

**REFLEXIONES  
LATINOAMERICANAS DE  
TRABAJO SOCIAL  
I PARTE**



**Reflexiones latinoamericanas  
de trabajo social  
I parte**

*Gisella Cobeña Macías, Fátima Macías Menéndez, Henry Darío Suárez Vélez, Egda Maribel Campoverde Quijano, Jeanneth Elizabeth Balseca Basantes.*



**Reflexiones latinoamericanas de trabajo social I parte**

© Gisella Cobeña Macías, Fátima Macías Menéndez, Henry Darío Suárez Vélez, Egda Maribel Campoverde Quijano, Jeanneth Elizabeth Balseca Basantes.

**Casa Editora del Polo - CASEDELPO CIA.LTDA.  
Departamento de Edición**

Cdla. El Palmar II Etapa - Mz E N°6  
Teléfonos: (593-5) 6053240 - 0989922953  
www.casedelpo.com

ISBN:978-9942-980-10-6

**Corrector de estilo y prueba:** Patricio Lovato Rivadeneira  
**Diseño de la cubierta:** Edwin Alejandro Delgado Véliz

**Primera edición**

Enero-2017 Manta, Manabí, Ecuador.



© Reservados todos los derechos. Queda estrictamente prohibida, sin la autorización expresa del autor, bajo las sanciones establecida en las leyes, la reproducción parcial o total de esta obra, por cualquier medio o procedimiento.

## Comité Editorial.

Abg. Néstor D. Suárez-Montes  
Ph. D. Fernando Represa-Pérez  
Ing. Vanessa Quishpe-Morocho  
Dra. Maritza Berrenguer  
Dr. Víctor Reinaldo Jama-Zambrano  
MSc. Henry Fabricio Mendoza-Cedeño  
Lic. Nora Nuñez-Gollot  
Lic. Patricio Lovato-Rivadeneira

## Contenido

PROLOGO.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
HERRAMIENTAS ESENCIALES EN EL TRABAJO SOCIAL.....	9
<i>La entrevista.....</i>	<i>10</i>
<i>El lazo social.....</i>	<i>13</i>
<i>Ayuda mutua.....</i>	<i>14</i>
<i>Narrativa (narración).....</i>	<i>14</i>
<i>Tipos de narrativa.....</i>	<i>16</i>
<i>Observación.....</i>	<i>16</i>
<i>Cuestiones metodológicas referidas a la observación.....</i>	<i>16</i>
EL PROYECTO ÉTICO-POLÍTICO PROFESIONAL (PEPP) EN LA RENOVACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL.....	17
<i>Notas sobre el significado socio-histórico del Trabajo Social.....</i>	<i>23</i>
<i>Trabajo Social en la división socio-técnica del trabajo: “cuestión social” y reproducción de las relaciones sociales.....</i>	<i>24</i>
<i>El Trabajo Social como especialización del trabajo colectivo: debatiendo con la tan mentada “especificidad”.....</i>	<i>28</i>
<i>Breve reflexión sobre la dimensión política del ejercicio profesional.....</i>	<i>32</i>
<i>El proyecto ético-político profesional y tentativas de construcción de un Trabajo Social crítico.....</i>	<i>34</i>
<i>¿Qué significa el proyecto ético-político para el TS?.....</i>	<i>34</i>
<i>¿Cuál es su significación histórica en el momento contemporáneo?.....</i>	<i>39</i>
<i>Servicio Social y luchas sociales.....</i>	<i>44</i>
EL TRABAJO SOCIAL Y LOS MODELOS DE INTERVENCIÓN .....	47
EL TRABAJO SOCIAL Y EL PROCESO DE INTERVENCIÓN SO- CIAL.....	55
LA INTERVENCIÓN SOCIAL, ELEMENTO ESENCIAL DEL TRA- BAJO SOCIAL.....	63
<i>Algunos aportes desde la literatura, narrativas y visiones de la pobreza. .....</i>	<i>71</i>
<i>Algunos elementos metodológicos.....</i>	<i>73</i>
<i>Técnicas principales dentro del trabajo social.....</i>	<i>73</i>
<i>Tipos de observación:.....</i>	<i>75</i>
<i>Observación cualitativa (primera etapa).....</i>	<i>76</i>
<i>Métodos cualitativos.....</i>	<i>76</i>
<i>Registro de diario de campo.....</i>	<i>77</i>
ASPECTOS TEÓRICOS E INSTRUMENTALES QUE CONFORMAN LA INTERVENCIÓN EN LO SOCIAL.....	77
<i>Metodología.....</i>	<i>81</i>
<i>Tipos de narrativas de los problemas sociales.....</i>	<i>85</i>
<i>Teoría Sociológica en Intervención social.....</i>	<i>86</i>
<i>El proceso histórico del Trabajo Social.....</i>	<i>87</i>

<b>DELIMITACIÓN METODOLÓGICA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL COMO ACTIVIDAD.....</b>	<b>93</b>
<i>Lazos Sociales.....</i>	<i>94</i>
<i>Ayuda mutua.....</i>	<i>95</i>
<i>Problemáticas Sociales Complejas.- Reconstrucción de espacios de socialización.....</i>	<i>96</i>
<i>Cuestión social y la fundación del Trabajo Social .....</i>	<i>97</i>
<i>Tres órdenes que debe tener un Trabajador Social:.....</i>	<i>98</i>
<i>La intervención en espacios microsociales.....</i>	<i>99</i>
<i>Prevención y Singularidad una mirada a la cuestión de la identidad .....</i>	<i>103</i>
<i>La condición moderna de la intervención social.....</i>	<i>104</i>
<i>La entrevista en trabajo social.....</i>	<i>106</i>
<i>La entrevista es una forma de narración.....</i>	<i>107</i>
<i>Consideraciones en la entrevista.....</i>	<i>108</i>
<b>LA PRAXIS DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL</b>	<b>111</b>
<b>LA INTERVENCIÓN SOCIAL Y LAS DIFICULTADES EN LOS LAZOS SOCIALES.....</b>	<b>121</b>
<b>ROL DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL.....</b>	<b>133</b>
<i>Según el Sector de Actividad:.....</i>	<i>134</i>
<i>Según el Tamaño.....</i>	<i>135</i>
<i>Según la Propiedad del Capital.....</i>	<i>135</i>
• <i>Empresa Privada: el capital está en manos privadas .....</i>	<i>135</i>
<i>Según el ámbito de Actividad: de acuerdo a su ubicación geográfica.....</i>	<i>136</i>
<i>Según la Forma Jurídica: La legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad.....</i>	<i>136</i>
<i>Identificación del problema o necesidad del colaborador.....</i>	<i>140</i>
<i>Definición de estrategias de intervención y planes de acción.....</i>	<i>142</i>
<i>Seguimientos de casos.....</i>	<i>142</i>
<i>Cierre del caso .....</i>	<i>143</i>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>153</b>
<b>WEBGRAFÍA.....</b>	<b>154</b>

---

## PROLOGO.

El presente libro tiene a bien brindar una serie de estudios relacionados con el trabajo social y los elementos particulares que con él se relacionan. Constituye una precisa selección de textos dirigidos a delimitar las herramientas que demanda la práctica del trabajo social como profesión. Como característica fundamental, es de destacar la visión que brinda cada autor sobre la intervención social como proceso más significativo de la praxis del trabajo social, utilizando un lenguaje accesible a todo tipo de público, que permite entrever las diferentes posiciones que pueden circundar un mismo tema así como sus diversas salidas de acuerdo al contexto en el que se analiza.

Los textos incluidos en el libro transitan desde el análisis de los fundamentos generales relacionados con el trabajo social y la intervención social como proceso, delimitando sus aspectos teóricos e instrumentales, hasta la particularización de elementos esenciales dentro de éste como la praxis social dentro de la intervención y las dificultades existentes en los lazos sociales, cerrando con un interesante texto sobre la funcionalidad de esta profesión en el ámbito empresarial, fomentando en el lector un gran interés hacia la indagación de otros temas acerca de la realidad en la que se desenvuelve el trabajo social.

*Dra. María Eugenia Espronceda Amor  
Especialista en Trabajo Social*

## INTRODUCCIÓN.

La aparición del Trabajo Social como actividad está estrechamente ligada al proceso de desarrollo capitalista en América Latina, sin que por afirmar esto se desconozcan las diversas formas anteriores de acción de beneficio social dirigidas a atenuar las problemáticas que en las emergentes naciones se presentaban.

Justamente los principales antecedentes del Trabajo Social se encuentran en el asistencialismo desarrollado por las instituciones religiosas o aristocráticas y hasta por el propio Estado en la antigüedad. De estas labores benéficas emerge la práctica del Trabajo Social, que ha ido enriqueciéndose hasta nuestros días, adecuando en cada contexto las técnicas y herramientas de las que se auxilia para operar idóneamente sobre la realidad social que impone su despliegue en aras de mitigar los problemas de los sujetos y evitar la aparición de conflictos.

No existe convergencia de criterios en cuanto a su estatuto académico, pues se ha referenciado como disciplina, como arte y como profesión, en todas ellas privilegiándose su componente práctico en detrimento del teórico y visualizándose en muchos casos como una evolución progresiva de la caridad y la ayuda, desconociendo la riqueza metodológica que lleva implícito su cuerpo teórico.

Sin embargo, el reconocimiento de la necesidad de su existencia y su correcta organización instrumental, ha llevado a todos los autores a connotar su importancia dentro del desarrollo social en sentido general, tomando en consideración el accionar o las prácticas concretas desplegadas, los procesos de institucionalización que ha provocado así como los procesos de intervención y transformación que ha producido.

## HERRAMIENTAS ESENCIALES EN EL TRABAJO SOCIAL

El trabajo social apareció desde la antigüedad, cuando el hombre comenzó a relacionarse con otros hombres en la comunidad y a establecer lazos ya fueran afectivos, sociales o laborales. En esta época las problemáticas abundaban en los pueblos ya que existían oposiciones por los movimientos políticos y más. Lo que el trabajo social trataba de hacer es resolver problemáticas sociales con la aplicación de diferentes técnicas o teorías que servían en ese entonces.

Los problemas que más existían en esta época, estaban sustentados sobre todo en la poca relación social entre las personas, también existía la desintegración social y más. Algo importante que debemos mencionar es que la religión tenía mucho que ver en la práctica del trabajo social, esta se encaminaba a la ayuda a los pobres y a las personas que más lo necesitaban, basándose en los principios bíblicos. En la actualidad, los trabajadores sociales intervienen en los problemas sociales con el fin de encontrar una solución a los problemas que aparecen en todo ámbito. La sociedad está expuesta a enfrentar problemáticas diarias, personalmente o individual pero siempre aparecerá alguno que requiera ser tratado o resuelto por la misma persona o por algún profesional.

Las políticas públicas son respuestas que el estado da a las personas para satisfacer las necesidades, especialmente colectivas, es decir, en familia. La labor del trabajo social es luchar por el cumplimiento de los derechos de las personas que viven en lo rural o en lo urbano, sin exclusión alguna ya que para la constitución todos somos iguales y contamos con los mismos derechos y obligaciones.

El trabajo social de hoy en día está más comprometido con la sociedad porque existen muchas personas que no conocen sus derechos y que son violentados y es aquí en donde el profesional debe aplicar las diferentes técnicas e instrumentos para la resolución de las problemáticas.

### *La entrevista*

Una forma de expresión actual muy practicada por los medios de comunicación es la entrevista, esencialmente es como una plática en la que una persona hace a otra una serie de preguntas sobre un tema determinado. Para realizarla adecuadamente, el entrevistador debe llevar un guión previamente elaborado y estar listo para hacer preguntas en función de las respuestas del entrevistado. La entrevista no sólo es valiosa en el ámbito periodístico: también es importante en las industrias, en las relaciones de tipo comercial, a nivel empresarial, en la educación... en fin, en todas las actividades donde se necesite un conocimiento de las personas y de los hechos relacionados directamente con ellas.

Aunque no hay reglas fijas para la entrevista, por lo general el procedimiento depende de cada persona y del tema que se vaya a tratar. Sin embargo, existen ciertas condiciones fundamentales que pueden ayudar a preparar una entrevista, y entre ellas están las siguientes:

- Informarse sobre la persona a quien se desea entrevistar.
- Conocer el tema que se va a plantear, ya que de él se derivarán las preguntas.
- Recordar que lo que se pretende obtener es la opinión o información que el entrevistado nos puede ofrecer. Se debe evitar discutir con él; tampoco se establecerá una

competencia para ver quién conoce más sobre el tema.

Al presentar la información obtenida en una entrevista, se deben tomar en cuenta que consta de las partes: una introducción, un cuerpo y un cierre o conclusión.

En el trabajo social, la entrevista es una técnica muy importante y se podría decir que es la fundamental para poder recoger la información necesaria y así poder diagnosticar el problema que se lleva a cabo y finalmente poder aplicar una respuesta al mismo problema. Para poder realizar una entrevista, se deberá desarrollar algunos sentidos que ayudaran a captar detalles, como por ejemplo la observación, la cual ayudara a mirar los movimientos y expresiones del entrevistado. Las expresiones dan mucho que hablar y sirven como respuestas porque también son un lenguaje que la gente utiliza para comunicarse.

El sentido de la audición también es importante, ya que el trabajador social conoce la mayoría del problema o situación que el entrevistado está dando, logrando así tomar cartas en el asunto y dando un punto de vista si es necesario.

Finalmente, la comunicación oral debe ser utilizada perfectamente para poder conocer las respuestas a las diferentes preguntas que se están efectuando en ese momento, para realizar la entrevista se deberá preparar muy bien lo que se va a preguntar o al menos tener una idea en caso de improvisar. La seguridad al hablar debe ser visible para poder crear un ambiente de confianza con la persona entrevistada o también grupo de personas.

Una de las razones para utilizar la entrevista es porque es necesario conocer el problema en carne propia, es decir, conocer el problema viviéndolo personalmente y observando que es lo que está pasando. Las visitas domiciliarias o el trabajo de campo están muy relacionadas con la en-

entrevista porque buscan conocer la problemática en vivo y en directo sin terceras personas porque si bien sabemos la información puede ser alterada tal vez por buscar el bien de algunas de personas pero creando incomodidades en la otra.

También se utilizan diferentes teorías en la entrevista, ninguna problemática es igual a otra por el tiempo, lugar, persona, edad, tipo y gravedad. Es por eso que se deben conocer teorías en la resolución de problemas y utilizar la adecuada.

Conozcamos alguna de las principales razones por las cuales se debe utilizar la entrevista en el trabajo social.

- En el trabajo social, la entrevista es uno de los principales instrumentos de intervención.
- Tiene un grado de relación con la observación, palabra y escucha activa.
- Permite hacer preguntas para poder encontrar respuestas pasadas o actuales. Las respuestas pueden ser vistas o escuchadas.
- La entrevista es igual a la investigación, es decir, tienen similitud.
- Resolución, análisis, transformación de diferentes situaciones.
- Acceder al conocimiento de algún aspecto previamente definido.
- Hacer que la gente hable de lo que sabe y piense lo que cree.

Finalmente, con la entrevista realizada se procede a hacer el informe final, en el cual constara detalladamente todo el problema, dicho informe también constara de conclusiones, recomendaciones y anexos que permitirán conocer a las personas que necesiten el informe.

### *El lazo social*

El lazo social, no es más que las relaciones sociales que posee la gente, es decir, el parentesco, la amistad, la familiaridad, vecindad, en lo amoroso o sentimental y la recreación. Estos lazos permiten que las personas se conozcan más a fondo y compartan las actividades que se han venido realizando o que se encuentran realizando.

Un ejemplo claro de lazo social es la transmisión de costumbres y tradiciones que tiene una persona o una familia, las mismas que fueron heredadas por sus familiares o amigos.

En Ecuador existe una gran variedad de pueblos y nacionalidades y se podría decir que estos comparten lazos sociales y familiares porque transmiten sus conocimientos, tradiciones y costumbres a los demás miembros del grupo y quien sabe a las demás personas que deseen adoptar dichas formas de vida.

Otro ejemplo de lazos sociales son las culturas urbanas que aparecen cada día (rastafaris, emos, góticos, rockeros, pokemones [...]) Estas culturas adoptan costumbres de acuerdo a la época y lugar en que viven y por lo general estas costumbres también son adoptadas por otras personas de diferentes lugares del mundo.

Las redes sociales cibernéticas, son las encargadas de crear un lazo social en las personas pero en este caso a nivel mundial, estas redes unen y comunican personas de diferentes lugares sin necesidad de estar cerca. Esta es una de las explicaciones por las cuales la gente adopta otro tipo de costumbres y logra conocer otros tipos de vida.

*Ayuda mutua*



*Narrativa (narración)*

La narrativa es un género literario que engloba la novela y todo tipo de relatos. Estos escritos, generalmente en prosa, recogen una serie de hechos, explicados por un narrador, que suceden a uno o más personajes que son los que realizan las acciones. El autor puede o no estar directamente involucrado en la obra. Si se trata de un cuento o de una novela, la historia es imaginaria y, en el caso de una crónica, se trata de una historia real.

Cuando se habla de narrativa es importante destacar que el término abarca otros campos además del literario, como el audiovisual (videojuegos, televisión, cine y recursos multimedia). El paradigma narrativo, según Walter Fisher, hace referencia a toda «comunicación con sentido» que

refuerza la experiencia y ve esta comunicación en forma de una historia.

La narrativa:

- Se compone de estructura de significado en una secuencia ordenada de sucesos;
- Circula por la cultura como válida y la cultura facilita su validación;
- Permite interpretar, estructurar y organizar la vida cotidiana.

Con respecto al análisis narrativo, resulta interesante la propuesta de J. García Jiménez (1993) de distintos modelos.

Dentro del trabajo social, la narrativa permite conocer hechos reales que permitan al oyente saber del tema o problema del que se está tratando, pueden ser hechos pasados o presentes y con los mismo se podrán crear soluciones o actos para el futuro.

Cuando el trabajador social se encuentra entrevistando a alguna persona, está conociendo la historia que la otra parte le está comunicando (narrador) y de inmediato el trabajador social también se convertirá en narrador al momento de transmitir sus ideas y pensamientos o explicaciones por las cuales se está dando el problema.

La narrativa en el trabajo social se caracteriza por:

- Ser una forma lingüística con secuencia finita.
- Existencia de narrador y oyente.
- Falta de neutralidad.
- Encuentro entre experiencia y representaciones culturales.
- Significados a la realidad social.
- Presente marcado por el pasado y proyectos al futuro.

Funciones de las narrativas en el relato de problemas so-

ciales.

- Construcción del mundo del problema social.
- Reconstrucción de la historia de vida.
- Explicación y comprensión del problema social.

La narrativa puede ser expresada de varias formas como son:

- Presentación de imágenes.
- Literatura.
- Hablado.

Se debe construir una narrativa de una forma que se vaya a entender o su mensaje tiene que ser claro para los oyentes o videntes, hay que buscar las posibilidades de difundir la información con el objetivo que este llegue o impacte.

### ***Tipos de narrativa***

- Trágica
- Cómica
- Romántica
- Didáctica
- Heroica

### ***Observación***

Cuantitativo: Forma descriptiva y objetiva (fotografías, forma física de la casa)

Cualitativo: Búsqueda de explicaciones a lo que se observa (problemas familiares, etc.)

### ***Cuestiones metodológicas referidas a la observación***

- Metodología= buscar respuestas.

- Pasos a seguir
- Observación
- Registro (notas de campo)
- Entrevista
- Análisis

## **EL PROYECTO ÉTICO-POLÍTICO PROFESIONAL (PEPP) EN LA RENOVACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL**

Durante la formación como trabajadores sociales, se aprende y cuestiona sobre temas éticos y morales, ya que el desempeño como profesionales estará marcado por situaciones en donde se tiene que enfrentar a un sinfín de dilemas y problemas éticos.

Para definir cada uno de estos términos, se puede empezar por definir a la moral como ese conjunto de principios, normas y valores que cada generación transmite a la siguiente en la confianza de que se trata de un buen legado de orientaciones sobre el modo de comportarse para llevar una vida buena y justa.

La palabra ética por su parte procede del griego *ethos*, que significaba originalmente morada, lugar en donde vivimos, pero posteriormente pasó a significar el carácter, el modo de ser que una persona o grupo va adquiriendo a lo largo de su vida. Ética es la filosofía moral, que constituye una reflexión de segundo orden sobre los problemas morales. La ética se pone al servicio del trabajo social estableciendo normas y principios que guiarán la labor profesional, explicitados en un Código de Ética. Gracias a esta visión de la ética como filosofía moral, al establecer estas normas y principios con anterioridad, se facilita el discernir ante los dilemas éticos a enfrentar como profesionales. De esta

forma se encuentran los caminos más claros ante los dilemas al tener planteado un código de ética y la seguridad de no faltar a éstos.

