanas* insatisfichas implicadas
- la *organización social o sociedad* concreta en que ésto ocurre, con sus dinámicas, condicionantes y posibilidades
- el *trabajador social* implicado y, por extensión, la posición y planteamiento profesional en su conjunto
- la modalidad de la *intervención social* que se realiza: dimensión, intensidad, finalidad.

Personas, problemas y necesidades (y todo lo que ello conlleva) son inseparables en la realidad, como también lo son el trabajador social y su modalidad de intervención. Todos forman parte de la misma organización social, que al mismo tiempo constituye un elemento esencial en las posibilidades de génesis, características y resolución de las dificultades de carácter sociopersonal.

Para alcanzar nuestro objetivo, cada uno de estos cinco elementos estructurales se ha especificado o “desplegado” en aquéllas de sus dimensiones particularmente implicadas y significativas para el Trabajo Social, necesarias para su desarrollo práctico y científico, por lo que las consideramos objeto propio de conocimiento. El conjunto de elementos y sus especificaciones constituirá el campo –mínimo– de conocimientos del Trabajo Social actual. Buscando la coherencia interna y del conjunto, en ese despliegue de contenidos de

saber se ha incluido en cada caso y en un nivel medio de generalidad:

- a) los conocimientos específicos básicos, algunos de los cuales se justifican además por recomendaciones formales de la ONU o la UE;
- b) los conocimientos relativos a las capacitaciones y competencias (técnicas y metodológicas) que las próximas funciones profesionales requieren;
- c) ciertos desarrollos teóricos propios: caracterizaciones de sus objetos de conocimiento y síntesis conceptuales o teóricas transdisciplinares, históricamente desarrolladas por la profesión, que permiten al Trabajo Social captar la complejidad y multidimensionalidad de su objeto con mayor integridad y comprensión de la que pueda proporcionar la consideración o aplicación por separado de sus múltiples elementos teóricos originalmente constituyentes.

Estos desarrollos, de contenido y significado propio para el Trabajo Social, deben necesariamente a nuestro juicio poder ser impartidos desde el Área de Conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales, al tiempo que objeto de investigación y construcción permanente.

Contenidos propios del trabajo social

Respecto a las personas:

- Conceptualizaciones del ser humano en Trabajo Social: bio-psico-social, sujeto de derechos, construcción simbólica del sujeto, etc.

- Conceptos mínimos: autonomía, sociabilidad, identidad, necesidades humanas y sociales, derechos humanos¹ y sociales, desarrollo humano.
- Las personas-clientes del Trabajo Social: caracterizaciones, procesos individuales y colectivos
- Los colectivos humanos socialmente más vulnerables: caracterizaciones, tendencias
- Efectos personales y colectivos de la insatisfacción de necesidades
- Relación necesidades sociales - satisfacción
- Relación necesidades sociales – derechos humanos
- Indicadores de desarrollo humano²: elaboración, uso

Respecto a los problemas y dificultades sociales:

- Concepto de problema social, características, estructura, dinámicas
- Concepto de necesidad social: teorías, clasificaciones, operacionalización, valoración.
- Indicadores de insatisfacción de necesidades humano-sociales³
- Los problemas y dificultades sociales más frecuentes en el Trabajo Social: caracterizaciones, dinámicas. Análisis
- La demanda social: clases, sujetos, legitimidad. Análisis y evaluación
- La demanda informal: análisis
- Dimensión espacial de los problemas y necesidades sociales actuales

Respecto a la sociedad:

- Democracia social y solidaridad social: concepto, valores, principios, instituciones implicadas.

- El estado de bienestar: concepto, orígenes, fundamentos, instituciones, dinámica.
- Procesos socioculturales implicados en las necesidades humanas.
- Recursos sociales: concepciones, clasificaciones. Análisis, promoción, coordinación y gestión de recursos sociales.
- Políticas sociales: origen, modelos, tendencias, organismos decisores: del nivel local al transnacional con especial atención a las directrices de la UE. Diseño, análisis, implementación y evaluación de políticas sociales.
- Servicios Sociales generales y específicos: legislación, estructura, contenidos. Planificación, gestión, evaluación y supervisión de centros y organizaciones de bienestar. Indicadores de calidad de centros y servicios sociales.⁴
- Acción social informal, ONGs y voluntariado. Representaciones sociales de las necesidades, servicios y políticas sociales: análisis.