Es importante señalar que la moral, la demarca el entorno, entonces de alguna forma la moral se impone y regula la conducta, en tanto la ética hace reflexionar sobre los argumentos de las decisiones morales.

La labor de los trabajadores sociales estará marcada por las decisiones éticas y morales que tomen, la manera de proceder frente a las distintas situaciones a las que se enfrenten estará claramente delimitada por un código de ética y se convertirá en una guía a seguir.

En cuanto al desarrollo como profesionales pertenecientes a un equipo de trabajo, el código de ética dirigirá la manera de actuar e irá más allá de las obligaciones morales que impone la sociedad y servirá de pauta para actuar frente a determinadas situaciones complejas. Así, al trabajar en conjunto con otros profesionales (psicólogos, abogados, educadores, etc.), las posturas éticas de cada uno pueden no coincidir, entonces como trabajadores sociales existe la responsabilidad de manifestar desacuerdos y oponerse a decisiones que vayan contra la ética adoptada.

La ética es la visión que tiene el profesional sobre el deber ser de las cosas morales y se expresa en el ejercicio profesional de los trabajadores sociales. Está siempre presente en cada labor, cuando se con las personas, cuando se actúa en la vida de éstas, cuando se asumen roles tan variados, como el educador informal, ya que además siempre debe regirse por principios profesionales, respetar la autodeterminación de las personas en cuanto a que es lo que ellos desean hacer con sus problemas y sus vidas, sólo hay que darles las herramientas necesarias para salir de ellas, éticamente es incorrecto influir o tomar decisiones por ellos,

ellos son los que deben tratar y ver de qué manera desean solucionar o superar sus dificultades.

La ética es una responsabilidad de toda la sociedad, y los profesionales del trabajo social deben velar por su cumplimiento y mejorarla nos sólo en la profesión, sino en la sociedad, ya que esto permitirá el bienestar de todas las personas.

Además del código de ética, las acciones estarán guiadas por la propia moral, esos valores que se debe adquirir a lo largo de la vida y que hacen actuar conforme a lo que se considere correcto, lo que la propia moralidad hace mirar como correcto.

Creo que la moral inculcada por nuestro entorno es en gran medida la responsable de la opción por el trabajo social. Hay tomar en cuenta que la carrera es algo netamente vocacional y que está absolutamente vinculada a valores y principios, entre ellos coincidentemente los valores que rigen la labor de un trabajador social, tales como el respeto a la dignidad de las personas, que es uno de los principios ético-morales que sustentará esta labor.

También hay que considerar que la moral o las reglas que imponen la moral, no son iguales para todos, de ésta manera lo que para algunas culturas es considerado moralmente correcto, para otras es lo contrario. Por ejemplo, para algunos pueblos indígenas, el canibalismo es una práctica moralmente aceptada, en cambio para nuestra cultura, es algo reprochable, escandaloso y constituye un acto de inmoralidad.

Hay muchos dilemas y problemas profesionales que se ven enfrentados, tales como todos los que giran en torno a la elaboración y ejecución de las políticas sociales con las que se puede discrepar, tener que falsear información para beneficiar a las personas, escasez de recursos para resolver

necesidades de las personas, etc.

Para tener una mayor claridad de conceptos, se definirán algunos conceptos. Entender por problema ético a la distancia entre la utopía y lo que el contexto permite, entre lo que debiera ser y lo que es y, también, en la dificultad o imposibilidad para cumplir los principios y valores profesionales por decisión de una autoridad que utilizando el poder que le confiere su cargo o rango, limita la intervención social y los efectos de ésta tal como el profesional los concibe y como dilema ético a una decisión del profesional entre valores de importancia relativamente similar.

Acerca de la factibilidad de seguir los principios que imponen los códigos éticos como trabajadores sociales, ésta se hace muy compleja, ya que la sociedad muchas veces privilegia otras cosas. La ética muchas veces se interpone con la economía, política o los negocios, ya que ellos muchas veces privilegian el fin de lucro, y lo demás, el que sus trabajadores tengan malos sueldos o que no tengan asegurados sus sistemas de protección social, no les importa.

Es cierto que el fin de una empresa es el la obtención de lucro, pero también deben importar las condiciones en que se encuentran sus trabajadores. Este modo egoísta de actuar de algunas empresas hace que sea cada vez más difícil actuar éticamente. Éste es un dilema al que enfrentar como futuros trabajadores sociales. Ser capaces de decidir entre privilegiar los intereses de los empresarios, poniendo de lado los propios principios morales y éticos o defender los derechos de los trabajadores y denunciar cuando se comentan abusos en contra de ellos, viéndose en la obligación de enfrentar a un sistema que hace cada vez más difícil el ejercicio de la labor en términos éticos. Hay, por tanto, la responsabilidad de actuar como mediadores entre

los intereses de las personas versus los intereses de los empresarios e instituciones. Esto ocurrirá también, al enfrentar situaciones en donde la moral existente se va a contraponer a la personal, es necesario ser capaces de actuar con criterio sin dejar que el pensamiento se interponga con la intervención que se realiza.

En cuanto a la elección por el trabajo social hay que señalar que no es simplemente por la necesidad de ayudar a las personas de manera asistencial, sino que va más allá de eso, la carrera ayudará a realizar una labor más científica y rigurosa, pues los problemas de una persona no se resuelven con entregarle un kilo de arroz, sino que tiene que ver con descubrir los trasfondos, la esencia del problema. Falta por descubrir lo gratificante del trabajo, el hacer sentir importantes a las personas, partícipes de sus propios cambios y luchar en conjunto por el respeto de sus derechos y su dignidad.

En resumen, se requiere de una fuerte conciencia social que coincidentemente se obtiene de los entornos, que aunque fuesen distintos poseen elementos comunes.

El ambiente existente en la escuela hace lo suyo al ir encantándose con el espíritu social que se respira dentro, fomentado por los profesores y compañeros.

Podría decirse que se posee una moral propia de conciencia social, y una ética que permiten estar siempre cuestionando y por sobre todo reflexionando en torno a las problemáticas sociales.

La importancia de la moral y la ética en el trabajo social es fundamental, pues durante todo el ejercicio de la profesión hay que enfrentar a distintas situaciones que harán confrontar los principios éticos con la misma, los propios principios morales, y los del entorno (instituciones, otros profesionales, y las personas con las que trabajemos), ya

que la labor del trabajador social se caracteriza por ser un trabajo en equipo y siempre en contacto con otras personas.

Además hay que considerar que se trabaja en la solución de los problemas de las personas, entonces, siempre habrá valores que se pongan en juego. De ahí la importancia de la ética al hacer reflexionar sobre las distintas situaciones a las que hay que enfrentar y el tener un código de principios claro que ayude a enfrentar de mejor forma éste tipo de dilemas.

Para comprender la importancia de la existencia del código ético en el Trabajo Social (TS) es necesario ubicar su significado socio-histórico como profesión situada en la división social del trabajo, participando en la reproducción de las relaciones sociales. A partir de este marco general de interpretación se desarrolla el debate “especialización vs. especificidad”, dando especial destaque a algunas particularidades que constituyen el ejercicio profesional. En esta misma línea, se busca resaltar, entre otras determinaciones históricas de la práctica profesional, el carácter político del TS, abordando temas tales como ejercicio profesional y militancia.

Así mismo se desarrollan algunos interrogantes que ayuden a pensar el Proyecto Ético-Político Profesional (PEPP) y tentativas de construcción de un Trabajo Social crítico: ¿qué significa?; ¿cuál es su importancia?; ¿cuáles son sus desafíos?, entre otros.

De esta manera aproximativa y sin pretender agotar el debate en su complejidad, se abordan algunas cuestiones que parecen centrales a la hora de comprender la significación histórica y los desafíos del PEPP del TS en los días actuales.

### *Notas sobre el significado socio-histórico del Trabajo Social*

Uno de los saldos de mayor importancia para el Trabajo Social en su interlocución con la teoría social crítica, es la comprensión de su significado socio-histórico en el marco de la producción y reproducción de las relaciones sociales. Se puede observar entonces que, en el análisis crítico y riguroso de su significado histórico –el Trabajo Social en el cuadro de las relaciones sociales capitalistas, en estrecha relación con la sistemática intervención del Estado frente al conflicto social y las desigualdades sociales en la fase del monopolio–, es una condición fundamental para la comprensión de las posibilidades y límites de esta profesión en la sociedad contemporánea.

De este modo, se comienza por situar al Trabajo Social en la división socio-técnica del trabajo y a partir de allí, reflexionar en torno de otros determinantes históricos acerca de la profesión, fundamentales para la comprensión de su significado socio-histórico: su participación en el proceso de reproducción de las relaciones sociales; su carácter de profesión asalariada a partir de una especialización del trabajo

colectivo; su ubicación en el ámbito de las relaciones entre las clases y de éstas con el Estado en el contexto monopolista; dimensiones objetivas y subjetivas de la práctica profesional; su naturaleza polarizada y contradictoria; su carácter político; etc. Acerca de la naturaleza socio-histórica del TS, se constituye como un esfuerzo fundamental y necesario para la comprensión de sus particularidades, en la perspectiva del compromiso con un proyecto societario crítico al vigente. Porque es la existencia y comprensión del carácter contradictorio de la práctica profesional lo que

posibilita que el Trabajador Social se coloque al servicio de un proyecto de clase alternativo a aquel para el cual es llamado a intervenir –permitiendo una rigurosa comprensión teórica de las implicancias de su práctica profesional, y un mayor control y dirección de la misma, en el marco de los límites establecidos por el proceso social.

***Trabajo Social en la división socio-técnica del trabajo: “cuestión social” y reproducción de las relaciones sociales***

La perspectiva histórico-crítica nos ha mostrado que el TS no es una evolución de la caridad y la filantropía, antes que esto, se constituye como profesión respondiendo a necesidades sociales derivadas de la práctica de las clases sociales en el proceso de producción y reproducción de sus medios de vida y de trabajo, de forma socialmente determinada. De esta forma, el TS surge como profesión en tanto especialización del trabajo colectivo, en la división socio-técnica del trabajo, como uno de los agentes responsables por la ejecución de las políticas sociales estatales orientadas para la atención de las secuelas de la llamada “cuestión social”, en el momento histórico en que el Estado comienza a dar respuestas sistemáticas frente a ésta, esto es, la internaliza en su funcionalidad –con la consolidación del capitalismo monopolista.

El carácter de instrumento de racionalización y administración de los conflictos con que surge el TS –como un mecanismo utilizado por las clases dominantes para el ejercicio de su dominación–, aparece sintetizado en estas palabras:

Así, el Servicio Social nace como parte de una estrategia de clase, dentro del proyecto burgués, de ‘reformas den-

tro del orden’, articulado por las fuerzas sociales que representan el gran capital [...], buscando la integración de la clase trabajadora, teniendo en cuenta las posibilidades económico-sociales puestas por el monopolio en el momento en que el Estado asume para sí el tratamiento de la cuestión social.

De esta forma, el TS se institucionaliza y legitima profesionalmente como uno de los recursos movilizado por el Estado (en su intervención progresiva para la regulación del conflicto social, en el período de consolidación de la fase imperialista del capitalismo) en el enfrentamiento de las secuelas sociales de la contradicción capital/trabajo, cuando su intensidad y extensión adquieren una expresión política significativa en el cotidiano de la vida social. Por ello, es necesario reconocer que:

Fueron las luchas sociales las que rompieron el dominio privado en las relaciones entre capital y trabajo, extrapolando la cuestión social para la esfera pública, exigiendo la interferencia del Estado para el reconocimiento y la legalización de derechos y deberes de los sujetos sociales involucrados.

La “cuestión social” –indisociable de las relaciones sociales capitalistas en el marco de la expansión monopolista y de su enfrentamiento por parte del Estado– está en la base de la profesionalización del TS: una profesión que, en su carácter preponderante técnico-interventivo, cumple su función en el proceso de reproducción de las relaciones sociales capitalistas, y consecuentemente, en el proceso de reproducción de las clases sociales fundamentales. La actuación del TS supone la intervención en la reproducción de la fuerza de trabajo, al mismo tiempo que implica la reproducción del control social y de la ideología dominante, sin por ello dejar de apuntar su participación en la

reproducción de las contradicciones sociales—dimensiones ineliminables de un mismo quehacer profesional.

El significado del Trabajo Social en la división socio-técnica del trabajo colectivo se constituye a partir de la demanda por la prestación de servicios sociales y desarrollando una actividad educativa (o político-ideológica), interviniendo estas en la reproducción social (material e ideológica) de la vida de las clases subalternas. Por estas razones, podemos afirmar que la práctica profesional se encuentra polarizada por intereses de clase, siendo esta una característica constitutiva e ineliminable de la misma: reproduce intereses contrapuestos y su antagonismo; participa tanto de los mecanismos de explotación y dominación, como también, al mismo tiempo, da respuesta a las necesidades legítimas de sobrevivencia de las clases subalternas. Esta perspectiva también nos permite entender el carácter contradictorio del TS, derivado del propio carácter contradictorio de las relaciones sociales, en cuanto relaciones de clases que configuran la sociedad capitalista. De esta manera, el TS en el ámbito de la totalidad social se constituye como actividad auxiliar y subsidiaria en la reproducción de la fuerza de trabajo —vía la prestación de servicios sociales, vistos como salario indirecto—, del control social y de la ideología, parte del proceso de disputa por la hegemonía, recreando necesariamente las contradicciones entre las clases, sus desigualdades y las luchas entre los sujetos sociales en esa sociedad

Si el TS surge como una “tecnología” para dar respuesta a los intereses del capital, esta dimensión, siendo predominante, no es monolítica ni exclusiva en la práctica profesional, desde el momento en que, por su propio carácter contradictorio que la dota de autonomía relativa —siendo una condición esencial la comprensión crítica de

dicho movimiento contradictorio— es posible para el Trabajador Social trabajar también al servicio de las necesidades emancipatorias de las clases subalternas. De esto se desprende que, la comprensión del significado social del TS supone una doble dimensión (elementos inseparables e interdependientes) constituida por las determinaciones históricas objetivas de la práctica profesional —su modo de inserción en las relaciones sociales como una especialización del trabajo colectivo— y el modo de pensar/actuar presente en las respuestas del colectivo profesional ante las demandas sociales —realidad vivida y representada en la conciencia de los profesionales. Ni unilateralismos ni dualidades —presentes en las dos “caras de la moneda” del fatalismo y el mesianismo, propias de nuestra tradición—, sino la comprensión crítica y rigurosa de las posibilidades históricas (subjetivas y objetivas) presentes en nuestra práctica profesional. Sintetizando:

Si la historia abre límites y posibilidades para las acciones de los sujetos, estos límites y posibilidades sólo se transforman en alternativas profesionales, cuando son apropiados por el colectivo profesional y traducidos en propuestas por éste, después de ser construidas en la esfera de la investigación, de la formación y de la práctica del Servicio Social.

De esta forma, tanto las características del quehacer profesional tradicional (en lo que respecta a su carácter técnico y manipulador; repetitivo; burocrático), como sus fuentes de legitimidad social, siendo mediadas por la comprensión y apropiación rigurosa de sus dimensiones objetivas y subjetivas, pueden resignificarse críticamente en una dirección social establecida y disputada por un proyecto profesional colectivo anclado con las luchas sociales de nuestra sociedad.

*El Trabajo Social como especialización del trabajo colectivo: debatiendo con la tan mentada “especificidad”*

Ubicar la comprensión del TS en el cuadro de las relaciones sociales capitalistas, ha mostrado las limitaciones de las perspectivas que han tendido a entenderlo de forma endógena, a partir de una supuesta “realidad interna” diversa y, en el mejor de los casos, condicionada, por una realidad “externa” a la profesión. La perspectiva histórico-crítica nos permitió entender el significado del TS a partir de su inserción en la división socio-técnica del trabajo sin que ello implique un descuido de las particularidades que configuran nuestra profesión. Veamos más de cerca estas cuestiones.

El TS se sitúa en la división social y técnica del trabajo, como un tipo de especialización del trabajo colectivo, para dar respuesta a las diversas refracciones de la “cuestión social”: se constituye como un trabajo especializado, que participa, fundamentalmente, en los procesos que tienen como objetivo la producción y reproducción social de la vida de las clases subalternas. Siendo que la profesión no se dedica preferentemente al desempeño de funciones directamente productivas, participa con otras profesiones en la tarea de implementar condiciones político-ideológicas necesarias al proceso de reproducción en su conjunto, indispensables o facilitadoras del movimiento del capital porque tornan más eficientes el trabajo productivo.

El origen y el carácter técnico-interventivo de nuestra profesión, y su funcionalidad en la sociedad capitalista consolidada, nos muestran que no existe en ella una especificidad que la constituya como disciplina científica (o rama del conocimiento), mucho menos, una especificidad en sus procedimientos de intervención.

Esta histórica –y en última instancia, inocua– polémica en la categoría profesional, presente en cierta tradición profesionalista/ científicista, pasando por tendencias tecnocráticas y abarcando también tentativas de dar respuesta ante las “existenciales” crisis de la profesión, encuentra limitaciones en la comprensión de los trazos del significado histórico del TS que hacen de él una “tecnología” para intervenir en las refracciones y múltiples secuelas derivadas de la contradicción capital/trabajo.

Reconocer el carácter especializado (y no una supuesta especificidad) del TS no implica desconocer las particularidades de la práctica profesional, mucho menos, su carácter de utilidad para la sociedad, emanada de las necesidades sociales legítimas de la práctica de las clases sociales. De la misma manera, afirmar la inexistencia de una “teoría específica” o de una “metodología propia” del TS en nada se iguala (como parecen insinuar algunas propuestas que desvirtúan el debate) con una burda postulación que renuncie a la importancia de la formación teórico-metodológica rigurosa en el ámbito de la profesión. Inclusive porque desde las particularidades del ejercicio profesional (tanto en la intervención y el saber que la misma produce, como en la investigación, pudiendo constituirse como un área de producción de conocimientos) es posible aportar y enriquecer el acervo del conocimiento crítico sobre la sociedad contemporánea y las diversas expresiones de la “cuestión social”.

Por ello, lo que fundamenta la legitimidad de nuestra profesión, no es el estatuto profesional o científico (sus metodologías y su instrumental técnico-operativo), sino la relación tensa y contradictoria que se da entre la existencia de contratos e instituciones que demanden el accionar profesional, y la existencia de luchas sociales que, politizando

las necesidades sociales, exigen respuestas sistemáticas y progresivas.

Finalmente, a modo de síntesis, podemos mencionar diversas dimensiones que componen el TS en cuanto especialización del trabajo colectivo, inclusive para pensar algunas relaciones y diferencias entre trabajo profesional y militancia, para analizar posteriormente, los componentes que constituyen el carácter político de la práctica profesional.

En primer lugar, comprendimos que el SS se inserta en la división social del trabajo como una profesión no liberal, fundamentalmente, porque no dispone del control de las condiciones materiales, organizacionales y técnicas para el ejercicio de su trabajo. De ahí que, una de las condiciones para su realización sea la venta de la fuerza de trabajo del TS, en cuanto trabajador asalariado.

En segundo lugar, analizamos la inexistencia de una suelta “especificidad” (como rama del conocimiento y en sus procedimientos de intervención) del TS, apuntando en cambio, algunas de sus particularidades, las que derivan tanto de las respuestas formuladas por los profesionales a las demandas de los grupos y clases sociales que configuran el mercado de trabajo del TS, como de las formas de organización del colectivo profesional, como así también de las formulaciones teórico-metodológicas construidas.

En este sentido, se entiende al TS como especialización del trabajo colectivo, en su utilidad social; legitimada socialmente porque responde institucionalmente a necesidades sociales.

Por estas razones, se puede afirmar que el TS (a diferencia de la actividad voluntaria, o militante) se afirma como profesión porque se encuentra incluido en una relación de compra-venta de su fuerza de trabajo. En otras palabras:

“El asistente social presta servicios y/o administra servicios sociales que son la base material a partir de la cual desarrolla una acción ideológica, política y educativa. La prestación de servicios por parte del asistente social, es mediada por una relación institucional, que legitima el Servicio Social y lo profesionaliza, incorporándolo al mercado de trabajo a través de un contrato de compra y venta de su fuerza de trabajo asalariada.