Respecto al/ a la profesional del Trabajo Social:

- Historia del Trabajo Social: contexto, teorías de influencia, conceptos, enfoques y modelos relevantes.
- Conceptualizaciones actuales del Trabajo Social. Objeto, finalidad y objetivos. Funciones y competencias profesionales.
- La ética como fundamento de legitimidad del Trabajo Social. Relación Trabajo Social.
- Derechos Humanos.⁵ La deontología profesional nacional y transnacional.⁶
- La inserción profesional, la identidad profesional. Áreas y sectores de intervención. Tipos de ejercicio. profesional. Caracterizaciones de "buenas prácticas"⁷ de Trabajo Social.

notas

1. Recomendación del Consejo de Europa Rec (2001) a los gobiernos de los estados miembros sobre trabajadores sociales: "... promover la inclusión de cursos obligatorios de derechos humanos en los currícula de Trabajo Social y asegurar en particular su implementación en la práctica del trabajo social", así como "promover la producción de materiales de enseñanza sobre derechos humanos y la traducción del documento 'Human Rights and Social Work: a Manual for Schools of Social Work'".
- Rec (1991)16 sobre formación en Trabajo Social y derechos humanos.
- ver nota 2.

2. PNUD (ONU): *Informe sobre Desarrollo Humano 2000*: se recomienda la formulación y el uso de indicadores en el ámbito de los derechos humanos, que cada vez se usan más como criterios en la formulación y evaluación de políticas. Se propone la medición directa de las condiciones básicas en que vive la gente con el objetivo de "generar información y pruebas que puedan romper la barrera de la incredulidad y movilizar cambios de la política y la conducta".

3. Ver nota 2.

4. Consejo de Europa Rec (2001)1: los trabajadores sociales deben estar implicados en definir y controlar los estándares de calidad de los servicios según las necesidades y expectativas de los usuarios, los principios éticos, los objetivos profesionales y la valoración del coste-eficacia, estándares a realizar desde la investigación, que se considera esencial para su compatibilidad y comparabilidad.

5. Ver notas 1 y 2

6. El Código Internacional de Ética Profesional para el Trabajo Social fue adoptado por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) en 1976 y ratificado por el Consejo de Europa en 1985. El Consejo de Europa (Rec 2001)1 considera esenciales los códigos de ética en la práctica del trabajo social y recomienda a los gobiernos de los estados miembros que apoyen el desarrollo de códigos de ética en línea con los instrumentos internacionales existentes.

7. Consejo Europeo de Lisboa (2000): El intercambio continuado de información y de "buenas prácticas" es uno de los tres pilares de la *Estrategia de inclusión social* para lograr el objetivo de cohesión social (objetivo estratégico de la UE a 10 años). Rec (2001)1: recomendación a los gobiernos de los estados miembros para que propicien y exijan "buenas prácticas" en las instituciones de bienestar social.

Construcción de conocimiento en Trabajo Social.

- Las organizaciones profesionales nacionales y transnacionales. Los medios de difusión y comunicación profesional

Respecto a la modalidad de intervención social:

- Conceptos mínimos: Mediación. Participación social. Interacción social. Cambio social. Inclusión social. Relación de ayuda social. Red social.

- Metodología/s de Trabajo Social: características, enfoques, modelos, procesos, técnicas. Intervención microsocial y macrosocial
- Investigación básica en Trabajo Social. Investigación de necesidades, directa e indirecta.⁸
- Diagnóstico social: procesos, contenidos. Elaboración.
- Planificación, programación y diseño de proyectos de intervención social.
- Intervención social: modelos, tipos, dimensiones. Ejecución.
- Informe social: contenidos, diseño, elaboración, comunicación social.
- Evaluación. Supervisión profesional.

Antoni J. Colom Cañellas y Carmen Orte Socias
Gerontología educativa y social. Pedagogía
Social y Personas Mayores
Edic. Universitat de les Illes Balears, 2001

El interés de esta obra resulta de máxima actualidad porque actual es la temática tratada. Se plantea aquí un intento de radiografía de la situación de los mayores; los campos de interés, los niveles de preocupación, el quehacer de los profesionales implicados en el campo gerontológico, ...

Los sucesivos temas pretenden situarse en el campo de las políticas y la legislación vigente, aceptando la relación entre pedagogía política y política pedagógica, conscientes de que, educación, cultura, sociedad, sanidad... se interrelacionan de forma indisociable en el proceso orientado a la mejora de la calidad de vida.

Cada uno de los cinco capítulos que integran el libro han sido elaborados por diversos autores que aportan reflexiones, experiencias y propuestas. En el primer capítulo *Gerontología: Bases para una pedagogía social y de la cultura*, se abordan temas relacionados con el marco conceptual de lo que se entiende por *Gerontología Educativa y Social*, o aplicación de la pedagogía social en el ámbito de las personas mayores. Para ello se tiene en cuenta la realidad de los diversos planes que existen en España en torno a la vejez. Se plantea por lo tanto, las posibilidades que tiene la educación social para poder intervenir en el ámbito gerontológico a partir de las políticas públicas que van destinadas a este grupo de edad. *El proceso de envejecimiento* es parte integral de la condición humana pero presenta límites imprecisos y variables. En este capítulo se pone de manifiesto la revisión de una etapa caracterizada por ciertos estereotipos negativos, todo ello influenciado por el aumento del envejecimiento y de la esperanza de vida, presentando un análisis

del proceso del cambio social y personal que se produce en esta etapa y las posibilidades de la educación como una oportunidad para asumir nuevos roles.

Los *estereotipos* son creencias generalizadas sobre características que clasifican a distintos grupos sociales. En el caso de los mayores estas creencias actúan de forma que influyen en la manera de comportarse del resto de las personas para con ellos, obstaculizando en muchas ocasiones las propias vías de convivencia, por lo que la Organización Mundial de la Salud ha recomendado la puesta en marcha de una serie de programas para evitar los efectos negativos de estos prejuicios. En este capítulo se pone de manifiesto *el papel de las personas mayores como modelo socioculturizador*.

Desde el contexto de la vida urbana y desde la perspectiva pedagógica del Desarrollo Comunitario, se anima la presencia de los mayores en la sociedad para superar el riesgo de soledad y, a la vez, valorar su capacidad intelectual y afectiva acumulada por el paso del tiempo. Se presenta aquí un breve esbozo del último trabajo realizado por el profesor Aranguren centrado en *la visión de la vejez como una etapa, aún creativa, de autorealización social y personal*. La educación, para el profesor Aranguren, sólo se cierra con la muerte, mientras hay vida hay esperanzas y posibilidades de perfección.

El envejecimiento no se plantea como algo genérico sino como algo específico, en una gama cada vez más variada y diversa de modelos; en este capítulo se apuntan algunas características en función del género, la edad y la cultura, pero sobre todo se desarrolla *el contraste entre el*

envejecimiento rural y el envejecimiento urbano. Se hace una breve reflexión sobre los parámetros de una correcta *intervención socioeducativa* a nivel local, haciendo una comparación entre dos variables definitorias: personas mayores y el contexto de un municipio.

En el segundo capítulo, *Política, Legislación y Gerontología*, se incluye una breve *aproximación al proceso de envejecimiento de la población*, en el cual influye el progresivo descenso de la fecundidad, que reduce la aportación de jóvenes y la disminución de la mortalidad en las edades avanzadas, relacionada con la ampliación de la esperanza de vida. El envejecimiento afecta a todos los países pero es especialmente significativo en la Unión Europea y España. Se pone de manifiesto la inexistencia en el Código Civil y Penal de una *normativa expresa de protección* de las personas mayores, ya que dicha protección queda encuadrada en conceptos más vagos. En este capítulo se analiza la *evolución histórica de los documentos que se refieren de alguna forma a las personas mayores* y que con carácter de Ley, Decreto o Programa provienen del poder legislativo. Se analiza principalmente las décadas '80 y '90 que ofrecen la oportunidad de descubrir un camino en las normas legales desde el ámbito material hasta el espiritual. Se atiende a las *diferentes áreas del Plan sectorial para personas mayores* relacionando las diferentes variables que se mezclan en este campo, es decir, características económicas de las instituciones de formación de Educación Social, efectos de la enseñanza en la acción social, cultural y comunidad social, percepción del papel cambiante del educador y diseño de investigación sobre formación de educadores sociales para personas mayores.