Ello nos permite entender que ante la inexistencia de dicha relación salarial, no hay práctica profesional –lo que no niega que en este marco se desarrollen actividades que forman parte de la consolidación de determinado proyecto profesional, como por ejemplo, actividades militantes fundamentales para la categoría profesional. Siendo que nuestra profesión no posee una especificidad y que, desde una perspectiva crítica, la particularidad de nuestra intervención consiste en la dirección diferente que podemos imprimir en la prestación de servicios, en la educación en torno a derechos sociales –buscando ampliar el margen de las contradicciones–, con la inexistencia de un vínculo institucional, esa posibilidad se disuelve.

Por ello, se hace necesario pensar el ejercicio profesional a partir de sus implicaciones en la órbita de las condiciones y relaciones de trabajo en que se inserta, destacando tanto sus características en cuanto trabajo concreto, como sus vínculos con el proceso de producción y distribución de la riqueza social, abarcando sus implicaciones en tanto trabajo abstracto.

Trabajo voluntario / trabajo militante y trabajo profesional encuentran algunas diferencias, inclusive cuando la actividad concreta desarrollada (actividad que no posee una especificidad) sea “idéntica”, porque el sentido y resultado social son distintos, desde el momento en que es la media-

ción de la venta de la fuerza de trabajo –la inserción en un medio institucional– constitutiva de nuestra profesión. Es importante resaltar que, no hay en esta distinción destacada un rechazo conservador a la militancia en el ámbito del TS, mucho menos, una dicotomía entre valores políticos y accionar profesional, inclusive porque es nuestra tarea prioritaria recuperar la importancia de dicha militancia en la construcción de un proyecto profesional comprometido con las luchas de los sectores populares.

Diferenciarlos es también una forma de comprender sus particularidades y resaltar la importancia propia de cada uno de ellos en estos tiempos históricos, de ponderar la significación de la militancia dentro del TS, alejándola de cualquier viso conservador, inclusive permeando intenciones progresistas.

De esta forma, se necesita comprender con rigurosidad las posibilidades y límites del trabajo profesional, porque ello es una condición para la orientación alternativa de las prácticas profesionales de esta actividad.

El TS como profesión es portador de una necesaria dimensión política que congrega en su interior perspectivas societarias distintas.

### ***Breve reflexión sobre la dimensión política del ejercicio profesional***

Es importante reflexionar en torno de la dimensión política del TS, sobresaltando algunos de sus elementos constitutivos.

Primeramente se puede afirmar que el carácter esencialmente político de la práctica profesional se explica desde el momento en que ella cumple una función específica en

la reproducción de las relaciones sociales, esto es, se inserta en el ámbito de las relaciones de poder de la sociedad capitalista. Por otro lado, se ve también que los condicionamientos objetivos del contexto histórico-social pueden ser resignificados en las respuestas del colectivo profesional, existiendo una autonomía relativa del trabajador social, que se funda y se torna posible a partir del carácter contradictorio de las relaciones sociales.

De esta forma, el carácter político del TS también se hace presente en la tensión que existe entre el control y encuadramiento de las clases subalternas, y la lucha por los derechos de ciudadanía y el acceso a servicios/recursos fundamentales. La naturaleza contradictoria de esta profesión, que interviene en la vida cotidiana de grupos sociales subalternizados (en sus formas de expresión, resistencia y creación) develándola y descifrándola en sus contradicciones, es condición de posibilidad para que ella se afirme en una dirección social alternativa y anclada con las luchas sociales de su tiempo. Por ello, su privilegiada dimensión política se nutre de la potencial articulación entre los sectores populares y los programas institucionales en el campo de los servicios sociales, que su trabajo puede desarrollar, siempre mediado por una comprensión rigurosa y crítica de su ámbito de actuación.

Hay otra dimensión política más amplia pero que es fundamental para alimentar una postura crítica en la práctica de intervención cotidiana; es aquella susceptible de constituir la dirección social de un proyecto colectivo profesional que oriente y de sentido al TS en su tiempo histórico. Al reconocer que los límites del trabajo profesional se ubican en las relaciones existentes entre el Estado y las clases sociales, podemos comprender cómo la expansión del espacio profesional está ligada al “ritmo” de las luchas

sociales: politización de las necesidades sociales; conquistas sociales; explicitación de la cuestión social, entre otros. Esto, depende también del fortalecimiento del movimiento democrático y popular.

La ampliación de la práctica profesional y el enfrentamiento del conservadurismo presente desde los orígenes del TS, que se dio en determinados momentos históricos (piénsese en el proceso de Renovación del Servicio Social Brasileiro), requirió de una profundización en la producción de conocimientos y de una mayor calificación del trabajo profesional, pero también y fundamentalmente, de un contexto de conquistas de derechos cívicos y sociales. Es por esto que, si el TS pretende afirmar una orientación alternativa a su práctica profesional, superando su origen conservador, debe apuntar con las necesarias mediaciones ético-políticas y teórico-metodológicas) a la consolidación de un proyecto profesional que dé dirección y sentido a sus intervenciones; proyecto profesional necesariamente anclado a un proyecto de sociedad crítico de la explotación y de las múltiples expresiones de la opresión.

### ***El proyecto ético-político profesional y tentativas de construcción de un Trabajo Social crítico***

Existen algunos ejes de trabajo que posibilitan pensar en aquello que puede incidir críticamente en la configuración de una dirección social alternativa de la práctica profesional: el proyecto ético-político.

### ***¿Qué significa el proyecto ético-político para el TS?***

Algunos elementos para su historización, saldrían de un proyecto profesional que represente la auto-imagen de una

profesión y los valores que la legitiman socialmente; delimita sus objetivos y funciones; formula los requisitos (teóricos, institucionales y prácticos) para su ejercicio; prescribe normas para el comportamiento de los profesionales y establece las bases de la relación con los usuarios de sus servicios, con las otras profesiones, con las organizaciones institucionales privadas y públicas. De esta manera y tal como fue resaltado anteriormente, los proyectos profesionales tienen permanentes dimensiones políticas, tanto en un sentido amplio (relacionado con proyectos societarios), como en un sentido estricto (presente en las perspectivas particulares de la profesión).

¿Pero, por qué se habla de dimensiones éticas y políticas? La ética atraviesa a la profesión como un todo, que en sus varios elementos políticos, técnicos, prácticos y teóricos, se constituyen en esferas: esfera teórica donde se sintetizan las orientaciones filosóficas y teórico-metodológicas que sustentan las concepciones éticas de la profesión; esfera moral práctica referida al comportamiento individual y colectivo de los profesionales, los juicios de valor, las responsabilidades y el compromiso social, etc.; esfera normativa expresada en el Código de Ética que regula el ejercicio profesional. Por ello, la ética representa la posibilidad de la reflexión teórica sobre la moral orientada a lo humano-genérico (conexión con valores humanos emancipatorios), de la conciencia crítica sobre los valores que permean la práctica profesional. Al posibilitar la superación de la dimensión singular y el pragmatismo presente en las necesidades/demandas inmediatas que se le presentan al TS, esta puede permitir la crítica de la moral dominante (moralismo conservador y moralidad burguesa) y de los valores presentes en su intervención –tornando conscientes las opciones y responsabilidades frente a la

sociedad.

Sin embargo, si la conciencia y el conocimiento ético son necesarios para alcanzar una mayor autonomía en el ejercicio profesional, estos no son suficientes:

La realización objetiva de la autonomía, supone la unidad entre ética y política, que se hace efectiva en el campo de los conflictos, de la oposición entre proyectos sociales, caracterizándose por la organización colectiva de la lucha entre ideas y proyectos que contienen valores y una dirección ética.

Pensar a la praxis política como el medio adecuado para la realización práctica y efectiva de la ética profesional, la cual no es exclusiva de la profesión sino del conjunto de las fuerzas sociales progresistas, es la base de sustentación de un proyecto profesional que pretenda la realización y ampliación de derechos sociales, de la democracia, de una defensa intransigente de la ciudadanía; praxis anclada en un proyecto societario comprometido con la constitución histórica de individuos sociales libres. De este modo, el proyecto profesional se configura como proyecto ético-político porque una indicación ética sólo adquiere efectividad histórico-concreta cuando se combina con una dirección político-profesional.

Por otro lado, al remitirse a su historización nos permite comprender que el llamado PEPP del TS no es una “invención académica arbitraria”, mucho menos, una “moda” o receta que vendría a resolver los históricos dilemas de la profesión. Antes que eso, es una tentativa colectiva por construir un proyecto profesional comprometido e inspirado ética y políticamente en los valores emancipatorios que portan las luchas sociales de las clases subalternas: un proyecto colectivo capaz de incidir y dar una dirección social alternativa al mandato tradicional conservador del

quehacer profesional.

Uno de los precedentes de esta tentativa contemporánea de consolidar una dirección social hegemónica crítica en la misma, fue el movimiento de Reconceptualización latinoamericano, profundizándose ese intento de enfrentamiento y crítica del conservadurismo profesional, en el proceso de Renovación del TS, propio de algunos países de la región.

Mientras la crítica conservadora a la Reconceptualización caracterizó a este movimiento como un momento negativo para el TS, tanto éste como el período que le precedió durante la década de 80, fueron atravesados por innumerables esfuerzos colectivos –en el plano teórico y práctico– por criticar y superar el periodo conservador del TS. Fue, fundamentalmente, en el período posterior a la Reconceptualización donde se diseñan para el TS latinoamericano líneas de debate que, criticando las limitaciones de ese proceso (dualidad entre teoría y práctica, mecanicismo, escaso rigor en el manejo de la teoría, militatismo) y apropiándose de sus intentos críticos (enfrentamiento del conservadurismo, aproximación a la teoría social crítica marxista, ligación con el movimiento social), abren perspectivas teórico-metodológicas y marcos interpretativos de gran importancia para el TS, que determinarían las coordenadas del debate de las próximas décadas en la región.

Es importante destacar que ya se hacían presentes, aunque de forma germinal, en este momento del debate del TS latinoamericano, las siguientes preocupaciones: el significado del TS en la división socio-técnica del trabajo; el significado de los servicios sociales; preocupaciones con la identidad profesional; y aparecían temas tales como;

renovación y conservadurismo; mesianismo y fatalismo; el problema de la hegemonía de un proyecto profesional vinculado a la clase trabajadora; entre otros.

Esta preocupación por la construcción de un proyecto profesional orientado para los intereses sociales de los trabajadores, o comprometido con un proyecto de clase alternativo y opuesto a aquel para el cual el asistente social fue convocado, tenía en el Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS) un componente fundamental: éste debía asumir el papel de centro dinamizador de la hegemonía del Servicio Social crítico en América Latina. De este modo, tanto la Asociación Latinoamericana de Escuelas de Trabajo Social (ALAETS) como el CELATS en su proyecto fundador, cumplieron en la época dos funciones esenciales: posibilitaron la articulación del TS latinoamericano y la formulación de un pensamiento crítico en el TS. De ahí, su participación en la organización y articulación de las investigaciones de vanguardia que buscaban dinamizar la elaboración teórica del TS latinoamericano.

Pero, ¿qué sucedió con este debate en los años posteriores?, ¿qué importancia mantuvo esta interlocución del TS latinoamericano?

A modo de hipótesis podríamos preguntarnos si durante las décadas posteriores, mientras el Servicio Social (SS) brasilero buscó apropiarse críticamente de este legado y consiguió profundizar algunos de los “camino” abiertos por el debate latinoamericano -desarrollo de la pos-graduación pública, de la investigación y de un mercado editorial; interlocución madura con la teoría social crítica; maduración intelectual y organizativa de la categoría, hasta qué punto en el resto de la región no predominó, a grandes rasgos, una perspectiva modernizadora entrampada en preocupaciones profesionalistas y tecnicistas (gerencia

social, gestión social, mediación) que, por descuidar una lectura crítica del significado histórico-social de la profesión, se tornó funcional (o impotente frente) a las medidas neoliberales que caracterizaron las reformas sociales de la región.

El proyecto ético-político profesional es la búsqueda múltiple y cotidiana por la construcción colectiva de una dirección social hegemónica que permita alimentar críticamente las prácticas profesionales en el sentido del enfrentamiento y superación del conservadurismo, y por ello, es legatario de los intentos latinoamericanos precedentes (la Reconceptualización y el proceso de Renovación que supuso en algunos países), y se inserta en un proyecto político societario más amplio.

La recuperación de la interlocución del TS latinoamericano en los días actuales, donde el SS brasilero tiene una enorme contribución a ofrecer, es una tentativa crítica que se nutre y se enmarca en un contexto histórico donde las reformas neoliberales vienen implicando una profunda regresión histórica en el trato a la “cuestión social”, en la democracia y en la ciudadanía; y también, donde las luchas sociales y expresiones populares vienen buscando resurgir o renacer, luego de largos periodos de afectación.

### ***¿Cuál es su significación histórica en el momento contemporáneo?***

Es necesario partir de una pregunta, por el significado histórico del PEPP, se determina que son varios los elementos que explican el resurgimiento de este desafío en el seno del TS latinoamericano. En el titular anterior se anotó que esta tentativa por construir un proyecto colectivo alternati-

vo de profesión, está indisolublemente ligado a un cierto resurgimiento de movimientos de protesta y al aumento de la conflictividad social en América Latina, como consecuencia de los procesos de represión, empobrecimiento, y de “devastación” económica, política y cultural que nuestras sociedades vienen sufriendo desde la ofensiva del capital de los años ‘70.

Por otro lado, se hace necesario también mencionar otros elementos de la realidad histórica que inciden directamente sobre el TS. El cuadro político y económico configurado en la última década expresó, a grandes rasgos, una transformación en la orientación y en la funcionalidad de las políticas sociales, derivadas de un paulatino proceso de externalización de la cuestión social del orden económico político y de reorientación hacia la esfera privada (la familia, el individuo, el mercado), que implicó un retroceso a una visión individualista y moralizadora en el trato a la misma –embutida en las respuestas que el Estado viene ensayando ante el conflicto social (focalización, privatización, mercantilización, refilantropización). El estilo meritocrático de las políticas sociales se complementa, de esta manera, con la mistificada, cultura de la dependencia del Estado paternalista, que sirvió de fundamento para el desmonte y la precarización de derechos sociales conquistados otrora. Los efectos despolitizantes y fragmentadores de dichas respuestas sociales fueron reforzados, en este modelo, con sistemáticos intentos de criminalización de la “cuestión social” y penalización de los conflictos sociales. De esta manera, debido a los profundos cambios en el mundo de la producción, el agravamiento de la pobreza y de las desigualdades sociales, la precarización de las respuestas sociales ante las mismas, etc., se evidencia una sustantiva transformación en las condiciones socio-histó-

ricas de la producción de la “cuestión social”. Podemos decir que:

Se presencia hoy una renovación de la vieja cuestión social, inscripta en la propia naturaleza de las relaciones sociales capitalistas, bajo otros ropajes y nuevas condiciones socio-históricas de su producción/reproducción en la sociedad contemporánea, profundizando sus contradicciones.

El cuadro de situación caracterizado implica profundas transformaciones para el TS y apunta una serie de desafíos que se imponen para el ejercicio profesional.

Desde la precarización de las condiciones socio-laborales y de los recursos materiales disponibles, hasta la crisis de legitimidad que estas transformaciones suponen para el TS (básicamente por la reducción y precarización de la respuesta estatal), se configura un campo de límites/ posibilidades para la profesión que es necesario enfrentar con nuevas funciones y competencias, en los marcos de una propuesta crítica colectiva que le de dirección social a dichas intervenciones en el sentido de viabilizar el acceso a derechos sociales y el ejercicio de la ciudadanía.

En este marco, destacamos la importancia de la apuesta en la construcción de un PEPP alimentado de una fructífera articulación del TS latinoamericano, que permita incidir en la realidad social de nuestros países a partir de una práctica profesional comprometida en su cotidiano con la defensa de derechos sociales y de la democratización de la vida social (de la política y de las fuerzas productivas), y que tenga por horizonte –en sintonía con las fuerzas sociales progresistas– la creación de una nueva hegemonía en el cuadro de las relaciones sociales. Un proyecto profesional que, articulando la dimensión ética y la dimensión política del ejercicio profesional (fundado en principios y

valores como libertad, ciudadanía, justicia social, políticas sociales universales, ampliación de la esfera pública y de la participación popular, eliminación de la explotación y dominación) dispute en el colectivo una dirección social para el TS que lo sitúe en la perspectiva de los intereses de sus usuarios, inspirada en un proyecto societario de emancipación social.

Necesitamos para ello, apostar en la organización política y corporativa de la categoría profesional; trabajar en la conformación de un marco legal profesional que exprese los valores y acuerdos colectivos; avanzar y materializar estas luchas en el ámbito de la formación profesional (planes de estudio, cursos de postgrado, prácticas pre-profesionales) y vincular estos esfuerzos con las experiencias organizativas y movimientos populares que expresan en sus luchas los principios éticos y políticos que nortean el proyecto profesional, orientados, fundamentalmente, para que este esfuerzo de ampliación de los límites de la ciudadanía burguesa se haga presente en la práctica de intervención cotidiana de los trabajadores sociales, en sus diversos espacios de trabajo. Este es el gran desafío de nuestros días actuales.

El desafío principal del PEPP es el de concretizar en la vida práctica una nueva ética en la profesión (objetivos práctico-estratégicos alimentados de valores emancipatorios), articulada a la lucha por la construcción de una nueva hegemonía en la sociedad. El TS necesita traducir sus compromisos éticos en propuestas colectivas y acciones académicas/ políticas dirigidas al conocimiento y enfrenamiento de la “cuestión social” tal como ella se configura en la actualidad, y de esta manera, poder incidir en la cotidianeidad de la práctica profesional.

Si se plantea de forma general y sin intenciones de abor-

dar el tema en su profundidad, a los intentos existentes en el TS latinoamericano en los días actuales, no podemos dejar de mencionar el trabajo que viene desarrollando, de forma germinal en esta dirección, el Comité Mercosur de Organizaciones Profesionales existente desde el año 1996. Articulado a innumerables esfuerzos que vienen desenvolviéndose en los distintos espacios del colectivo profesional de los diversos países que lo integran, el Comité elaboró y aprobó los Principios Éticos y Políticos básicos para el SS del Mercosur en el año 2000. Los mismos pretenden orientar, en términos generales, el ejercicio de la profesión en los distintos países, asumiendo, entre otras cuestiones: la defensa/ampliación de la democracia y de los derechos humanos; la búsqueda por la garantía de formas de acceso real de todas las personas a los bienes materiales y culturales producidos socialmente; la defensa y reivindicación por políticas sociales universales y por la inalienable responsabilidad estatal ante la cuestión social; el respeto a la autodeterminación de personas y movimientos populares; el compromiso con la formación profesional permanente, con la construcción de marcos legales y con la garantía de condiciones dignas de trabajo y ejercicio de la profesión. En este sentido, se rescata la importancia de esta instancia de articulación concreta del TS latinoamericano que viene buscando dar respuestas ante los desafíos planteados a la profesión (en materia de intervención profesional, de reglamentación y de formación académica) y pronunciándose frente a medidas económico-políticas regresivas (como por ejemplo, el ALCA) y a situaciones de autoritarismo y represión en la región, que van a contramano de los acuerdos éticos y políticos que se vienen ensayando.

### *Servicio Social y luchas sociales*

A modo de conclusión, el retroceso histórico evidenciado en la realidad anteriormente enunciada, pone en un orden, y con mayor énfasis, el desafío para el Trabajo Social de la defensa intransigente de derechos sociales de ciudadanía, defensa que necesita anclarse a las luchas y experiencias organizativas societarias, porque son las prácticas socio-políticas de dichos movimientos las que vienen evidenciando los límites de la intervención regresiva del Estado ante la “cuestión social”.

En esa necesaria articulación con los movimientos sociales y de clases, el Trabajo Social necesita estar atento a las consecuencias sociales regresivas que puedan implicar, tanto un rechazo del Estado como actor esencial en la garantía de derechos de ciudadanía, como un “tercer sector” que se pretenda sustituto del Estado en sus obligaciones fundamentales. Sin por ello negar, las propias tensiones que atraviesan y caracterizan a la ciudadanía, esto es, su universalidad “limitada”, los límites de su “encapsulamiento” nacional, su contrapeso de “tutelaje” y pasividad, etc.

No obstante, la complejidad de dichos dilemas/desafíos es mucho más profunda de lo que parece en el papel. Por un lado, porque se debe trabajar con sectores de clases que históricamente han experimentado o la “cara” clientelar del Estado, o la “cara” represiva; sectores subalternos que, cuando consiguen politizar sus necesidades sociales, en muchos casos, crean una actitud de rechazo hacia las formas políticas institucionales (igualando Estado a gobierno), las cuales padecen “en carne propia” como “dependencia”. Por otro lado, porque la heterogeneidad político-ideológica que atraviesa a las organizaciones de la

sociedad civil – inclusive por la propia historia de nuestros países – y el regresivo escenario político y social donde actúan, nos dificulta separar hasta donde ellas son una forma de resistir al desmonte neoliberal, y hasta donde son su complemento funcional.

Finalmente, consideramos que la lucha por derechos sociales y una ciudadanía que no implique “dependencia” y “pasividad”, lucha que reconozca la importancia de imprimir esas conquistas en la propia materialidad institucional del Estado, lucha que contiene pero trasciende los márgenes del Trabajo Social, constituyen elementos esenciales de los problemas contemporáneos que nos desafían. La lucha por derechos sociales y políticas sociales universales se ubica así, en un proceso mayor de defensa de una esfera pública democrática, producto y potencia de aquellas conquistas. Pero, ¿de qué esfera pública estamos hablando? Consideramos que los movimientos y organizaciones sociales, los partidos políticos, los sindicatos, las organizaciones comunitarias, constituyen todas ellas espacios de construcción de la esfera pública, la cual no está ni disociada ni se contrapone al Estado, siendo un momento del mismo. Esfera pública que es expresión de las relaciones de disputa y poder presentes en la sociedad civil, y tiene incidencias directas en el propio Estado, arena privilegiada de la lucha de clases.

La lucha por la ampliación y radicalización de la esfera pública democrática, anclada a las luchas sociales y experiencias de resistencia contemporáneas, se complementa con la necesidad de resistir ante tendencias privatizantes o de ajena responsabilidad estatal –sea con relación a la mercantilización de los servicios sociales, sea respecto a organizaciones filantrópicas–, que representen un patrón regresivo de intervención ante la “cuestión social”. Por

ello, sólo a partir de un horizonte de universalización y derechos sociales es que podemos pensar en formas más democráticas y dignas de dar respuesta a las desigualdades sociales y a las múltiples necesidades “urgentes” de la vida social.

Ubicar entonces, los límites del ejercicio profesional en la relación que se establece entre el Estado y las clases sociales, nos permite entender que la posibilidad de expansión del espacio profesional está estrechamente ligada a las conquistas y luchas sociales, además de tener como condición una rigurosa formación teórico-metodológica que sitúe al TS a la altura de los desafíos contemporáneos. De aquí deriva también la importancia de la consolidación de un PEPP que, solidario con las fuerzas progresistas sociales, enfrente el neoliberalismo a través de las prácticas cotidianas de intervención profesionales.

La consolidación de la hegemonía de un proyecto colectivo que busque desterrar el conservadurismo del TS, solidarizándose con los proyectos societarios de las clases subalternas, no supone la negación de las diferencias en el colectivo profesional, mucho menos, la aceptación pasiva de esta dirección social. Esta búsqueda por imprimir una dirección social alternativa en el ejercicio profesional reconoce la disputa teórico-académica y político-ideológica en el seno profesional, como una instancia fundamental en la consolidación de dicha hegemonía que articule y sintetice las diversidades del colectivo.

La lucha por la hegemonía del PEPP representa la búsqueda por el consenso activo y organizado del colectivo profesional en torno de valores socio céntricos; lucha donde la hegemonía se articule con el pluralismo, porque ella representa la síntesis de las diferencias en aquello que las une: una dirección social estratégica que dé sentido al que-

hacer profesional del TS, solidaria con la superación de la explotación y la dominación. Si entendemos al colectivo profesional como un campo de tensiones y disputa, podemos comprender que la construcción de un PEPP que luche para tornarse hegemónico en el TS, es fundamental para imprimir en la práctica profesional una dirección social alternativa al conservadurismo, presente desde su génesis. Sabemos que este descubrimiento – el de la ligación explícita que existe entre los proyectos societarios y nuestra profesión – es un patrimonio que se remonta, aunque de forma germinal, al propio movimiento de Re-conceptualización. Hay que retomar entonces, el desafío en las condiciones históricas contemporáneas.

## **EL TRABAJO SOCIAL Y LOS MODELOS DE INTERVENCIÓN**

El Trabajo Social como toda disciplina cuenta con una historia; sus acontecimientos, así como sus aspectos en la cuestión social surgen con la conquista, es a partir de esta que se ven afectados en forma importante los sistemas de integración de las sociedades americanas. El Trabajo Social se fundamenta en los movimientos de resistencia y lucha de los pueblos en busca de recuperar las formas de integración social perdidas, manteniéndose las formas solidarias y autogestoras, en muchos casos integrados culturalmente. Desde entonces el Trabajo Social como forma de intervención se basa en lo social “pasado” “presente”. El análisis histórico en Trabajo Social implica estudiar fragmentos y no totalidades, de allí la utilización de lo arqueológico con lo genealógico.

No se trata de indagar el porqué de la intervención o del

Trabajo Social, sino de cómo luego aparecerá el por qué; desde esta perspectiva surge la idea de que la respuesta a qué es Trabajo Social surge de qué hace el Trabajador Social y cómo lo hace. Así el Trabajo Social busca conocer las cosas importantes a partir de los pequeños detalles, hacer visible lo que no se ve mediante la orientación de la entrevista, elaboración de estrategias de intervención, dirección de la intervención, interés de la intervención; en definitiva el Trabajo Social conoce e interviene mediante la ilustración con naturalismo, positivismo dependiendo de los estados sociales y desarrollismo.

El objeto de estudio de esta disciplina comprende las relaciones sociales que se estructuran entre los sujetos, en función de las necesidades y el contexto social particular y general, que permita un abordaje de las problemáticas.

El Trabajo Social desde la historia se encarga de la intervención en: caso, familia, grupos y comunidad, la intervención en lo social aglutina todas estas cuestiones de una u otra manera con mayor o menor preponderancia de una u otra.

Para conocer de qué manera debemos intervenir debemos tener presente los lazos sociales que no son otra cosa que la integración de sujetos, grupos, familias, comunidades frente a los efectos ocasionados por la fragmentación social generada por diferentes acontecimientos.

Desde la intervención social, el lazo social puede entenderse como un observable de la interacción de las relaciones sociales informales a nivel de parentesco, vecindad, trabajo, recreación y amistad estas interacciones se expresan en el espacio de vida cotidiana

Se construye desde la transición de pautas culturales, formas de condición, comprensión y explicación de los problemas sociales. Se presenta como un factor de integra-

ción social a nivel territorial e institucional mediante la construcción de pertenencia e identidad; del lazo social nace la ayuda mutua que puede estar presente en una minga así pues lo histórico permite recuperar la historia de un barrio, se vincula con integración pertenencia e identidad. El Trabajo Social se fundamenta en diferentes corrientes sociológicas como el positivismo, evolucionismo, marxismo, funcionalismo y el estructuralismo. El positivismo está representado por Augusto Comte y Emile Durkheim. Para Comte el conocimiento verdadero es sólo el que se origina de la experiencia. La observación es el punto de partida del conocimiento positivo.

Para Durkheim, los hechos sociales deberían ser tratados como cosas, evidenciando las características de objetividad y regularidad que permitirían su estudio científico.

El evolucionismo está representado por Spencer quien hace una analogía entre el organismo biológico y la sociedad humana. Las sociedades evolucionan “naturalmente”, en cuanto mejor organizadas estén, más capacitadas estarán para sobrevivir y desarrollarse.

El marxismo está, representado por Marx quien aporta la concepción materialista de la historia para la lucha de clases es la base del cambio social. Las tres grandes ideas del marxismo el campo sociológico son: 1) El determinismo económico, sería la infraestructura social, 2) La teoría de la lucha de clases, 3) La doctrina de la evolución social vía la revolución,

El funcionalismo está representado fundamentalmente por Malinowski, Brown, Pritchard, Parson, Merton, quienes mantienen que esta corriente tiene su origen en los hechos sociales; lo que significa que la sociedad actúa como un organismo vivo, con una serie de funciones que se complementan entre sí, pero que forman un cuerpo, un todo

armónico.

El estructuralismo está representado por Saussure y Strauss, quienes manifiestan que el estudio de la estructura de la lengua sirvió para explicar a la sociedad humana desde las estructuras sociales y no desde las acciones individuales; es decir, para este autor, la acción colectiva obedece a patrones sociales, a unidades que constituyen el todo, pero que deben ser desglosadas para su estudio.

Para que exista el Trabajo Social es necesario una sociedad, en el acontecer cotidiano con el pasar de los años se van descubriendo nuevos acontecimientos y con ello nuevas necesidades, donde surgen los problemas sociales, o sea nos referimos a un “Fenómeno social que tiene un impacto negativo en las vidas de un segmento considerable de la población” (Khon, 1964) esto quiere decir que son contruidos por el ser humano.

Los problemas sociales no tienen existencia por sí mismos, sino que son un producto de un proceso de definición colectiva e histórica. Esta se construye cuando un número significativo de personas consideran ciertas situaciones como no deseadas y tienen suficiente poder para transmitir esa percepción a otros sectores.

Los problemas sociales existen cuando un grupo de influencia es consciente de una condición social que afecta a sus valores y que puede ser remediada por una acción colectiva.

Como todo en la sociedad los problemas sociales tienen su razón de ser es así que se dan cuando en la sociedad existen desigualdades políticas y sociales se inscriben en la memoria colectiva y desde ahí se transmiten. Al referirnos a los problemas sociales quiere decir que tenemos conciencia del problema y que este de alguna manera puede ser superado cada sociedad elabora un cuerpo de proble-

mas sociales legitimados.

Con la existencia de los problemas sociales surge la necesidad de establecer métodos, técnicas e instrumentos que contribuyan a la superación de los mismos es así que surge dentro de la intervención social la entrevista que es conocida y practicada en diferentes disciplinas y profesiones pero para el Trabajo Social es uno de los principales instrumentos de intervención. En ella se entrecruzan, la observación, la palabra y la estructura.

Entrevistar no es el simple hecho de entablar una conversación entre dos o más personas en la que una realiza preguntas y los demás responden; entrevistar significa preguntar pero también escuchar y observar dentro de un universo complejo.

La entrevista en Trabajo Social orientada a la intervención social se diferencia de la entrevista orientada a la investigación, ambas tienen similitudes pero fines diferentes.

La primera se relaciona con la finalidad con que se realiza dependiendo de lo que se pretende conseguir según la situación en la que se establezca

La segunda tiene como finalidad acceder al conocimiento de algún aspecto previamente definido.

La entrevista en la intervención en lo social es el proceso de comunicación que se produce entre el Trabajador Social y el sujeto de intervención. En la entrevista debemos tener presente que todos los movimientos o gestos significan y transmiten algo mediante esto podemos darnos cuenta si el entrevistado dice la verdad o miente teniendo presente que las cosas pequeñas son las que más significado tienen.

En Trabajo Social es una relación social, los datos que provee el entrevistado se constituyen en el encuentro con el entrevistador. La entrevista es una situación cara a cara

donde se encuentran distintas reflexividades, pero también donde se produce una nueva reflexividad.

Es una forma de narración en la que el entrevistado comprende y explica el motivo, ya que como profesionales analizamos el sentido de su respuesta teniendo en cuenta las necesidades, los problemas sociales, el lazo social y el sistema de protección al que podemos acudir y transferir al usuario.

El entrevistador debe encargarse de guiar el diálogo sin forzarlo, realizar preguntas claras, breves y directas, y que apunten a los aspectos centrales o relevantes por los cuales se interroga al entrevistado, buscar la igualdad de posiciones entre entrevistador y entrevistado, evitar que el entrevistado adquiera una posición de superioridad o de inferioridad, dejarlo hablar, no interrumpir salvo que el contenido de la respuesta no tenga nada que ver con lo preguntado.

La narrativa es una forma de expresar en forma secuencial o de cuento, los hechos y acontecimientos dados en una situación. Esta permite conocer de forma más directa lo que piensa y siente el entrevistado frente a una situación o conflicto; implica un encuentro entre la vida íntima y la cultura, implica la atribución de significados a la realidad social, da cuenta de un presente marcado por el pasado y proyectado hacia el futuro.

Así las funciones de las narrativas frente a los problemas sociales consisten en la construcción del mundo del problema social, reconstrucción de la historia de vida, explicación y comprensión del problema social, transformación del problema social de fenómeno individual en fenómeno colectivo, otorgamiento de sentido a lo que se está narrando.

La narrativa ocupa un papel central tanto en la ocurrencia

cia del problema social, como en la estructuración de la vida del individuo, además es una forma de integrar y/o solucionar problemas que se confrontan. Las narrativas pueden ser clasificadas en heroicas, contingentes, morales, centradas clásicas, de tragedia, de comedia, románticas, didácticas entre otras.

La intervención en lo social es un proceso de análisis de relatos; el sentido y contenido del relato orientan, fijan objetivos y metas de la Intervención Social; las narrativas que surgen de los relatos, portan en sí mismas las claves de su interpretación

Otra de las técnicas más conocidas y utilizadas en Trabajo Social es la observación que consiste en canalizar todo lo que yo veo lo que puedo observar, los recuerdos que surgen o puedo imaginar con solo mirar, las preguntas que puedo hacer. Puedo aplicar la observación a través de fotos o dirigiéndome directamente al lugar de los hechos. A la observación podemos clasificarla en cualitativa y cuantitativa. Lo cuantitativo “Características objetivas” es lo observable en forma descriptiva y objetiva como en una fotografía.

Lo cualitativo “sentido de la actividad que estoy observando” remite al sentido, búsquedas de explicaciones y significados de lo que se observa, qué impresión me produce, qué inquietudes me genera esa actividad lo puedo relacionar con problemas sociales e intervención. La observación permite encontrar un conocimiento que pasa de lo particular a lo global; así (Aristóteles) considera que la inducción es un tránsito de las cosas individuales a los conceptos universales.

Algunas sugerencias para observar: presta atención “Se puede ver mucho con solo mirar”, pasa de una visión amplia a otra de ángulo pequeño, busca palabras claves

en las observaciones de la gente que permitan recordar el significado de las observaciones, concentrarse en las observaciones primera y última de cada observación, esto permitirá reconstruir más fácilmente el hilo de la conversación, reproducir mentalmente las observaciones y las escenas, tome notas tan pronto como sea posible, recoja los fragmentos de las observaciones que se recuerden posteriormente al registro de las notas.

El instrumento que debemos utilizar en la observación es el diario de campo, ya que este nos permite escribir los sucesos y acontecimientos más importantes como el impacto de la observación en mi subjetividad, preguntas que me generan Inferencias que me aparecen estando allí, explicar desde mis deducciones las relaciones causales que generaron lo que estoy observando. Para la aplicación de los métodos, técnicas e instrumentos es necesario crear un modelo de intervención, para lo cual es importante tener en cuenta los siguientes elementos:

- Se construye desde un espacio artificial (no es natural)
- Es un dispositivo que se entromete en un espacio en tanto existe una demanda hacia ella
- La intervención se funda en la demanda
- La demanda proviene de la noción de problema social que cada sociedad tiene
- La demanda se construye desde diferentes instancias:
  - Agenda Pública
  - Definición de Problemas Sociales
  - Representaciones Sociales
  - Medios de Comunicación
  - Clima de época
  - Otras agendas

El proceso de Intervención del Trabajo Social generalmente parte de los efectos y desde allí intenta llegar a las causas para comprender y explicar el motivo que generó la intervención y la dirección de ésta

Los modelos de intervención sirven para complementarse entre sí mejorando el sistema de solución de conflictos y problemas sociales.

## **EL TRABAJO SOCIAL Y EL PROCESO DE INTERVENCIÓN SOCIAL.**

La intervención social surge de la necesidad de restaurar los lazos sociales, potencializar habilidades y destrezas, los cuales fueron fracturados por una crisis social generada a partir de la invasión española a nuestro territorio.

Si bien es cierto que la base de Trabajo Social nace del asistencialismo “la ayuda benéfica a quien lo necesitaba”, evoluciona conforme la sociedad y las necesidades, para convertirse en una disciplina dentro de la rama de las ciencias sociales, con un aporte de las diferentes ciencias; misma que cuenta con sus propias técnicas, herramientas y metodologías, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas.

La intervención social es una práctica, es el quehacer del profesional de Trabajo Social ante la demanda o requerimiento del usuario o consultante para alcanzar un cambio significativo de la problemática. Además, es un encuadre de los cambios sociales que ha tenido la humanidad, implica analizar relatos recortados de la misma que poseen una faz material y una simbólica que se constituyen de manera histórico social, como forma de expresión de diferentes actores sociales.

Carballeda nos dice que la Intervención es “un proceso complejo que la sociedad construye con sus creencias y costumbres y cambia al paso del tiempo” y que “se lleva a cabo despaciosamente y calladamente a través de descripciones, informes, observaciones y la relación que establece el interventor con el medio.”

El campo de la intervención del Trabajador Social se encuentra en todo espacio social, pues el ser humano, por naturaleza es un ser social, quien necesita relacionarse con los demás, interactuar y comunicar.

En efecto, el campo del trabajo social se sitúa en los procesos de reproducción cotidiana de la existencia de los sectores ligados a la fuerza de trabajo cuando existen dificultades para sostener dicha reproducción conforme al modo de organización social vigente.

No hay acuerdo entre los autores acerca del “lugar” ocupado por el Trabajo Social en el campo de la intervención social, y tampoco el modo cómo se articula la profesión con dicho campo.

El campo de la intervención social se estructura, desestructura y reestructura en torno a lo que Nancy Fraser (1991) llama la lucha por las necesidades, lucha que implica también disputas por su interpretación. Se trata de procesos continuos, conflictivos, negociados y socialmente construidos que develan tensiones y contradicciones, las cuales tienen efectos en la definición de las necesidades, en su incorporación o no en la agenda pública, y en las modalidades específicas de atención de necesidades de poblaciones específicas, todo lo cual va conformando un tipo también específico de política social. De ahí que las políticas sociales, lejos de ser un problema técnico, son expresión y resultado de procesos de lucha por las necesidades al interior del campo de la intervención social, y consti-

tuyen una forma particular de vínculos sociales entre las instituciones que facilitan o restringen el acceso a bienes y servicios necesarios para asegurar la reproducción social. La crisis de paradigmas y los diversos replanteamientos que se han venido produciendo a nivel de las ciencias sociales y humanas, en las últimas décadas en el contexto mundial y en particular en el de América Latina, ha colocado como un elemento central de la reflexión el asunto de la Intervención social y sus implicaciones epistemológicas, teórico-conceptuales y metodológicas. En esa dimensión, distintas disciplinas y profesiones y en particular el Trabajo Social, se vienen ocupando de la exploración de las más diversas perspectivas sobre el tema de la intervención social, tratando de dar respuestas a muchos de los desafíos, que tienen que ver, de un lado, con la formación académica y del otro, con la intervención profesional, en los nuevos contextos complejos en que se expresan las nuevas realidades sociales.

Es por lo tanto necesario tomar en cuenta que la intervención social y la intervención en lo social, aparecen hoy como un problema clave de discusión en las disciplinas y en las profesiones, pero también y ante todo, como un desafío de naturaleza interdisciplinaria y transdisciplinaria. La intervención social se devela hoy como un campo, es decir, como un espacio social de análisis y al mismo tiempo tomado como referente operativo de la acción social, como un campo social en construcción.

En la era de la globalización y de la llamada crisis de la modernidad, la intervención en lo social se viene hoy reformulando por parte de las diferentes profesiones y disciplinas, sobre la base de la existencia de nuevos contextos, nuevos escenarios, nuevos problemas sociales, nuevos y complejas problemáticas sociales. Se encuentran en cri-

sis no sólo las instituciones sociales, los servicios sociales que se ofrecen, sino también las prácticas sociales responsables de la intervención en lo social.

La relación y la comunicación son de excepcional importancia por la correspondencia que se establece entre el profesional y la persona que solicita ayuda; es universalmente reconocida en la práctica de las profesiones sociales contemporáneas. La relación es el núcleo de la intervención social individual y constituye un principio vital que conduce los procedimientos de evaluación y de intervención, haciendo de ello una experiencia dinámica y fértil. Su alcance constituye la expresión práctica de la convicción profesional sobre el valor, la dignidad y el respeto a la persona.