La *Gerontología y Calidad de vida*, viene tratada en el tercer capítulo. Primeramente se hace un estudio sobre *la Calidad de Vida y vejez con aportaciones desde la Educación Social*. Tiene como principal objetivo plantear las necesidades del colectivo de la tercera edad con el fin de eliminar factores de riesgo que impliquen conductas poco saludables o que disminuyan su calidad de vida. Se atiende el acercamiento entre el estado de *la educación para la salud y el consumo* de la población mayor de nuestro país. La aproximación a los ámbitos de la educación para la salud y el consumo en la vejez, se ha llevado a cabo a partir del análisis de estímulos culturales. Durante los últimos años se ha realizado diferentes programas de intervención psicoeducativa y social para personas mayores en el marco universitario, por lo tanto se trata a *la Educación y el Aprendizaje como un medio optimizador de la calidad de vida* de las personas mayores. En la actualidad se empiezan a ampliar la gama de recursos que implican alojamiento para las personas mayores dependientes. Uno de estos recursos son *las unidades de convivencia* de las que se habla en este capítulo, las cuales no pueden pretender sustituir a las residencias o a los centros gerontológicos, ni a corto o medio plazo, pero resultan un recurso más, nada despreciable.

Se encuadra también dentro de este capítulo, *la estimulación cognitiva* como alternativa en la enfermedad de Alzheimer; está demostrado que una adecuada intervención terapéutica en enfermos de Alzheimer de carácter integral, es capaz de mejorar y mantener, en la medida de lo posible, su calidad de vida. Se incluye un apartado a *la tercera edad y al maltrato familiar*, el cual es un factor que altera gravemente la convivencia en el ámbito

donde se produce y que compromete el presente, así como el desarrollo del futuro, de las personas involucradas. Finalmente, en este capítulo, se hace una descripción de la actitud de diversas culturas ante el fenómeno de la muerte, tanto de la muerte social como de la muerte biológica, lo que se ha denominado *Cultura de la Muerte*.

No podía faltar la alusión, aunque de forma breve, a *la evolución del aprendizaje* de las personas mayores. Se ocupa de ello el capítulo cuarto sobre *Gerontología y Educación*, por lo que se incluyen los principales factores cognitivos implicados en este proceso y un análisis de los recursos pedagógicos que se deben emplear con el fin de suplir el deterioro de las funciones cognitivas. Se ocupa este capítulo, de la necesidad creciente que existe en la sociedad por atender los aspectos socioeducativos en torno a las personas mayores. En relación con ello, *el Gerantólogo se presenta como profesional en la intervención socioeducativa*. El aumento de la esperanza de vida en las sociedades del primer mundo nos ha enfrentado con el envejecimiento de la población. Las personas mayores se encuentran en una situación de desamparo, es lo que en este capítulo se denomina como *tercera edad, alfabetización y ciudadanía democrática*. Se habla dentro de este capítulo de la preparación a la jubilación, la cual tiene sentido para orientar la vida desde una concepción abierta a los demás con perspectivas de utilidad social y con el conocimiento de seguir estando activos en la comunidad. Se produce un acercamiento a los Centro de Día como una alternativa de ocio y formación para las personas mayores. Las políticas sociales no deben reforzar la dependencia de los ancianos a través de acciones terapéuticas sino

favorecer su capacidad de independencia y emancipación.

Debido a las presentes altas tasas de envejecimiento, la Pedagogía Social encuentra en este colectivo un amplio campo de actuación. Por ello, en este capítulo, se incluye un análisis sobre la animación y la educación en el tiempo libre de las personas mayores. Dentro de este epígrafe, se presenta como posible oferta educativa de calidad para el ocio de las personas mayores el museo, campamentos, cine, textos, etc., teniendo en cuenta el gran cambio social que ha tenido lugar en las últimas décadas a causa de que cada vez más personas finalizan las consideradas "tareas tradicionales" de los adultos.

Finalmente, en el capítulo cinco sobre *Gerontología y Universidad*, se presentan los Programas Universitarios para Mayores como un modelo para la Educación Social analizando las perspectivas de la educación social, de la intervención socioeducativa en el ámbito de las personas mayores, en función de las posibilidades que ofrecen las universidades para mayores. Se incluye también en este capítulo, dentro del aprendizaje para mayores a las aulas de cultura y a la universidad de la experiencia, que demuestran la posibilidad real del aprendizaje humano a través de todo el ciclo de la vida.

Las 647 páginas de esta obra nos ofrece una panorámica de las personas mayores en nuestro país desde la óptica de la pedagogía social que puede resultar de interés a diversidad de profesionales que se ocupan de este tema en este campo.