La relación es un instrumento básico en la intervención social y un vehículo fundamental para la ayuda, es siempre un medio y un cauce para el proceso de intervención. La relación entre el profesional y las personas es un medio para el conocimiento de la naturaleza humana y del individuo, a saber: cómo se desarrolla, se transforma y reacciona el sujeto ante los avatares de la existencia. El conocimiento por sí solo, sin la habilidad para las relaciones, resulta ineficaz en el proceso de intervención, porque la relación entre las partes implicadas constituye el marco idóneo para su desarrollo. A través de la relación, se pueden movilizar las capacidades y posibilidades del individuo.

Se considera también a la relación como un medio para la comprensión de los problemas, comportamientos y sentimientos; constituye un marco idóneo para el proceso de evaluación y tratamiento; posibilita apoyo personal, motivación, estímulo y seguridad; ofrece un marco de referencia diferente de la relación de amistad, comercial o de cualquier otro tipo; permite ofrecer ayuda a través de la

propia relación establecida; no necesita recursos externos a ella; ofrece un proceso de intercambio comunicativo; es un recurso interpersonal para el trabajador social. La relación trata de crear un contexto de ayuda favorable en el que el individuo pueda expresar sus problemas o emociones, lo que constituye la base fundamental para poder objetivar, analizar y buscar soluciones. Este tipo de relación tiene gran valor terapéutico y conecta aspectos cognoscitivos o de pensamiento con elementos emocionales, considerándolos inseparables.

En cuanto a la demanda existente del consultante para que se dé lugar la intervención social, ha de ser considerada como el conjunto del discurso global y complejo que la persona trae al marco del encuentro con un profesional. La persona viene pidiendo el reconocimiento de su palabra, de su necesidad y de su ser. La forma como se manejen estos elementos marcará la relación y quizá también los resultados.

Existen varios elementos que hay que tener en cuenta a la hora de considerar la demanda que presentan las personas: la demanda busca siempre el reconocimiento de las necesidades y del sufrimiento del individuo, junto con su historia y su personalidad; el individuo que realiza la demanda busca un interlocutor, alguien a través del cual vehicularla, alguien que lo cuide, lo acoja, lo atienda y se preocupe de él; la demanda se produce siempre en el ámbito de la palabra y, en consecuencia, la intervención también debe desarrollarse a través de ella y debe anteponerse siempre a la acción; la acción, así como los recursos que se van a facilitar, deben estar siempre enmarcados de significado de lo que se habla, conversa con el individuo; si se toma la demanda al pie de la letra, se corre el peligro de dar una respuesta específica que no resulte suficiente, y de que

aparezcan nuevas demandas o nuevas formas de malestar. Sobre la demanda o petición que presentan las personas a un servicio y a sus profesionales recae, además, una serie de condicionantes influidos, sobre todo, por las ideas y los prejuicios sociales dominantes. Estos determinan el tipo de exigencias y de solicitudes que las personas presentan y esperan de los servicios y de sus profesionales. Tales restricciones y límites influyen a ambos, aunque es al trabajador social a quien corresponde manejar adecuadamente los condicionantes que están presentes tanto en su visión como en el análisis de la situación que trata y en la posterior intervención.

Durante la intervención social se emplean diferentes técnicas, entre las principales se consideran: la entrevista que es, ante todo, un diálogo que se desarrolla según algunos parámetros, tomando en cuenta cierto acuerdo o convención entre ambos participantes (encuadre); cierta previsión por parte del investigador acerca de las condiciones que deben cumplirse para que la entrevista sea válida metodológicamente; cierto diseño previo que incluye marco, objetivos y límites de la utilización de este instrumento metodológico.

La entrevista es una relación social establecida durante la intervención social, los datos que proporciona el entrevistado, se construyen en el encuentro con el entrevistador. Es una situación cara a cara donde se encuentran distintas reflexividades. Es también, una estrategia para hacer que la gente hable sobre lo que sabe, piensa y cree. Es una situación en la cual el entrevistador obtiene información sobre algo, interrogando a otra persona. Esta información suele referirse a la biografía, al sentido de los hechos o sentimientos.

La entrevista conlleva características propias que especifi-

can este tipo de diálogo. La situación está pautada y acordada previamente la mayor parte de las veces y el tema es anticipado, así como los motivos que persigue el investigador. Es decir, se plantea al otro un fin a lograr conjuntamente, solicitando una cooperación.

La realización de este tipo de entrevista supone la consideración de ciertos criterios acerca del acceso a los sujetos, el lugar que se le asignará a sus discursos en relación con sus acciones y representaciones y también sobre el modo en que se abordarán estos discursos. Desde esta perspectiva, es relevante la consideración de que, mientras el diálogo en general se caracteriza por estrategias de tipo argumentativo, en la entrevista predominan estrategias de tipo narrativo.

En cuanto al contexto de la entrevista propiamente dicha, ella se inscribe en un conjunto de hechos, comportamientos y relaciones entre sujetos. Ese material debe ser estructurado desde lo conceptual para lograr coherencia entre la producción de la entrevista y el conjunto de la investigación.

La dimensión narrativa de la entrevista constituye una red de significaciones que muestra una visión del mundo. Esta dimensión, que para algunos autores está vinculada a la intencionalidad del diálogo que es la entrevista, se articula con la actividad interpretativa del investigador y el entrevistado. Esta narrativa y las reglas establecidas desde el encuadre -que no son reglas que establecen que “hay que decir la verdad”- conforman el marco de la producción de la información para la investigación. No es el supuesto de que la información ya existe y que hay que buscarla el que predomina en este tipo de entrevista, sino una concepción de la misma como hacer interpretativo que implica una producción de sentido en su desarrollo.

La narrativa es lo que las personas dicen y la manera en que la manifiestan, se encuentran construidas a través de representaciones sociales y poseen una connotación histórica.

La observación es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros). Los numerosos sistemas de codificación que existen, podrían agruparse en dos categorías: los sistemas de selección, en los que la información se codifica de un modo sistematizado mediante unas cuadrículas o parrillas preestablecidas, y los sistemas de producción, en los que el observador confecciona él mismo su sistema de codificación.

En su origen la palabra “observar” significaba “ajustarse a lo que está prescripto” (ponerse en actitud de siervo ante la ley): “observar los mandamientos”, “observar la Ley”. En este sentido se habla de observancia: se vigila, se observa también, a cualquiera que infringe la norma para hacerle una observación o una indicación, es interesante con todo subrayarlo para acotar el campo connotativo de la noción de observación.

Desde este punto de vista de las técnicas de investigación social, la observación es un procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes y a la gente donde desarrolla normalmente sus actividades.

Se debe tener en cuenta que la observación es una técnica muy importante dentro de la intervención social, pues permite obtener datos importantes que pueden ser detectados a través de la misma.

## LA INTERVENCIÓN SOCIAL, ELEMENTO ESENCIAL DEL TRABAJO SOCIAL

La emergencia de más y nuevas problemáticas sociales, implican una serie de nacientes desafíos para el Trabajo Social. Los efectos del neoliberalismo, nos muestran una América atravesada por la desigualdad y una inscripción en la memoria colectiva de una serie de padecimientos que en el caso de la Argentina marcan más de treinta años de caída y exclusión. Décadas de expoliación que dejan señales, inscripciones, pérdidas, que son necesarias reparar. Pero que como toda crisis profunda nos muestra una posibilidad. Crisis, puede significar, nuevos desafíos, pero básicamente nuevas posibilidades.

En estos nuevos escenarios se expresan problemáticas sociales antiguas y actuales, teniendo como común denominador; los fuertes cambios de contexto, la desigualdad y el padecimiento, en escenarios donde sobresale la pérdida de certezas, las nacientes expresiones de la desigualdad, apelan cotidianamente a nuestras prácticas como Trabajadores Sociales es por eso que nos enfocamos en las relaciones y lazos sociales existentes en el espacio de intervención.

Surgen así nuevas necesidades de comprender y explicar lo social, transformando ese conocimiento en acción, en método, en nuevas formas de la intervención en lo social. Donde podamos hablar para nosotros mismos, con nuestra propia voz, construyendo una textualidad propia, por fuera de la palabra del colonizador, dialogando desde nuestros conocimientos ancestrales y presentes, generando herramientas que nos permitan acceder a verdades que durante siglos se expresaron tal vez tímidamente pero que permanecen en la memoria colectiva de nuestros pueblos. Los contextos y escenarios cambiantes caracterizan a nuestras

sociedades en las últimas décadas y marcan una serie de nuevos interrogantes hacia la intervención en lo social.

La caída del modelo keynesiano de la economía y la imposición del neoliberalismo, trajo aparejada una nueva forma de las relaciones sociales. El vínculo y el lazo social como elementos constitutivos de solidaridades se fueron diluyendo en la medida que avanzaba la competencia en forma desesperada, muchas veces como necesidad o mandato ligado a la sobrevivencia. La crisis de incertidumbre que atraviesan nuestras sociedades, acompaña esa distribución de nuevos contextos, donde lo que sobresale es una gran diversidad de cuestiones que van construyendo un sentido diferente a las palabras y construcciones discursivas ligadas a las nociones de; educación, familia, trabajo, futuro, sociedad, donde el común denominador en esos nuevos discursos muestra la emergencia del mercado como un nuevo ordenador de la sociedad. Las sociedades de control reemplazan a las sociedades disciplinadas, en otras palabras las nuevas cimentaciones de lo social, ligadas a la lógica del costo beneficio generan; una sociedad signada por las relaciones violentas, donde el otro deja de ser un constructor de identidad y confianza para transformarse en un objeto que puede ser un impedimento para el desarrollo personal o un competidor (enemigo), en la lógica de la sobrevivencia.

El orden de los cuerpos implicó el estallido de la sociedad. Se trata de pertenecer a lugares, espacios sociales, donde nunca quedan claras las reglas del juego que marcan la forma de llegar y mantener esa pertenencia. Los cuerpos dejan de ser aquello que el mandato cartesiano declamaba; recipientes del ser. Para ser ellos mismos. Se es el cuerpo en sociedades donde sólo la imagen y la estética marca las zonas de la certeza. En este contexto, la emergencia de de-

rechos subjetivos, hace que los deberes para uno mismo se transformen en derechos individuales, atravesados por el narcisismo, el hedonismo, la búsqueda de placer, muchas veces, como una forma de detener el padecimiento.

Así también, los deberes se transformaron en elección personal, donde, en un contexto de fragmentación social y pérdida de noción de pertenencia a un todo, el deber queda ligado a la esfera de lo individual y poco se relaciona con el sostenimiento de la sociedad. La obligación moral, cambia a la gestión integral, donde los cuerpos son sometidos a una evaluación continua desde la lógica del mercado. Ante la pérdida de la certeza en el estado como gran ordenador y generador de sentidos para la vida social. Las instituciones y la vida social se desarticulan se tornan impredecibles, pierden su mandato solidario. El sujeto queda en soledad, aislado, atravesado por el desencanto y el rechazo. De este modo, el individuo pertenece a sí mismo, en contradicción con la obligación de mantener la vida y el derecho a no sufrir, dejando de lado los mandatos superiores del todo social.

Las Problemáticas sociales complejas A partir de las anteriores cuestiones, se presentan nuevas expresiones de la cuestión social, las mismas se caracterizan por una complejidad que comprende una serie de problemas sociales que contienen tanto las características objetivas como subjetivas de los problemas sociales. Es decir tanto desde una perspectiva normativa como desde su impacto en la sociedad. Esas problemáticas sociales, articulan la noción de injusticia de los mismos, que puede alcanzar a sectores heterogéneos de la sociedad, la afectación negativa a códigos y pautas, la noción singularizada que puede resolverse en forma colectiva a través de diferentes formas de intervención y la necesidad de análisis de la denuncia del

problema social a partir de la finalidad de esta.

Desde otro plano en sociedades complejas y especialmente heterogéneas, las representaciones de los problemas sociales como construcción simbólica que se recrean en las interacciones de la propia sociedad la atraviesan en general como así también a las instituciones, las prácticas que se ejercen en ellas y a los propios sujetos de la intervención. Las problemáticas sociales complejas, son transversales, abarcando una serie de problemas que se expresan en forma singular en la esfera del sujeto. Así reclaman intervenciones desde diferentes ámbitos que marcan nuevos desafíos a las posibilidades de la interdisciplinar, especialmente desde su singularidad.

Pareciera que cada caso, cada momento de intervención requiere de un proyecto a construir en la diversidad de ese otro, donde se observa la necesidad de su palabra, su comprensión y explicación del problema como forma de aproximación a la “verdad” de éste. Las problemáticas sociales complejas, exceden las respuestas típicas de las instituciones, dado que estas fueron construidas dentro de una lógica más ligada a homogeneidad de las poblaciones que a la heterogeneidad de éstas, reclamando respuestas singulares. Incluso cada problemática implica recorridas institucionales diversas según cada caso. Dentro de su contexto de aparición, las problemáticas sociales complejas muestran en forma descarnada los efectos de las tensiones entre necesidades y derechos.

Dan cuenta de cómo la pérdida de derechos sociales, conlleva a un progresivo o rápido quebranto de los derechos sociales.

Las problemáticas sociales complejas, implican la necesidad de construcción de nuevos dispositivos de intervención que; puedan recuperar la condición histórica

social perdida en nuestras sociedades, luego de décadas de descomposición de dictaduras, represiones y modelos económicos que concentraron la riqueza alterando la distribución a cifras impensadas. La cuestión social hoy se tensiona desde el derecho a pertenecer, de no migrar, necesitando para su resolución la generación de nuevas formas de reinscripción e inscripción social. Pero, por otra parte, estos nuevos escenarios, en tanto expresiones del contexto, como espacios de intervención imprimen otro tipo de necesidades, que se relacionan con la recuperación y búsqueda de saberes y destrezas, allí donde la desigualdad dejó sus marcas hacia toda la sociedad.

En este aspecto, las disciplinas que intervienen en lo social, se encuentran frente a nuevas posibilidades donde, sería dable pasar de la lógica de la detección de lo enfermo, disfuncional o patológico, hacia la recuperación en cada sujeto desde sus propias capacidades y habilidades. Es decir orientar la intervención hacia una lógica de reparación. Estos temas se presentan como desafíos que surgen desde la intervención social y que muestran la necesidad de repensar perfiles institucionales, políticas públicas y formaciones académicas. Así, las problemáticas sociales complejas se expresan como un verdadero desafío para las políticas públicas y la legislación, ya que, son demostrativas de la vulneración de derechos, la incertidumbre, el desencanto y especialmente de las nuevas formas de construcción de procesos de estigmatización ligados a grupos sociales determinados.

La intervención en lo social desde esta perspectiva debe tener en cuenta la historicidad de los cambios, los padecimientos del presente y una representación con respecto al futuro. Si la intervención, significa transformación, en los escenarios actuales, la misma se relaciona con los proble-

mas sociales desde sus posibilidades de resolución, pero también a partir de su inscripción como tales tanto a nivel societario como subjetivo y el padecimiento que se expresa en los mismos. O sea desde su complejidad.

Cabe preguntarse si la intervención es un campo de conocimiento y que como tal debe definirse como un saber que se construye a posteriori, en definitiva a partir de la experiencia. De ese modo la experiencia interroga a la teoría, le genera nuevas preguntas, elabora nuevas síntesis atravesadas por la inminencia del contexto en la singularidad micro social de escenario de intervención. En este aspecto la experiencia de la intervención cuenta en la actualidad un capital cultural significativo que permite una visión de la práctica signada por la noción de acontecimiento, teniendo en cuenta que el acontecimiento no es lo que sucede; está en el accidente mismo; desde allí nos inventa y nos espera. El acontecimiento de este modo genera la demanda y desde allí es posible acceder a nuevas respuestas. Tal vez, para comprender en profundidad y desde allí construir, junto con ese otro que reclama, la intervención en las posibilidades de transformación que esta conlleva.

De este modo la intervención da cuenta de una importante capacidad para articular y generar diálogos entre diferentes instancias, lógicas y actores institucionales. Teniendo en cuenta, además, que el carácter normativo de las lógicas de las institucionales se encuentra en crisis dado que la superposición de problemas las hace heterogéneas y muchas veces incomprensibles.

Desde la intervención se hace necesario repensar diferentes perspectivas instrumentales; desde las mismas es posible que se construyan en el diálogo de distintos campos de saber con una perspectiva orientada hacia ella pero, básicamente en relación de su “sentido”. Es frecuente obser-

var disímiles formas de expresión de la intervención en lo social donde los desarrollos de esta culminan en metas u objetivos limitados.

La intervención, si bien puede pensarse en relación a metas, propósitos, etc., debe definirse en relación a sus fines últimos. Allí la historia marca algunas cuestiones que pueden ser interesantes. El surgimiento de las ciencias sociales, tal como las conocemos en la actualidad, hacia fines del siglo XIX va acompañado de la aparición del trabajo social, disciplina que surge con el mandato de intervenir desde el conocimiento en lo social.

El origen de las intervenciones modernas en lo social, pueden ubicarse en ese contexto donde algunos agravamientos fundacionales ligados a los pensamientos hegemónicos de esa época como el positivismo y el liberalismo económico siguen aún presentes, dialogando con otras formas de entender lo social, tal vez mas ligadas al lazo social, a una perspectiva de comunidad. La intervención no puede desprenderse de la sociedad a la que pertenece; de allí que en la misma se entrecrucen diferentes miradas y discursos que, en este contexto de complejidad es conveniente analizar. En este aspecto, desde las miradas más sencillas vinculadas con lo epistemológico interpelan a la intervención en sí misma.

En otras palabras, muchas veces la intervención, es pensada y puesta en acto desde una perspectiva cercana a la relación causa efecto que vincula a esta actividad más con las ciencias naturales que con las sociales. De esta forma se construyen determinismos subjetivos que atraviesan a todos los actores del escenario de la intervención. La intervención se transforma en un hacer anticipatorio en la medida que pueda recuperar su carácter estratégico. Dado que la principal característica de su escenario es ser el lu-

gar de encuentro entre lo macro y lo micro social. Surgen así nuevas necesidades de comprender y explicar lo social, transformando ese conocimiento en acción, en método, en nuevas formas de la intervención en lo social.

El lazo social

Desde la Intervención en lo social; el lazo social puede entenderse como un observable de la interacción de las relaciones sociales informales a nivel de: parentesco, vecindad, trabajo, recreación y amistad. Estas interacciones se expresan en el espacio de la vida cotidiana. El Lazo Social se constituye desde la transmisión de pautas culturales, formas de codificación, comprensión y explicación de los Problemas Sociales.

La ayuda mutua: Las relaciones sociales que surgen de los lazos sociales; pueden constituirse como mediadoras en la resolución de temas vinculados con; la vivienda, la salud, los conflictos barriales, la educación, el cuidado de los niños y las condiciones de trabajo. De este modo, la Ayuda Mutua surge desde el Lazo Social.

Las relaciones de Ayuda Mutua se construyen a través de Lazos Sociales. Adquieren centralidad en la organización y cooperación familiar y/o de la vecindad. Desde la intervención en lo social es posible plantear estrategias de acción que fortalezcan los lazos sociales esto podemos hacerle mediante los tres ejes de intervención en lo social para promover la ayuda mutua y fortalecer el lazo social. Los tres ejes son; economía social y solidaria, salud comunitaria y problemáticas sociales y complejas.

Promoción de la economía social y solidaria; Favorecer la concreción de este tipo de economía basada en el asociativismo voluntario bajo principios de solidaridad, reciprocidad, preocupación por el otro y ayuda mutua. Promover la inclusión de diferentes sectores sociales mediante em-

prendimientos, cooperativas de trabajo, etc. que apoyan la ayuda mutua.

Intervención comunitaria en salud; La intervención comunitaria en salud apunta a que la comunidad y los individuos dejen de ser objeto de atención y pasen a ser actores que conocen, participan y tomen decisiones sobre su propia perspectiva. Percepción de la noción del proceso salud-enfermedad- Niveles de alarma. Organización de instancias colectivas y de participación en conjunto con toma de decisiones de los actores, cambio de actitud en el papel de los profesionales, Relación con el tejido social y asociativo donde se lleva a cabo la intervención en lo social.

Las problemáticas sociales complejas y el lazo social; Reconstrucción de espacios de socialización, facilitación de construcción de espacios de socialización, realización de abordajes territoriales de orden transversal, el territorio como espacio de resolución de conflictos.