Nadezna de la Red Fadrique

Títulos de la Revista publicados

- Nº 0 a 4: ARTICULOS SUELtos (agotado)
Nº 5 a 8: ARTICULOS SUELtos (agotado)
Nº 9: DOSSIER MENORES
Nº10: MUNICIPIO Y S. SOCIALES
Nº11-12: DOSSIER MINUSVALIAS
Nº 13: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (agotado)
Nº 14: TERCERA EDAD (agotado)
Nº 15: SALARIO SOCIAL
Nº 16: TRABAJO SOCIAL Y JUSTICIA
Nº 17: TRABAJO SOCIAL Y EMPRESA
Nº 18: TRABAJO SOCIAL Y FAMILIA
Nº 19: SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL
Nº 20: TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA. SITUACION Y PERSPECTIVAS
Nº 21: LAS NECESIDADES SOCIALES
Nº 22: AREAS DE BIENESTAR SOCIAL Y ACCIONES INTEGRADAS (agotado)
Nº 23: ARTICULOS SUELtos
Nº 24: ARTICULOS SUELtos
Nº 25: LA SUPERVISION
Nº 26: V JORNADAS DE SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL
Nº 27: APORTACIONES PROFESIONALES LIBRES AL VII CONGRESO ESTATAL
Nº 28: LA INMIGRATION
Nº 29: ARTICULOS SUELtos
Nº 30: EVALUACION
Nº 31-32: INCIDENCIA DE LA CRISIS EN EL ESTADO DE BIENESTAR
Nº 33: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (I)
Nº 34: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (II)
Nº 35: NUEVAS NECESIDADES/NUEVAS RESPUESTAS
Nº 36: LA ARTICULACION DEL TEJIDO SOCIAL
- Nº 37: JUVENTUD
Nº 38: EXCLUSION SOCIAL
Nº 39: LA FORMACION PARA EL TRABAJO SOCIAL. NUEVOS RETOS
Nº 40: COMUNIDAD Y TRABAJO SOCIAL
Nº 41: ETICA EN LA INTERVENCION SOCIAL
Nº 42: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (I)
Nº 43: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (II)
Nº 44: INTERCULTURALIDAD
Nº 45: NUEVA PERSPECTIVA DE GENERO
Nº 46: TRABAJO EN EQUIPO
Nº 47: AMBITO LOCAL Y VIDA COTIDIANA
Nº 48: IMÁGEN, COMUNICACIÓN E INTERVENCIÓN SOCIAL
Nº 49: CALIDAD (I)
Nº 50: CALIDAD (II)
Nº 51: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (I)
Nº 52: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (II)
Nº 53: TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN
Nº 54: ENFOQUES Y ORIENTACIONES DE LA POLITICA SOCIAL
Nº 55: LA INTERVENCION SOCIAL ANTE LOS PROCESOS DE EXCLUSIÓN
Nº 56: HABITAT Y CONVIVENCIA
Nº 57: EL MÉTODO: ITINERARIOS PARA LA ACCIÓN (I)
Nº 58: EL MÉTODO: ITINERARIOS PARA LA ACCIÓN (II)
- Próximas publicaciones:
- Nº 59: NUEVAS TECNOLOGÍAS
Nº 60: FAMILIA: POLÍTICAS Y SERVICIOS (I)
Nº 61: FAMILIA: POLÍTICAS Y SERVICIOS (II)

Publicación del Consejo General Colección "Trabajo Social"

Serie "libros"

1. Introducción al Bienestar Social
P. Las Heras y E. Cortajarena
AGOTADO

2. Política Social y Crisis Económica
I. Cruz Roche, A. Desdentado y
G. Rodríguez
AGOTADO

3. Los Servicios Sociales en una
Perspectiva Internacional. El sexto
sistema de Protección Social
A.J. Kahn y S.B. Kamerman
Precio: 9,65 €

4. Los Servicios Sociales I
Gloria Rubiol
Precio: 5,92 €

5. Los Servicios Sociales II
Gloria Rubiol
Precio: 7,60 €

6. Nuevos Paradigmas en Trabajo
Social. Lo social natural
Ricardo Hill
Precio: 5,77 €

Serie "Textos Universitarios"