Narrativas y problemas sociales: algunos aspectos, metodológicos. Lo que las personas dicen y como lo manifiestan. El sentido de la forma de narración y referencias del discurso. Están construidas a través de representaciones sociales. Poseen una connotación histórica. Es una forma lingüística con una secuencia finita, muestra la existencia de un narrador y de un oyente con una visión del mundo, no es neutra, implica un encuentro entre la vida íntima y la cultura, es un encuentro entre experiencia y representaciones culturales, implica la atribución de significados a la realidad social, da cuenta de un presente marcado por el pasado y proyectado hacia el futuro.

***Algunos aportes desde la literatura, narrativas y visiones de la pobreza.***

Las narrativas de la pobreza: construcción desde la novela

Victoriana en la II Revolución Industrial, contrastes entre la vida de los obreros y los industriales, avaricia en contraposición a costumbres sencillas Ejemplo: Un cuento de Navidad); Influencia del Naturalismo, Relación con el Positivismo.

Aspectos

- Lo que las personas dicen y como lo manifiestan.
- El sentido de la forma de narración y referencias del discurso.
- Están construidas a través de representaciones sociales.
- Poseen una connotación histórica

La Narrativa sobre el Problema Social

- La narrativa contiene conocimiento e ideas preconcebidas sobre el problema social.
- La narrativa puede ser central en la formulación del conocimiento relacionado con la intervención social.
- Implica una expresión de la “cultura de presentación”

Tipos de narrativas

- Narrativas contingentes: Presentan el origen del problema social, causas y sus consecuencias en la vida cotidiana.
- Narrativas morales: Describen cambios producidos por la relación entre la persona, el problema social y la identidad social. Ayuda a restablecer el status moral. Introducen una dimensión moral. Las evaluaciones procuran explicar, representar y justificar las alteraciones de las relaciones entre persona, y la sociedad creadas por el pro-

blema social. Pueden atribuir sentidos a la relación entre la persona y su contexto social.

- Narrativas centrales: Son la conexión entre experiencias personales y los significados profundos de relacionados al sufrimiento y el problema social, son creadas a partir de escenarios culturales que influyen o que es dicho y como es expreso. Puede haber diferentes formas de narrativa: heroica, trágica, cómica, romántica, didáctica etcétera.

*Algunos elementos metodológicos*

- Comprensión del contexto de las narrativas: instituciones sociales donde se localizan, aspectos territoriales, condiciones culturales de producción, circulación y recepción, campo de interacciones en que se localizan.
- Develamiento de los aspectos estructurales de las narrativas: surgimiento del problema social, eventos, personajes complejidad, nexos entre historia de de la enfermedad e historia de vida y la base cultural.

*Técnicas principales dentro del trabajo social*

1. Entrevista: la entrevista es un espacio artificial de la intervención, pues es el principal instrumento de intervención. Esto implica ver más allá de lo que estoy observando. Dentro del trabajo social tenemos como finalidad de la intervención llegar a la verdad y resolver situaciones. Consiste en acceder al conocimiento de algún aspecto previamente definido, y con esto podemos tener clara una visión para programar porque siempre hay algo más cuando está presente un Trabajador Social. La entrevista es un proceso de comunicación entre el Trabajador Social

y el sujeto, en la cual se obtiene información por medio de estrategias dentro de una relación social en una situación cara a cara.

La entrevista es una relación interpersonal en la que se establece una relación entre el trabajador social y la persona que acude al servicio. Debe ser algo más que la aplicación mecánica de una técnica. Para que se establezca una buena relación, el trabajador social deberá adecuarse al ritmo del cliente, creando un clima de distensión y hallando la manera de expresión conveniente que le permita comunicarse y ser entendido con facilidad por el usuario.

La entrevista se hace a través de representaciones sociales dentro de la connotación histórica. Es un encuentro entre la vida íntima y la cultura, una atribución de significados a la realidad social en este se da cuenta de un presente marcado por el pasado y proyectado hacia el futuro. Las funciones narrativas en el relato de problemas sociales tenemos; a la construcción del mundo del problema social, es decir, muchas veces los implicados en el problema al momento de hablar van construyendo su propio problema en la forma que ellos lo ven. Reconstrucción de la historia social; explicación y comprensión del problema social; transformación del problema social de fenómeno individual en fenómeno colectivo; y el otorgamiento de sentido a lo que se está narrando.

La entrevista narrativa no consiste solo en narrar, debido a que la persona que lo hace está cumpliendo una función. A su vez esta persona no lo relata secuencialmente ni cronológicamente. De ella obtenemos ideas de cómo esta persona está viviendo y como se desenvuelve dentro del contexto social.

La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. La entrevista, es conocida por ser

una de las herramientas o técnicas que tiene innumerables aplicaciones en el campo de las Ciencias Sociales. Concretamente, en Trabajo Social, se considera uno de los métodos del quehacer profesional más valorado, ya que, mediante ella, es posible adentrarnos en la particularidad de cada persona y conocer sus problemas y capacidades potenciales. Es decir, trataremos aquí un enfoque clínico, desde el cual, la entrevista abierta tendrá e objetivo principal de la consecución del conocimiento psicosocial del usuario, lo cual permita una intervención posterior bien fundamentada.

2. Observación: es una mirada cuantitativa y cualitativa. Cuantitativa porque es descriptiva y objetiva y es mirada Cualitativa porque remite al sentido, búsquedas de explicaciones y significados de lo que se observa.

La observación es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros). Los numerosos sistemas de codificación que existen, podrían agruparse en dos categorías: los sistemas de selección, en los que la información se codifica de un modo sistematizado mediante unas cuadrículas o parrillas preestablecidas, y los sistemas de producción, en los que el observador confecciona él mismo su sistema de codificación

En la observación es muy importante identificar variables con sus indicadores.

***Tipos de observación:***

- Descriptivas: No se lleva acabo inferencia ni inter-

pretación

- Inferenciales: se llevan a cabo inferencias e interpretaciones sobre lo que se observa
- Evaluativas: Se hacen inferencias valorando o juzgando
- Participativa /no participativa: dependiendo del grado de involucramiento en la actividad del observador.

### ***Observación cualitativa (primera etapa)***

Inferir en los significados. Se toma en cuenta lo subjetivo.

- ¿Cómo se vive en ese lugar?
- ¿Tipos de problemas que existirían?
- ¿Cómo afecta el frío o el calor a quienes habitan en ese lugar?
- ¿Cómo se construye la vivienda cotidiana?
- ¿Qué significa vivir allí?
- ¿Cómo aprendemos y explicamos las razones de la existencia de esas viviendas?

### ***Métodos cualitativos***

- La (Construcción de Conocimiento) es inductiva: esto implica que requiere de un diseño flexible, los investigadores comienzan sus estudios con interrogantes vagamente formulados, planteando algunas pautas acerca de los datos que posibiliten su carácter exploratorio.
- ¿Qué características tiene el barrio?, cuáles son sus problemas sociales relevantes?, Cómo son percibidos?, Que dispositivos de Asistencia y Protección Social existen ( de qué tipo son- estatales- barriales- Movimientos Sociales, Otros) ; cómo es la sociabilidad?

### ***Registro de diario de campo***

- Vivencias personales: instancia de reflexión, pensar todo sobre el problema social.  
Preguntas: que se me vienen a la mente, inferencias, impactos de la observación en mi subjetividad, explicar desde mis inferencias las relaciones causadas que generaron lo que estoy observando.

## **ASPECTOS TEÓRICOS E INSTRUMENTALES QUE CONFORMAN LA INTERVENCIÓN EN LO SOCIAL**

Lo social surge como una forma de resolver la distancia entre la promesa de las igualdades cívicas y políticas, los efectos de la desigualdad y la emergencia de nuevos acontecimientos sociales como la pobreza, la locura y la enfermedad.

En la edad media, la mayoría de la población vivía en la miseria, el hambre, y las enfermedades atravesaban la vida cotidiana, vivían oprimidos la vida gregaria; las relaciones de solidaridad y fraternidad otorgaban previsión y permitían la resistencia.

Lo social como espacio de intervención es una forma de resolver las dificultades de la integración de diferentes poblaciones, personas o grupos al nuevo escenario a través de dispositivos artificiales centrados en la noción de individuo culpable o responsable de sus conocimientos.

La cuestión social surge con la conquista, viéndose afectados en forma importante los sistemas de integración de las sociedades americanas, sus formas y saberes como es la solidaridad, el auto- cuidado y ayuda mutua, de esta

manera se impone la visión de “problema social” de los conquistadores.

El análisis histórico del trabajo social implica estudiar fragmentos y no totalidades, fragmentos que son posibles de indagar con las discontinuidades de aquello que se interrumpe. Es posible pensar la utilización del “paradigma indiciario” en el análisis del trabajo social, su práctica e intervención, es decir el paradigma indiciario permite conocer las cosas importantes a partir de pequeños detalles. El paradigma indiciario se lo aplica en:

- Los modelos de intervención
- Los modelos como instrumento de análisis
- Registro
- Orientación de la entrevista
- Elaboración de estrategias de intervención
- Dirección de la intervención

La historia del Trabajo Social tiene una visión desde los paradigmas históricos (caso, familia, grupo, comunidad), frente a los efectos de la fragmentación social generada por diferentes acontecimientos. El caso del Neoliberalismo en Argentina.

El trabajo social es una disciplina del campo de las Ciencias Sociales, que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar, mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, fundamentada en principios de justicia actuando con equidad, responsabilidad y solidaridad con el objetivo de promover y alcanzar el desarrollo social, por lo que el ser humano es actor de su propio cambio, para impulsar el cambio individual y colectivo. Construye sus propios aportes teóricos e instrumentales (técnicas), desde ello desarrolla prácticas

singulares de intervención social.

El trabajo social elabora y pone en marcha una serie de estrategias de intervención social sobre los problemas sociales, a través de las técnicas también denominamos instrumentos de intervención.

El trabajo social utiliza diferentes teorías provenientes de las ciencias sociales y de sus propios espacios de conocimiento, interviniendo en la vida cotidiana, donde las personas interactúan con su contexto social; desde principios apoyados en los Derechos Humanos y la Justicia Social

El trabajo social se enfrenta a las fronteras, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad. Responde a las crisis, emergencias como a los problemas personales y sociales. Las intervenciones de trabajo social abarcan desde los procesos psicosociales, focalizados a nivel individual, hasta el compromiso de la política, la planificación y el desarrollo social. Estos incluyen el asesoramiento, el trabajo social de casos, grupos, el tratamiento y terapia familiar, así como esfuerzos para ayudar a las personas a obtener servicios y recursos comunitarios. El centro de atención holístico del trabajo social es universal, pero las prioridades de la práctica del trabajo social varían de un país a otro y entre periodos de tiempo dependiendo de las circunstancias culturales, históricas y socioeconómicas.

El trabajo social basa su metodología en un cuerpo sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia en el dialogo con la teoría, derivados tanto de la investigación, la contrastación de la práctica y su reelaboración teórica.

Las acciones del trabajo social son las siguientes:

- Orientar a los sujetos de intervención para desarrollar las habilidades y capacidades.
- Promover la facultad de autodeterminación, auto-

nomía y socialización.

- Promover el establecimiento de servicios y políticas sociales.
- Facilitar la accesibilidad y ejercicios de los derechos sociales y civiles.
- Conocer, gestionar y promocionar los recursos existentes.
- El trabajo social interviene sobre las desigualdades e injusticias que existen en la sociedad.
- Responde a las crisis y emergencias.
- Actúa sobre problemas que se expresan de forma singular a nivel individual, familiar, barrial y comunitario.
- Las intervenciones de trabajo social abarcan desde los procesos sociales focalizados a nivel individual, hasta el compromiso con la política, la planificación y la programación, estos incluyen el asesoramiento, el trabajo social de casos con grupo, el abordaje familiar y territorial.

La comprensión del trabajo social implica acceder a un complejo estudio de los desarrollos, conceptualizaciones y prospectivas. El desarrollo técnico-científico de la profesión fruto de la trayectoria tiene como disputa de la identidad propia como principal limitación el reconocimiento de las funciones que cumple en el sentido de comprender la intervención del Trabajo Social.

La intervención social es un procedimiento que integra análisis y conocimiento, surge del relato, texto institucional, texto barrial, trama social y familiar. Conjugando mirada, palabra y escucha, el proceso de intervención del Trabajo Social generalmente parte de los efectos y desde ello intenta llegar a las causas para comprender y explicar el motivo que genera la intervención y la dirección de esta.

Intervención de grupos: se refiere a un proceso socio educativo que trata de desarrollar la personalidad y adaptación

social del individuo a través de experiencias en los grupos.

Objetivos:

- Fomentar la participación grupal
  - Fomentar la educación democrática
  - Socialización y desarrollo social para asumir roles sociales responsables
  - Tratamiento y rehabilitación del pequeño grupo para modificar la conducta y lograr la realización personal.
- Tipos de grupos:
- Grupos de desarrollo orientado: ayuda a la persona hacia su potencial individual para mejorar sus relaciones y problemas sociales. El individuo necesita ayuda directa.
  - Grupos de acción social: Tiene por finalidad realizar acciones destinadas a la mejora de los problemas colectivos. Los problemas no están en los miembros del grupo.

### **Metodología**

Es el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas, para eso se requiere de un método que son pasos a seguir y tenemos los siguientes:

1. Observación
2. Registro (notas de campo)
3. Entrevista

1. La observación: está ligada al marco conceptual en lo macro social, esta disciplina tiene su propia perspectiva de la observación, dentro de la observación existen dos métodos.

- Método cuantitativo: Es lo observable en forma descriptiva y descriptiva como es una fotografía

Ejemplo: vivienda de madera  
Construcción prearia  
Aislada

- Método cualitativo: Remite al sentido, búsqueda de explicaciones y significados de lo se observa.

Ejemplo: ¿Cómo se vive en ese lugar?

¿Cómo afecta el frío o calor a quienes las habitan?

¿Qué significa vivir allí?

El investigador (trabajador social) ve al escenario y a las personas de manera holística: esto significa que las personas, los escenarios y los grupos no son reducidos a variables sino considerados como un todo en relación dinámica.

2. Registro: es un interesante proceso de reflexión, en donde se escribe las vivencias personales que son observables. Explicar desde mis inferencias las relaciones causales que generaron lo que estoy observando.

3. Entrevista: Dentro del campo social es uno de los principales instrumentos de intervención, en ella se entrecruzan, la observación, la palabra y la escucha. Entrevistar implica preguntar, pero también escuchar y observar dentro de un universo complejo (el del espacio artificial de intervención).

La entrevista en la intervención social es el proceso que se produce entre el trabajador social y el sujeto de intervención.

La comunicación como proceso es una interrelación que se produce entre al menos dos personas que intercambian mensajes y consiguen hacerse conscientes recíprocamente de sus sentimientos e ideas, por medio de expresiones verbales y no verbales. Consiste en la obtención de información a través de un proceso de comunicación, en el

transcurso del cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden conocer, desde el entrevistador.

La entrevista es una forma de narración, siendo esta la manera en que quien es entrevistado comprende y explica el motivo que genera o demanda la intervención. En tanto la narración, implica que posee una serie de significaciones que pueden ser reveladas en la medida que exista un conocimiento de las características de la demanda.

La entrevista está atravesada por la singularidad típica de la profesión:

1. Necesidades
2. Problemas sociales
3. Lazo social

1. Necesidades: Maslow psicólogo humanista desarrolló en los años 70 una teoría sobre la motivación jerarquizando las necesidades según su orden de importancia para la vida. Con su teoría intenta explicar los elementos que motivan la conducta humana. Para él, las personas son conceptualizadas como seres activos, en desarrollo constante y en búsqueda de elementos fuera de su alcance inmediato. Así, están motivadas a satisfacer sus necesidades de forma tal, que dichas aspiraciones dominan todas las actividades humanas. La manifestación de necesidades de un nivel alto lleva consigo el tener cubiertas las más básicas.

Una tradición de pensamiento más vinculada con el Trabajo Social (algo que requiere solución a partir del reconocimiento de déficit o falta).

2. Problemas sociales: No tienen existencia por sí mismos, sino que son un producto de un proceso de definición co-

lectiva e histórica.

Los problemas sociales existen cuando un grupo de influencia es consciente de una condición social que afecta a sus valores, y que puede ser remediada por una acción colectiva.

3. Lazo social: Se entiende como un observable de la interacción de las relaciones sociales informales a nivel de parentesco, vecindad, trabajo, recreación y amistad, estas interacciones se expresan en el espacio de la vida cotidiana. Se constituye desde la transmisión de pautas culturales, formas de codificación comprensión y explicación de los problemas sociales.

#### Ayuda mutua

Las relaciones que surgen de los lazos sociales, pueden constituirse como mediadoras a la resolución de temas vinculadas con la: vivienda, la salud, los conflictos barriales, la educación, el cuidado de los niños y las condiciones de trabajo, de este modo la ayuda mutua surge del lazo social.

En situaciones de crisis y emergencias, esa forma de lazo social suele constituirse como respuesta a las dificultades que imponen las circunstancias externas, y tiene tres ejes en la intervención social: promover la ayuda mutua y fortalecer el lazo social.

- Economía social
- Salud comunitaria
- Problemas sociales complejas

La narrativa es una forma lingüística con una secuencia finita, mostrando la existencia de un narrador y de un oyente

con una visión del mundo. Implica un encuentro entre la vida íntima y la cultura y la atribución de significados a la realidad social, ya que es un encuentro entre experiencias y representaciones culturales

Las funciones de las narrativas en el relato de los problemas sociales

- Construcción del mundo del problema social
- Reconstrucción de la historia de vida
- Explicación y comprensión del problema social
- Transformación del problema social de fenómeno individual en fenómeno colectivo
- Otorgamiento de sentido a lo que se está narrando

#### *Tipos de narrativas de los problemas sociales*

1. Problema social como narrativa: La narrativa ocupa un papel central tanto en la ocurrencia del problema social, como en la estructuración de la vida del individuo, ya que es una forma de integrar y/o solucionar problemas que se confronta.

2. La narrativa sobre el problema social: Contiene conocimientos e ideas preconcebidas sobre el problema social, puede ser central en la formulación del conocimiento relacionado con la intervención social.

3. Narrativas contingentes: presentan el origen del problema social, causas y consecuencias en la vida cotidiana.

4. Narrativas morales: Describen cambios produci-

dos por la relación entre la persona, el problema social y la identidad social, procurando explicar, representar y justificar las alteraciones de las relaciones entre persona, y la sociedad creadas por el problema social. Pueden atribuir sentidos a la relación entre la persona y su contexto social.

5. Narrativas Centrales: Son la conexión entre experiencias personales y los significados profundos relacionados al sufrimiento y el problema social, creadas a partir de escenarios culturales que influyen o que es dicho y como es expreso.

### ***Teoría Sociológica en Intervención social***

1. Positivismo: Los fenómenos sociales son producto de causa y efecto, es decir por condicionantes sociales.
2. Evolucionismo: Hace una analogía entre el organismo biológico y la sociedad humana. Las sociedades evolucionan “naturalmente”, en cuanto mejor organizadas estén, más capacitadas estarán para sobrevivir y desarrollarse.
3. Evolucionismo: Las personas evolucionan a través de educación.
4. Marxismo: Determina la sociedad es lo económico y la lucha de clases.
5. Funcionalismo: La cultura conforma en todo inespereable y tiene su origen en los hechos sociales, es decir es un hecho social que la sociedad actúa como un organismo vivo.

6. Sociología comprensiva: es una conducta humana con sentido y dirigida a la acción del otro. El método sociológico deben contemplar tres fases comprensión, explicación e interpretación.

7. Estructuralismo: Explico el funcionalismo lingüístico a través de la manera de cómo organizar los elementos de una lengua, es decir desde la estructura gramatical, de eso que nosotros llamamos gramática.

8. Internacionalismo Simbólico: Es una corriente de pensamiento micro -sociología, relacionada con la antropología y la psicología social que basa la comprensión de la sociedad en la comunicación y que ha influido enormemente en los estudios sobre los medios.

9. Etnometodología: Perspectiva sociológica que toma en cuenta los métodos que los seres humanos utilizan en su vida diaria para levantarse, ir al trabajo tomar decisiones enramblar una conversación con los otros.