1. Los Centros de Servicios Sociales.
Conceptualización y desarrollo
operativo
Gustavo García Herrero
AGOTADO

2. Procedimiento y proceso en
Trabajo Social Clínico
Amaya Ituarte Tellaeche
Precio: 5,77 €
3. Aproximaciones al Trabajo Social
Natividad de la Red Vega
Precio: 13,82 €
4. Trabajando con familias. Teoría y
práctica
Elisa Pérez de Ayala Moreno Stª María
Precio: 17,43 €

Serie "Documentos"

1. Dos documentos básicos en
Trabajo Social. Estudio de la
aplicación del informe y ficha
social
AGOTADO
2. Cuatro siglos de acción social. De
la beneficencia al Bienestar Social.
Seminario de historia de la acción
social
AGOTADO

3. Primeras Jornadas Europeas de
Servicios Sociales. Países del Área
Mediterránea
Precio: 1,95 €
4. Un modelo de ficha social.
Manual de utilización
Precio: 4,54 €

Publicación del Consejo General Colección "Trabajo Social"

5. Servicio Social de ayuda a
domicilio. I Jornadas
Internacionales
AGOTADO

6. Los Servicios Sociales
Comunitarios
AGOTADO

7. Los Servicios Sociales en el Medio
Rural
Precio: 3,67 €

8. Encuentro sobre Servicios Sociales
Comunitarios
Precio: 5,17 €

9. Seguimiento de la gestión de los
Servicios Sociales Comunitarios.
Propuesta de un sistema de
indicadores
AGOTADO

Serie "Cuadernos"

1. Relación entre Servicios Sociales y
Sanitarios
AGOTADO
2. La formación en la gerencia de
Servicios Sociales
Precio: 3,97 €
3. Voluntariado y Centros de
Servicios Sociales
Francisco Bernardo Corral
Precio: 4,21 €
4. La animación sociocultural: una
alternativa para la tercera edad
Mª Victoria Cubero
Precio: 4,27 €

5. Trabajo Social en los Servicios
Sociales Comunitarios
Angel Acebo Urrechu
Precio: 5,77 €

6. El Trabajador Social en los
servicios de apoyo a la educación
Eugenio González González,
Mª Jesús González Alonso y
Mª Jesús González González
Precio: 6,07 €

Serie "Papeles"

1. II Jornadas de Servicios Sociales en
el Medio Rural. Carmona 1987
Precio: 9,02 €

2. La Ética del Trabajo Social.
Principios y Criterios
Precio: 2,40 €

3. Código Deontológico de la
Profesión de Diplomado en
Trabajo Social
Precio: 1,20 €

Forma de pago. Enviar:

- Cheque bancario (a nombre del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social).
- Giro Postal al Consejo General.
- Transferencia a Banco Popular:
C/ Gran Vía, 67. 28013 Madrid.
C.C.C.: 0075-0126-93-0601284373

Presentación de artículos indicaciones generales

1. La Revista de Servicios Sociales y Política Social, como instrumento de difusión y comunicación del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, está abierta a la publicación de trabajos y aportaciones de todos los Diplomados en Trabajo Social así como de profesionales de otras disciplinas, que con su complementariedad y especificidad, enriquezcan el quehacer profesional.

2. Trabajos publicables:

- Investigaciones: empíricas o aplicadas.
- Trabajos de reflexión y recopilación teórica.
- Trabajos de descripción y análisis metodológico.
- Relatos de intervenciones sociales: modelos y resultados.
- Experiencias prácticas (análisis y conclusiones), etc.

Referidos a Trabajo Social, Política Social y Servicios Sociales.

3. Presentación de artículos:

- Los artículos deberán ser remitidos a la Sede del Consejo General Campomanes, 10, 1º -28013 Madrid.
- Mecanografiados en papel tamaño DIN-A4, a doble espacio, por una sola cara y copia en soporte magnético bajo programas para MS-DOS Word Perfect versiones 4.2,

5.0, 5.1 ó 6.0 y Word versión 5.5; para Windows: Word Perfect versiones 5.1, 5.2 ó 6.0 y Word versiones 1.0, 2.0 y 6.0.

- La extensión deberá atenerse a:
 - * Mínimo de 12 folios.
 - * Máximo de 40.
- El autor o los autores adjuntarán al artículo un "Abstract" o resumen no superior a 10 líneas en español y si es posible en inglés, así como cinco o seis "palabras clave" del artículo (igualmente en castellano y en inglés).
- Los cuadros y gráficos en número limitado se detallarán en hoja aparte, con indicación de página y espacio donde deberán insertarse.
- Las anotaciones, referencias bibliográficas, etc., deberán ir colocados al final del artículo, todas seguidas, y se numerarán por orden de aparición en el texto y deberán ajustarse a algún criterio o normativa, aceptado internacionalmente. En todo caso deberán incluir APELLIDOS y nombre del autor/es. TITULO DEL LIBRO. Ciudad/País donde se edita. Nombre de la Editorial. Año de la edición. En caso de revistas, además de los APELLIDOS y nombre del autor/es, el "Título del artículo al que se hace referencia". NOMBRE DE LA REVISTA DONDE SE PUBLICA. Mes y año. Número de la revista y páginas que contienen dicho artículo. Las ponencias de Congresos y otros tipos de documentos, deberán estar

debidamente referenciados para su posible localización por los lectores interesados. En los documentos no publicados deberá hacerse especial mención a esa característica.

- Junto al artículo, el autor deberá remitir, en folio separado, sus datos personales:
 - * Nombre y apellidos.
 - * Domicilio y teléfono de contacto.
 - * Profesión, lugar de trabajo.
 - * Experiencia de campo.
 - * Otras publicaciones.
 - * Título del artículo, con indicación de si ha sido presentado y/o expuesto en algún otro medio.

4. Contenido de los artículos.

Se exigirán unos mínimos de calidad técnica y científica para la publicación de los artículos. El Comité Editorial, ajustándose a los criterios que este órgano tiene establecidos, velará y valorará los mismos.

El contenido desarrollado en los artículos deberá incidir fundamentalmente en el trabajo social tanto como disciplina, como práctica; en las modificaciones de la Política Social y sus repercusiones; consolidación y/o retroceso en reconocimiento de derechos sociales; Trabajo Social en los diferentes sistemas; análisis y sistematización de metodología, técnicas, etc.

El desarrollo o descripción del artículo deberá ajustarse a un esquema lógico-científico que garantice, de un lado, la facilidad de comprensión y, de otro, el cumplimiento de un mínimo rigor científico (introducción y/o explicación), desarrollo, exposición de datos, análisis, metodología, utilidad y conclusiones y bibliografía.

La inclusión de macros, tablas y gráficos deberá limitarse a la estrictamente indispensable, evitando en todo caso el abuso de su utilización.

Los artículos que no sean inéditos se publicarán en función de dos criterios:

- 1º Que su difusión haya sido en algún medio de difícil acceso a los Diplomados en Trabajo Social.
 - 2º Que haya sido publicado en otro idioma.
5. Los artículos serán propiedad del Consejo, salvo cuando estos hubieran sido publicados con anterioridad.
 6. El Comité Editorial valorará todos los artículos recibidos. La decisión será comunicada al articulista, y en caso de no aceptación, le serán devueltos los artículos correspondientes; en caso de aceptación, el articulista recibirá una notificación y 3 ejemplares de la revista en que sean publicados sus trabajos.

Suscripción Revista de Servicios Sociales y Política Social

Año 2002.
(Nºs. 57, 58, 59 y 60)

Tarifa anual según categoría (4 números).

- | | | |
|---|---------|------------|
| <input type="checkbox"/> Colegiados o estudiantes | 24,04 € | 4.000 Pts. |
| (Aportar fotocopia acreditativa) | | |
| <input type="checkbox"/> Resto | 28,25 € | 4.700 Pts. |
| <input type="checkbox"/> Extranjero | 37,86 € | 6.300 Pts. |

Suscripción

Nombre

Dirección

Población.....C.P.

Provincia

Teléfono Fax

NIF

Datos

Banco

Domicilio

Población.....

Titular de la cuenta

Nº de la cuenta (CCC)