### ***El proceso histórico del Trabajo Social***

En la historia de la Acción Social encontramos una larga trayectoria de actividades caritativas, benéficas, filantrópicas destinadas a socorrer las necesidades humanas. Pero es en el contexto ideológico liberal de finales del siglo XIX y principios del siglo XX, cuando los Estados van asumiendo las respuestas a las necesidades, y van desarrollando diferentes normas de carácter social que conducen a las primeras manifestaciones del posterior Estado de Bienestar.

Las revoluciones liberales vinieron a inaugurar una nueva

sociedad de clases abiertas para ciudadanos formalmente iguales. Pero la revolución que se produce con la llegada del capitalismo industrial iba a desbordar el sistema liberal de atención a las necesidades humanas. Este fenómeno en principio exclusivamente económico iba a suponer grandes migraciones, concentraciones urbanas y pauperismo

El problema planteado desbordó la solidaridad de los grupos primarios, de la ayuda mutua y de las acciones caritativas y filantrópicas, iniciándose en ese momento diferentes formas públicas institucionales dirigidas a la cobertura de las necesidades con un carácter reformista socio-asistencial. El nacimiento del Trabajo Social supone la ruptura con las formas tradicionales de la Caridad y de la Beneficencia.

Se puede afirmar que la historia del Trabajo Social tiene sus raíces en la propia historia del ser humano. En la trayectoria histórica de la Humanidad se observa una sensibilidad ininterrumpida en relación con los individuos o grupos más necesitados. Bien sea por motivos humanitarios o familiares, por razones religiosas, organizativas, de orden o legitimación social o pautas de comportamiento el desvalido, indigente o menesteroso ha sido siempre el protagonista de la ayuda en toda cultura.

La respuesta a las necesidades que en cada época se ha adoptado está íntimamente vinculada a la concepción del hombre y de la sociedad y a las condiciones socio-económicas-culturales. La fundamentación teórica de la “acción social”, de esta manera, ha ido evolucionando a lo largo de la historia: desde la caridad (cristianismo), a la filantropía, a las exigencias de la convivencia cívica o al control del peligro que pueden suponer los pobres o al reconocimiento de las necesidades humanas y sociales, al protagonismo de la responsabilidad pública en su cobertura.

La profesión del trabajo social tiene una filosofía que está basada en un auténtico sistema de valores y los cuales están implícitos en los principios de la profesión que los sostienen y determinan la elección del hombre frente a alternativas de conducta. Tanto los valores como los principios son cambiantes y relevan la conciencia social de la época, el estado de la ciencia de la tecnología en cuanto influyen en el concepto que el hombre tiene de sí mismo, de su naturaleza y de su destino.

La intervención de trabajo social se lo puede entender como una forma de acción social consciente y deliberada que se realiza de manera expresa, integra supuesto ideológico, políticos, filosóficos con procedimientos metodológicos en fundamentaciones que lo sustentan. Supone un proceso que parte del conocimiento de problemáticas, se identifican actores, situaciones y circunstancias para evitar desviaciones que reconocen diferentes realidades subjetivas construidas mediante representaciones y comprensión interna de los hechos desde perspectivas particularizantes que guían al conocimiento de procesos de resultados.

Entendiéndose a la intervención profesional a partir de la acción social, práctica social, profesión e intervención que no puede ser pensada como un asunto puramente operativo y lineal, ésta es una construcción social, cuya legitimidad está determinada por las demandas que establecen las poblaciones o las instituciones sociales.

Una formación ideológico-humanista: plantea la “neutralidad”, la “apoliticidad” y la asepsia metodológica de la práctica profesional, basada en principios generales de libertad, dignidad y autodeterminación de la persona humana, presentando la profesión de trabajo social como algo “puro” e “indeterminado”, que tiene como objetivo abstracto el bienestar social de individuos, grupos, comuni-

dades; suprimiendo así el carácter ideológico y político de la intervención profesional, negando y velando, las contradicciones y conflictos existentes en la estructura social. Conocer los desafíos actuales que tiene la profesión de Trabajo Social (TS), no sólo es necesario saber lo que pasa hoy en día con el TS, sino que se hace necesario reflexionar en torno al tema o realidad, conscientes de que cada día el conocimiento es la base fundamental para una sociedad más crítica en todos los campos, por ello los trabajadores sociales adquieren nuevos retos en base a las corrientes filosófica, paradigmas, métodos y técnicas que permiten la intervención en lo social, siendo los seres humanos el centro de intervención en situación de vulnerabilidad y necesidades. El trabajador Social interviene en los individuos, familias, grupos y en la sociedad, cuyas necesidades están enfocadas en la educación, vivienda, salud, en base a las políticas públicas que el estado provee de acuerdo a la realidad de las personas que conforman el lazo social. Sin embargo la familia es el punto de partida para la intervención social.

Familia: Lilian Barg, Trabajadora Social argentina, planteó que, Familia es "...una organización grupal producto de múltiples relaciones, donde existe un vínculo afectivo perdurable que permite diseñar un proyecto biográfico conjunto. La tarea del grupo es la reproducción social de la vida según funciones y roles... Conjunto de vínculos estables y de lugares y posiciones que se dan a través de un vínculo de sangre (filiación, madre, padre, hijo, hija, o consanguíneo hermanos entre sí) y de un vínculo de alianza (basado en algún tipo de ley) También estableció que, la estructura familiar es un argumento que expone la forma de vivir en la familia, donde se conjuga lo sociocultural y lo individual; si bien en primera instancia asegura que "...

pueden cambiar las personas, pero el argumento central subsiste..." ; es decir, la forma de vivir en familia. En un segundo momento reconoce que, el argumento de familia se ve influido por el argumento que introduce la publicidad, que iguala a padres e hijos como consumidores, en detrimento de la necesaria diferenciación que, además van estableciendo nuevas formas y tendencias de vivir en familia.

Salvador Minuchín, médico psiquiatra y pediatra argentino, creador de la Terapia Familiar Estructural, que incorporó a la práctica clínica la posibilidad de tratar familias en vez de a personas individuales; permite realizar un análisis para entender la influencia que ejerce la industria cultural en la estructura familiar que, formula las nuevas tendencias de vivir en familia.

Para el modelo estructural de familia, la familia es un grupo natural que en el curso del tiempo ha elaborado pautas de interacción, estructura familiar que rige el funcionamiento – tareas esenciales- de los miembros para apoyar la individuación, característica del individuo educado en la cultura occidental, al mismo tiempo que proporciona un sentimiento de pertenencia, aspecto característico de la cultura andina.

El sistema familiar tiende a la conservación y a la evolución al mismo tiempo, intercambia información y energía con el mundo exterior, está en proceso de cambio continuo interno y externo al igual que el contexto social; de ahí que, el desarrollo de la familia transcurre en etapas que siguen una progresión de complejidad creciente, incluye periodos de equilibrio y adaptación, caracterizados por el dominio de las tareas y aptitudes pertinentes a cada etapa; y hay periodos de desequilibrio, originados en el individuo o en el contexto. Lo descrito trae como consecuencia el

salto de un estadio a un estadio nuevo y más complejo, con tareas y aptitudes nuevas.

La observación: La intervención social se la realiza en base a la observación, que permite enfocar los problemas y hecho o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación que reconoce una mirada de construcción y producción de nueva realidad.

La entrevista: La entrevista es una relación interpersonal en la que se establece una relación entre el trabajador social y la persona que acude al servicio. Debe ser algo más que la aplicación mecánica de una técnica.

La relación profesional es el resultado de la interacción o dinámica entre el trabajador social y el usuario, caracterizado porque el usuario solicita la intervención profesional mediante la petición que formula al servicio. El trabajador social utilizará conocimientos, técnicas y experiencia profesional para ayudarlo y comprenderle, ya que el primer contacto con los usuarios está determinado por una situación de dificultad o tensión de esas personas y el trabajador social deberá entrar en contacto con los sentimientos profundos de los usuarios para comprenderlos. La relación profesional se estructura mediante la interacción entre el trabajador social (que intenta comprender) y el cliente (que intenta explicar), con el objetivo común de mejorar la situación del entrevistado. Esta relación profesional engloba todos los elementos que están presentes en la situación externa e interna de los individuos, estando también presentes los componentes internos latentes en el entrevistador y usuario, condicionando la relación.

Para que se establezca una buena relación, el trabajador social deberá adecuarse al ritmo del cliente, creando un clima de distensión y hallando la manera de expresión

conveniente que le permita comunicarse y ser entendido con facilidad por el usuario. Debe situar la relación según los objetivos para los que se mantiene la entrevista, y deberá pedir la información necesaria para tal fin.

La relación entre el trabajador social y el usuario suele continuar en el tiempo, ya que el primero piensa, trabaja para encontrar la mejor alternativa para el usuario y este promueve nuevos sentimientos y posibilidades para alcanzar el mismo fin después de esta.

La entrevista es una técnica. Una técnica es la utilización consciente e intencionada de conocimientos, procedentes de la teoría, de la experiencia y de otras fuentes de información, que el trabajador social transforma en conducta mediante la relación que establece con el cliente. La técnica de la entrevista en trabajo social posee unas características diferentes a su utilización en otras disciplinas. La Teoría Psicoanalítica en el Trabajo de Teresa Rossell (Teresa, 2014).

## **DELIMITACIÓN METODOLÓGICA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL COMO ACTIVIDAD.**

El Trabajo Social es la profesión “que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, y el fortalecimiento y la liberación del pueblo, para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social” según Federación Internacional de

Trabajadores Sociales.

Nuestra sociedad Ecuatoriana como el mundo entero está llena de problemas y conflictos sociales que necesitan ser atendidos inmediatamente pero para hacer esto posible necesitamos de personas capacitadas, reparadas con el conocimiento suficiente y necesario para poder intervenir y mejorar las situación y forma de vida de cada uno de los individuos que conforman una sociedad.

Integración social, Lazos sociales, Ayuda mutua

### ***Lazos Sociales***

- Desde la Intervención en lo social; el lazo social puede entenderse como un observable de la interacción de las relaciones sociales informales a nivel de: parentesco, vecindad, trabajo, recreación y amistad. Los lazos sociales construyen grupos de niños, jóvenes, adultos.
- Estas interacciones se expresan en el espacio de la vida cotidiana.
- El Lazo Social se constituye desde la transmisión de pautas culturales, formas de codificación, comprensión y explicación de los Problemas Sociales.
- El Lazo Social se presenta como un factor de integración social a nivel territorial e institucional.
  - Características:
    - Intercambio- reciprocidad.
    - Material- simbólico.
    - Construcción de pertenencia.
    - Construcción de identidad.

### ***Ayuda mutua***

- Las relaciones sociales que surgen de los lazos sociales; pueden constituirse como mediadoras en la resolución de temas vinculados con; la vivienda, la salud, los conflictos barriales, la educación, el cuidado de los niños y las condiciones de trabajo. De este modo, la Ayuda Mutua surge desde el Lazo Social.

- En situaciones de crisis o emergencia, esa forma de lazo social suele construirse como respuesta a las dificultades imponen las circunstancias externas.

- Estas relaciones pueden representar formas de acción social en diferentes ámbitos.

Desde la intervención en lo social es posible plantear estrategias de acción que fortalezcan los lazos sociales. Para fortalecer los lazos sociales es necesario aplicar tres ejes de intervención los cuales promueven la ayuda mutua, estos son:

Economía social y solidaria.- Favorecer la concreción de este tipo de economía basada en el asociativismo voluntario bajo principios de solidaridad, reciprocidad, preocupación por el otro y ayuda mutua.

- Promover la inclusión de diferentes sectores sociales mediante emprendimientos, cooperativas de trabajo, etc. que apoyan la ayuda mutua.

- Salud comunitaria.-La intervención comunitaria en salud apunta a que la comunidad y los individuos dejen de

ser objeto de atención y pasen a ser actores que conocen, participen y tomen decisiones sobre su propia perspectiva.

- Percepción de la noción del proceso salud-enfermedad- Niveles de alarma.
- Organización de instancias colectivas y de participación en conjunto con toma de decisiones de los actores.
- Cambio de actitud en el papel de los profesionales.
- Relación con el tejido social y asociativo donde se lleva a cabo la intervención en lo social.

***Problemáticas Sociales Complejas.- Reconstrucción de espacios de socialización***

- Facilitación de construcción de espacios de socialización.
- Realización de abordajes territoriales de orden transversal.
- El territorio como espacio de resolución de conflictos.

Es importante destacar que las relaciones de Ayuda Mutua se construyen a través de Lazos Sociales. Adquieren centralidad en la organización y cooperación familiar y/o de la vecindad, se vinculan con:

- Integración: cooperación, relación entre los individuos.

- Pertenencia.- colaboración pertenecer y ayudarse en el mismo contexto.

- Identidad.- identificarse con los individuos por medio de sus culturas, tradiciones, parentesco.

Los trabajadores sociales proporcionan a individuos, familias y grupos su intervención con el propósito de ayudarles con sus necesidades y problemas. Su objetivo es buscar solución a problemas que impiden el bienestar de las personas. Las intervenciones que utilizan los trabajadores sociales se identifican como potencialmente útiles, ya que se sustentan en la evaluación permanente que el trabajador social realiza del cliente.

***Cuestión social y la fundación del Trabajo Social***

La Cuestión Social surge con la Conquista. A partir de ella se ven afectados en forma importante los sistemas de integración de las sociedades americanas. Sus formas y saberes acerca de las formas de la solidaridad, autocuidado, ayuda mutua, son descalificados y agredidos.

Los movimientos de resistencia y lucha de los pueblos originarios y esclavos se vinculan con una búsqueda de recuperación de formas de integración social perdidas. Estas aun sobreviven.

Las luchas por la independencia incorporaron en clave moderna parte de esas búsquedas a partir de la noción de igualdad y ciudadanía

Algunos puntos de indagación:

- Formas solidarias y autogestivas propias del continente.
- Vías de resolución de los problemas sociales pre

existentes y en la actualidad.

- Historia como búsqueda de esos mecanismos que en muchos casos se integran culturalmente
- Reconocer en esos procesos la génesis del Trabajo Social como forma de Intervención en lo Social, Pasado y Presente.

***Tres órdenes que debe tener un Trabajador Social:***

- PROTECCIÓN SOCIAL
- LAZO SOCIAL
- NECESIDADES- PROBLEMAS SOCIALES

La intervención social es ese procedimiento que integra análisis y conocimiento sobre los distintos problemas sociales.

Distintas acepciones de la Palabra intervención:

- “Intervetio”
- ( venir entre) ( interponerse) ( ayuda) (coerción)
- Modernidad e intervención Emancipación/ Coerció

Características de la intervención

- Se construye desde un espacio artificial ( no es natural)
- Dispositivo que se entromete en un espacio en tanto existe una demanda hacia ella
- La intervención se funda en la demanda
- La demanda proviene de la noción de problema social que cada sociedad tiene.
- La demanda se construye desde diferentes instancias:
- Agenda Pública: (Es un espacio creado para que

las publicaciones de la sociedad civil, entren a participar en un debate público, para que haya un cambio social en el desarrollo de la democracia, depende de la calidad de dialogo colectivo, por eso buscan fortalecer las capacidades de las organizaciones o grupos que puedan mejorar su intervención con su vida, El estado se ve obligado a favorecer los temas, que nos interesan a toda la comunidad y abordar al conjunto de problemas, que han decidido priorizarse para darle una solución).

- Definición de Problemas Sociales
- Representaciones Sociales
- Medios de Comunicación
- Clima de época
- Otras agendas

***La intervención en espacios microsociales***

Intervención, es el de la incertidumbre en tanto la relación entre sociedad y trabajo comunitario. Así, el otro, el vecino, el compañero de trabajo, se presenta como incierto, tal vez, esto explique las dificultades organizativas actuales a nivel barrial.

Esta reflexión la podemos llevar a la cuestión del lazo social, este es muchas veces impredecible, así se complica la perspectiva de organización comunitaria, especialmente en cuanto como ese otro, interpreta los problemas sociales. Por ejemplo dentro de una misma Área Programática, Barrio, o Territorio, se producen en general, distintas formas de comprender y explicar los problemas, dando cuenta de la heterogeneidad social de cada ámbito. Esto trae aparejada una fuerte incertidumbre en tanto planificación o arma-

do de programas. Así se crea un clima de imprevisibilidad de los mismos que deteriora su legitimidad

La noción de tiempo también cambia, el tiempo se transformó, cambió de sentido. Se terminó, prácticamente, el tiempo en clave de producción fabril, relacionado con los modelos fondistas de la producción; ocho horas de trabajo, ocho horas de descanso y ocho horas de esparcimiento. Se trabaja si se puede la mayor parte del tiempo posible, es más se trabaja en exceso a veces para mantener el trabajo y no para cobrar “horas extras”. Si no se trabaja, el tiempo se convierte en una nueva fuente de incertidumbre.

Los niños y adolescentes, internalizan de una u otra manera esta nueva concepción de tiempo, que a veces entra en crisis con las nociones anteriores, que portan sus padres y abuelos.

Esto nos lleva a interrogarnos acerca del concepto de “familia”, las posibilidades de ley paterna, donde; por ejemplo en la década de los noventa en el Gran Buenos Aires el 45 % de las familias con NBI tenía cabeza mujer, en condiciones precarias de trabajo.

La escuela a que se va a estudiar o a comer, cambia, nuevamente el sentido de la institución y el lugar del alumno dentro de la escuela y dentro de la familia. Dentro del desarrollo de estrategias de sobrevivencia, los niños, muchas veces participan activamente de la economía doméstica. La escuela, así pasa a un lugar secundario, donde no quedan claras sus funciones dentro de la sociedad.

La idea moderna de familia, con papeles asignados claramente para todos sus integrantes, se difumina en toda la sociedad. Lo mismo ocurre con la concepción de “comunidad”, desde su definición ¿territorio donde se vive?, ¿con qué perspectivas?, ¿cómo atraviesa la incertidumbre con respecto al futuro a la comunidad misma? La noción

de “comunidad”, se presenta como heterogénea, con distintas lógicas, diferentes problemas, desiguales grupos sociales y una fuerte fragmentación. De ahí que la intervención comunitaria se aproxima más a la noción de “espacios microsociales”, tomando aportes de la sociología de Ervin Goffman.

El territorio barrial está fragmentado y atravesado por distintas lógicas y diferentes problemáticas sociales. Con respecto a la situación de los jóvenes, surgen una serie de interrogantes; ¿comparten padres hijos y abuelos las mismas lógicas?, o ¿Cuál sería el papel de las instituciones?

En definitiva, el origen de las Ciencias Sociales se vincula con esa misma cuestión, y como producto de una crisis a fines del siglo XIX, similar a la actual, es decir, como amalgamar aquello que sucesivas crisis fragmentaron, ¿cómo rearmar el rompecabezas llamado sociedad?, y especialmente, ¿cómo recuperar capacidades y habilidades que fueron sometidas al olvido en estos últimos años? Desde esta perspectiva, es necesario aprender a leer a la comunidad a modo de un texto, pensar en sus expresiones, sociales, culturales.

Una mirada al escenario desde la drogadicción y el consumo. Las identidades efímeras que se construyen con el consumo de drogas también, implican normas, consenso y control hacia dentro de determinados grupos. En otras palabras, es posible pensar el consumo o la adicción misma como constructoras de un orden de la vida cotidiana que la sociedad abandonó o dejó librado al azar.

Pero también desde los diferentes discursos e imaginarios sociales se construye una idea de “adicto” en forma absoluta, de ahí que se absolutiza la prevención y el tratamiento. Esto lleva a una serie de nuevas interrogantes en estos temas, ¿es posible de-construir, “desarmar” las identida-

des que los discursos sociales elaboraron?

Pero, esas identidades efímeras, por un lado y fuertes por otro están “superpuestas”, a las antiguas inscriptas sobre viejas trayectorias histórico sociales, el desafío hacia las prácticas, hacia la intervención es su recuperación.

También, en los distintos episodios de violencia en todos los sectores de la sociedad, se ve la ruptura de códigos. Pero esa ruptura, atraviesa toda la sociedad, todo esto está fuertemente ligado al hedonismo consumista actual, que hace más confiable a un objeto que una persona.

En el trabajo comunitario pensar lo solidario, lo histórico, lo cultural, lo lúdico, lo expresivo, implica correr estas cuestiones del lugar de la técnica, es decir ubicarlas en el lugar de las estrategias de intervención. Así, las técnicas se hacen subsidiarias de estas cuestiones, pero especialmente de la problemática de la integración

Se trata de intentar hacer algunos replanteos; ¿qué es más importante: “bajar” un programa de educación de la salud, o trabajar los lazos sociales y construcción de reciprocidades e intercambios dentro del grupo o del programa? ¿No facilitan esas intervenciones la “educación para la salud”? Quizás les dan nuevos sentidos, donde los otros protagonizan la acción. En una sociedad fragmentada como la nuestra, donde los malestares identitarios se expresan crudamente, es la sociedad de shows televisivos, donde se pueden expresar y ver miserias de los otros frente a la fría pantalla del televisor en la soledad de una habitación, las intervenciones deben apuntar a construir lugares de encuentro.