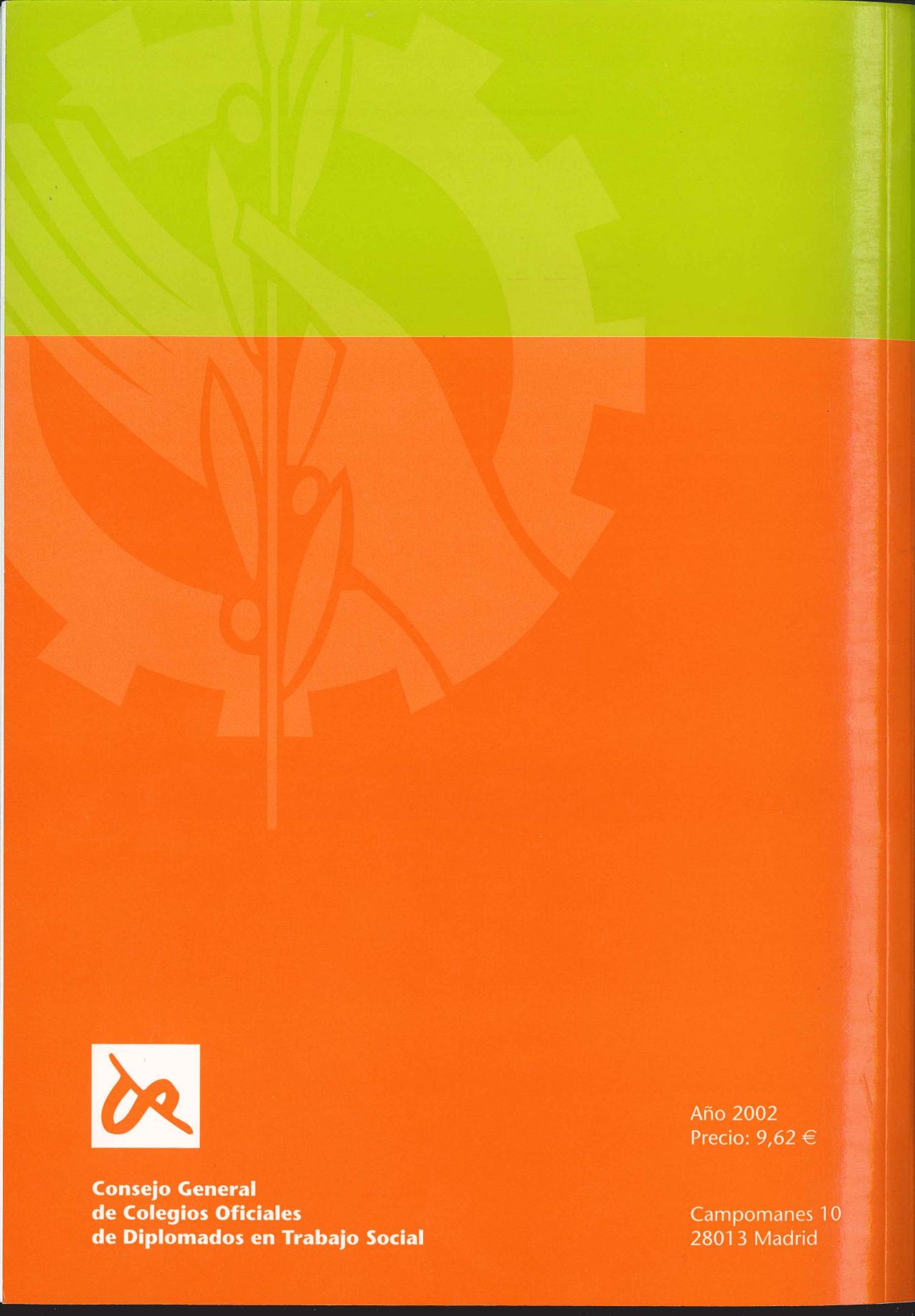
Entidad:	Ofic.	DC	Código cuenta cliente (CCC)	Nº de cuenta

Sírvase tomar nota y atender hasta nuevo aviso, con cargo a mi cuenta, los recibos que a mi nombre le sean presentados para su cobro por la Revista de Servicios Sociales y Política Social.

Fecha.....

(Firma)

Enviar este boletín a:
Revista de Servicios Sociales y Política Social.
C/ Campomanes, 10 1º
28013 Madrid.



**Consejo General
de Colegios Oficiales
de Diplomados en Trabajo Social**

Año 2002
Precio: 9,62 €

Campomanes 10
28013 Madrid

Fe de erratas

En el número 53 de la **Revista de Servicios Sociales y Política Social** se han omitido por error los nombres de las personas que han realizado la traducción del artículo de Helena Neves Almeida, titulado: **EL PERFIL DE LA MEDIACIÓN SOCIAL**, insertado en la página 79 y ss.

El nombre de las dos traductoras es:

- Alicia Beatriz MAZZOLA
- Mónica ORTS