En otras palabras, espacios de socialización que sirvan para acceder a una comprensión y explicación de lo que está aconteciendo desde la propia lógica de los actores. Existe una gran cantidad de dificultades para la partici-

pación, y de nuevo es posible pensarlas desde la historia organizativa, desde la violencia ejercida por el terrorismo de estado sobre las organizaciones populares y barriales y desde la violencia hacia lo organizativo en tanto sinónimo de lucha colectiva desde el neoliberalismo. Pero la organización barrial continuó a pesar de la crisis, se trata de encontrarla, de generar nuevas formas de diálogo y encuentro con esta.

### ***Prevención y Singularidad una mirada a la cuestión de la identidad***

En principio, la intervención en prevención implica la necesidad de un mayor conocimiento del contexto, con una mirada más profunda a lo local.

La Prevención desde esta perspectiva, puede ser entendida, no como un “mensaje” que se debe multiplicar, sino como una “intervención” en diferentes espacios sociales. Esta cuestión implicaría, desarrollar diferentes estrategias singularizadas a partir de las propias características sociales y culturales de la población sobre la que se quiere actuar. Pero, esta modalidad de Prevención se vincula fuertemente con otra forma de entender el problema.

En principio, implica preguntarse qué lugar ocupan las drogas en nuestra sociedad. A partir de allí surgen múltiples significaciones que se singularizan en diferentes situaciones. Pero, desde una perspectiva más global, la drogadicción es una expresión del malestar social por el que estamos atravesando. El consumo y la adicción a las drogas podría leerse como una expresión sintomática de lo que está ocurriendo en la sociedad. Una <intervención preventiva> debería apuntar a esas cuestiones, siendo de esta forma una estrategia de tipo socio-comunitaria que

debe interrogarse acerca de cada situación en particular, sea esta familiar, barrial, institucional, etc. Una <intervención preventiva>, implica que el “mensaje preventivo” es lo último que se construye, privilegiándose así, intentar resolver en espacios, si se quiere microsociales, los efectos de las fragmentaciones que nuestra sociedad sufre y las diferentes expresiones del malestar. Desde esta perspectiva, Prevención implica intervenir en los nuevos padecimientos de nuestra sociedad, así la Prevención no se encontraría separada de la asistencia, articulándose de esta forma con los distintos dispositivos que actúan en el problema (Carballeda, A. 1999)

De esta forma es posible pensar la Prevención como una Intervención en un territorio o espacio microsocioal, fuertemente atravesado por la fragmentación y con expresiones particulares de la crisis. A su vez, ese espacio está atravesado por una fuerte carga de singularidad, la que es necesario develar.

### ***La condición moderna de la intervención social***

#### **Análisis de la Intervención en lo social**

1. La condición Moderna de la Intervención
  - Política, económica, social, cultural, moral.
  - Idea de Progreso
  - Valoración Positiva del cambio
  - Nueva Física
  - Lo “por venir” es mejor
2. Una Mirada al Contexto de la intervención

- Nuevas Formas de la Pobreza
- Crisis del Contrato Social
- Fragmentación Social
- Inequidad, injusticia Social
- Nuevos Actores Sociales
- Nuevas Formas de la Violencia desde lo cotidiano a lo estructural

#### **3. Diferentes Discursos en Intervención**

- Estudia la sociedad desde sus agentes de control
- Victimización de la trasgresión
- Desviación secundaria (el control social conduce a la Desviación)

#### **Diferentes modelos de intervención en lo social**

- Positivismo
- Estado Social
- Funcionalismo
- Reconceptualización
- Alternativo
- Nueva Cuestión Social
- Neo Estado Centrisimo

Para poder realizar buenas intervenciones sociales, los trabajadores sociales necesitan técnicas, herramientas y estrategias para la búsqueda de soluciones y por ende encontrar bienestar para los individuos.

Como principales instrumento en Trabajo Social podemos mencionar:

### ***La entrevista en trabajo social***

La entrevista dentro del campo del Trabajo Social es uno de los principales instrumentos de intervención.

La entrevista consiste en una serie de intercambios discursivos donde los temas abordados en estos encuentros suelen definirse como referidos no a hechos externos a ella.

La información que provee el entrevistado tendría significación por sí misma. En ella se entrecruzan:

- La observación
- La palabra
- La escucha.

Entrevistar implica preguntar, pero también escuchar y observar dentro de un universo complejo (el del espacio artificial de la intervención).

- La entrevista en Trabajo Social orientada a la intervención social se diferencia de la entrevista orientada a la investigación.
- La entrevista en la intervención en lo social es el proceso de comunicación que se produce entre el Trabajador Social y el Sujeto de Intervención.
- La comunicación como proceso es una interrelación que se produce entre al menos dos personas que intercambian mensajes y consiguen hacerse conscientes recíprocamente de sus sentimientos e ideas, por medio de expresiones verbales y no verbales.
- Consiste en la obtención de información a través

de un proceso de comunicación, en el transcurso del cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden conocer, desde el entrevistador.

- La entrevista es una estrategia para hacer que la gente hable sobre lo que sabe, piensa y cree. Una situación en la cual el entrevistador obtiene información sobre algo interrogando a otra persona, el entrevistado. Esta información suele referirse a la biografía, al sentido de los hechos o sentimientos, opiniones, emociones, normas, valores y/o conductas ideales.

- La entrevista es una relación social. Los datos que provee el entrevistado se construyen en el encuentro con el entrevistador. La entrevista es una situación cara a cara donde se encuentran distintas reflexividades, pero también donde se produce una nueva reflexividad.

- La entrevista es un instrumento de intervención que hace que la gente hable sobre lo que sabe, piensa y cree.

- Esta información suele referirse a la biografía, al sentido de los hechos, a sentimientos, opiniones y emociones, a las normas o estándares de acción, y a los valores o conductas ideales.

### ***La entrevista es una forma de narración***

- Esta es la manera en que quien es entrevistado comprende y explica el motivo que genera o demanda la intervención.

- En tanto narración, implica que posee una serie de significaciones que pueden ser reveladas en la medida que exista un conocimiento de las características de la demanda
- Se liga a la observación
- Es el inicio de un proceso de conocimiento que deriva en perspectivas de comprensión, explicación e intervención social.
- Integra observación, escucha y palabra.

***Consideraciones en la entrevista***

- Guiar el diálogo sin forzarlo
- Preguntas claras, breves y directas, y que apunten a los aspectos centrales o relevantes por lo cuales se interroga al entrevistado.
- Buscar la igualdad de posiciones entre entrevistador y entrevistado. Evitar que el entrevistado adquiera una posición de superioridad o de inferioridad.
- Dejarlo hablar, no interrumpir salvo que el contenido de la respuesta no tenga nada que ver con lo preguntado.
- Escuchar atentamente las respuestas y no estar concentrado en la próxima pregunta.
- Repreguntar todo lo que se considere necesario para aclarar el tema.

- Estar abiertos a la posibilidad de que nuestra planificación se altere, que cambie el eje de nuestro trabajo si es que el entrevistado presenta otro hecho más importante del que fuimos a buscar.

La observación en el trabajo social: La observación es la “Captura sistemática de información sobre acciones y reacciones conductuales mediante el uso de instrumentos específicos o impresiones profesionales”

Las características principales de esta técnica tan utilizada y básica para el desempeño del Trabajo Social quedarían enumeradas en la siguiente lista:

1. Existe un objetivo específico de investigación para realizar la observación
2. Se planifica sistemáticamente
3. Se registra también sistemáticamente
4. Se llevan a cabo controles metodológicos para garantizar la fiabilidad y validez.

Tipos de observación:

- Descriptivas: No se lleva a cabo inferencia ni interpretación
- Inferenciales: se llevan a cabo inferencias e interpretaciones sobre lo que se observa
- Evaluativas: Se hacen inferencias valorando o juzgando
- Participativa /no participativa: dependiendo del grado de involucramiento en la actividad del observador.

En la observación también podemos hablar de:

Lo cuantitativo.

Es lo observable en forma descriptiva y objetiva como en una fotografía.

Lo cualitativo.

Remite al sentido, búsquedas de explicaciones y significados de lo que se observa

¿Qué observamos?

Variables - Indicadores

- Personas (Variable)
- Indicadores
- Vestimenta
- Accesorios
- Otro.

Cuantitativa

- Características Objetivas

Cualitativa

- Sentido de la actividad que estoy observando
- Que impresión me produce?
- Lo puedo relacionar con problemas sociales e intervención?
- Que inquietudes me genera esa actividad?

Permite hacer un análisis y determinar de qué manera se va a intervenir.

Un trabajador social necesita tener conocimientos sólidos para poder realizar bien su trabajo, estos se los adquiere en universidades y en diferentes centros educativos, pero

también se los adquiere en la vida diaria, con los diferentes hechos y acontecimientos que surgen en la sociedad; no hay que olvidar que un buen trabajador aparte de aplicar sus conocimientos educativos también debe aplicar los valores morales que como personas debemos tenerlos presente sin mezclarlos, obviamente, con el trabajo, lo importante es actuar siempre con la verdad, con honestidad, justicia y equidad.

## **LA PRAXIS DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL**

El trabajo social es una praxis transformadora, una disciplina de acción y conocimiento, se basa en teorías y desarrolla procesos de conceptualización, para intervenir en problemáticas sociales, se apoya en aportes de ciencias y disciplinas humanas y sociales no posee una teoría propia configura su fundamentación en procesos de construcción de teorías de intervención, en una apropiación mediada aporta al objeto de conocimiento y desde éste vuelve a la teoría para retroalimentarla y enriquecerla .

La intervención de Trabajo Social se puede entender como una forma de acción social, consciente y deliberada, que se realiza de manera expresa, integra supuestos ideológicos, políticos, filosóficos, con propuestas metodológicas. Supone un proceso que parte del conocimiento de problemáticas: identificar actores, situaciones y circunstancias para promover su desarrollo humano, reconocer diferentes realidades subjetivas desde perspectivas particularizantes, se apoya en teorías sociales que juegan un papel explicativo y guían el conocimiento, proceso y resultados.

Sobre los sujetos, objetos e intencionalidades, se retoman algunas reflexiones y Trabajo Social se relaciona con di-

versidad de sujetos, para atender y contribuir a la solución de sus problemáticas, principalmente en el ámbito de la vida cotidiana. La teoría de la Acción Social los ubica como actores o sujetos sociales que participan de forma consciente e intencionada, reconoce su carácter activo, el potencial constructivo en la reflexión sobre sus problemáticas, contextos, historia y proyección, capacidades de pensar, reflexionar, analizar, decidir y actuar.

Al leer la intervención profesional es fundamental reflexionar y establecer cuáles son las concepciones del sujeto con quien se trabaja, las cuales están mediadas por posiciones ideológicas, éticas, teóricas y políticas: explicitar cómo se conciben, atienden las personas, los grupos, comunidades, organizaciones, desde dónde se asumen, para qué y por medio de qué. Los sujetos, unidad de atención, emergen en una red vincular con otros, en el interjuego de necesidades-satisfactores; se construyen socialmente y son históricas. La relación profesional se da en un tiempo y espacio propone no verlos binariamente, ni ontologizarlos, pues tienen rostros múltiples y heterogéneos. Conocerlos complejamente, desde diversas disciplinas y dimensiones, crear propuestas vinculantes de solidaridad, desde visiones de contra argumentación para la enfrentar contradicciones éticas. Buscar caminos de renovación, asumir lógicas relacionales que permitan recomponer el todo social fragmentado.

Reconocer al otro como sujeto, es un reto para cualificar y hacer políticas y estratégicas las intervenciones de Trabajo Social, desde las que se propicie el potencial humano en medio de circunstancias difíciles.

La intervención en el Trabajo Social es entendida como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objeti-

vos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, una intervención que se base en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad. Estos planteamientos del Trabajo Social parten de una concepción dinámica de la persona que se inscribe en un contexto social, histórico, político, económico y cultural de la realidad social, conectando con otras disciplinas y profesionales.

Tradicionalmente trabajo social ha establecido una dicotomía entre método y teoría, priorizando el primero. La perspectiva compleja posibilita trascender esta dicotomía en beneficio de una intervención profesional situada, crítica y propositiva. La teoría “es posibilidad de tratar un problema; no el fin del conocimiento, sino medio-fin inscrito en una recursión permanente”. Teoría y método son dos componentes indispensables del conocimiento complejo. El método es la actividad pensante del sujeto.

Una sociedad transitoria genera un futuro incierto, debilitando los vínculos y la seguridad humana.

En la actualidad vivimos en sociedad flexible y cambiante, en donde los modelos sociales ya no son permanentes, sino que nos encontramos inmersos a continuas transformaciones, en donde los vínculos humanos se encuentran degradados, y cada vez las condiciones de seguridad humana se van perdiendo.

Al referirnos a la liquidez hablamos de una sociedad transitoria en donde el temor y el miedo cada vez se apodera de los individuos al vivir en medio de la incertidumbre en donde nos vemos obligados a deshacernos de ciertos rasgos culturales e involucrarnos a un futuro lleno de amenazas.

La incertidumbre en que vivimos se corresponde a transformaciones como el debilitamiento de los sistemas de seguridad que protegían al individuo y la renuncia a la planificación de largo plazo: el olvido y el desarraigo afectivo se presentan como condición del éxito. Esta nueva insensibilidad exige a los individuos flexibilidad, fragmentación y compartimentación de intereses y afectos, se debe estar siempre bien dispuesto a cambiar de tácticas, a abandonar compromisos y lealtades, se refiere al miedo a establecer relaciones duraderas y a la fragilidad de los lazos solidarios que parecen depender solamente de los beneficios que generan.

En la Modernidad Líquida explora cuáles son los atributos de la sociedad capitalista que han permanecido en el tiempo y cuáles características han cambiado. Se busca remarcar los trazos que eran levemente visibles en las etapas tempranas de la acumulación, pero que se vuelven centrales en la fase tardía de la modernidad. Una de esas características es el individualismo que marca nuestras relaciones y las torna precarias, transitorias y volátiles. La modernidad líquida es una figura del cambio y de la transitoriedad, los sólidos conservan su forma y persisten en el tiempo: duran, mientras que los líquidos son informes y se transforman constantemente: fluyen. Como la desregulación, la flexibilización o la liberalización de los mercados. Bauman se ha enfocado en que todos los vínculos humanos han sido influenciados por la globalización mundial, ya que las personas prefieren tener relaciones ligeras para poderse deshacer fácilmente y a la vez empiezan a verse como mercancías para satisfacer alguna necesidad, por lo tanto el amor se convierte en una suerte de consumo mutuo guiado por la racionalidad economicista donde el espíritu económico invade las relaciones personales.

La naturaleza del ser humano exige la presencia de convivir y complementarse con otro ser, pero a la vez las personas hacen esfuerzos para que las relaciones no sean serias. En la actualidad se confunde al amor con otras posibilidades afectivas y vivencias eróticas, como juegos y aventuras que no permiten experimentar verdaderamente el amor.

Una sociedad en el mundo globalizado y los cambios radicales que impone a la condición humana que se relacionen y fortalezcan sus vínculos. La naturaleza humana nos encamina a enamorarnos, pero en la actualidad este hecho se lo toma a la ligera invalidando las promesas, responsabilidades y compromisos para así desecharlas con facilidad cuando ya no funcionan, es decir ya no existen relaciones a largo plazo, por lo tanto la persona prefiere no comprometerse para evitar inconvenientes y mantener una relación superficial.

Un modelo de vida consumista nos ha influenciado a tratar a las personas como objetos de consumo dependiendo la cantidad de satisfacción que puedan dar. Es necesario cambiar de mentalidad para terminar con todos estos procesos de globalización que nos han influenciado a generar un desequilibrio en las relaciones interpersonales al verlas como algo insignificante.

Existen teorías o sistemas definitivos, se limita a describir nuestras contradicciones, las tensiones no sólo sociales sino también existenciales que se generan cuando los humanos nos relacionamos. Al encontrarnos en una sociedad momentánea vamos a enfrentar varias mutaciones las mismas que repercutirán, de alguna manera, en nuestra vida, pero lo importante es que nuestra identidad esté incrustada en la autonomía y la autorrealización.

Según Bauman la sociedad líquida refiere a un periodo

donde ya no podemos mantenernos compactos y fortalecidos sino que nos hemos convertido en una sociedad artificial el donde se ha perdido los vínculos que fortalecían a los seres humanos es así que el amor se ha vuelto superfluo e inestable.

El ser humano no debe generar un pensamiento completo, sino complejo que le permita explorar nuevas cosas, y el pensamiento complejo nos lleva a la cualificación correcta del conocimiento y nos permite crear cosas con un fin u objetivo.

El acostumbrarnos a tener una mente vaga y, por lo tanto, un pensamiento mutilante, el mismo que no nos permite ir hacia lo desconocido para generar un pensamiento basto. El desarrollo de la mirada cibernética en el proyecto hacia una información posible, aunque la mirada en cuestión remite al pensamiento sistémico, constructivo y complejo.

El sujeto se va desarrollando mediante la incertidumbre y la complejidad para explorar y alcanzar todo aquello que está o no está a simple vista y en silencio, por lo tanto requiere de una mirada holística y compleja para alcanzar nuevas manera de ver la vida. El ser humano a pesar de ser único y diferente no puede ser estudiado de manera aislada, sino que se encuentra en relación permanente con factores externos, es así que la teoría de los sistemas se extiende a lo cognoscible, es decir que nos permite comprender la manera en que los seres humanos pueden relacionarse.

Los sistemas abiertos siempre tienden al desorden, y es aquí donde interviene la entropía considerada como la tendencia de los sistemas a desgastarse o a desintegrarse, pero cuando un sistema ha alcanzado la máxima entropía no podrá experimentar nuevos cambios. Todos los seres humanos en las relaciones sociales tienden al desorden,

la misma que está relacionada con la teoría del caos, por lo tanto es necesario generar un pensamiento complejo, el mismo que nos permitirá encontrar alternativas de solución.

El paradigma de la complejidad se debe cumplir mediante una ley o principio, en donde siempre partimos de simple a lo complejo, ya que lo simple no nos permite ver más allá, no nos permite explorar y abrir nuestra mente.

Para alcanzar un pensamiento complejo debemos explorar al azar o mediante la incertidumbre ya que al actuar como cibernéticamente nunca podremos despojarnos de las ataduras a las cuales nos encontramos sujetos. Los seres humanos somos máquinas triviales, por el efecto de que no tenemos en la vida una proyección o el sentido de vivir, por eso es necesario ser estratégico e independiente.

Es así que para entender la complejidad del ser humano se requiere ver la parte compleja de manera parte holística la misma que implica saber su propia realidad.

La intervención en lo social se presenta como un instrumento de transformación no solo de las circunstancias donde concretamente actúa, sino también como un dispositivo de integración y facilitación del diálogo entre diferentes lógicas que surgen de distinta forma comprensiva explicativa, no solo de los problemas sociales, sino de las Instituciones en sí mismas.

Con el siglo veinte surgen estados que se caracterizaron por su centralidad en la relación con la sociedad. Desde allí, se construyen dispositivos de intervención con la forma de instituciones que comienzan a estar en crisis a partir del desmoronamiento del estado de bienestar. El origen de las intervenciones modernas en lo social, pueden ubicarse en ese contexto donde algunos agraviamientos fundacionales ligados a los pensamientos hegemónicos de esa época

ca como el positivismo y el liberalismo económico siguen aún presentes, dialogando con otras formas de entender lo social, tal vez más ligadas al lazo social, a una perspectiva de comunidad. La intervención no puede desprenderse de la sociedad a la que pertenece; de allí que en la misma se entrecrucen diferentes miradas y discursos que, en este contexto de complejidad es conveniente analizar. En este aspecto, desde las miradas más sencillas vinculadas con lo epistemológico interpelan a la intervención en sí misma.

En otras palabras, muchas veces la intervención es pensada y puesta en acto desde una perspectiva cercana a la relación causa efecto que vincula a esta actividad más con las ciencias naturales que con las sociales. De esta forma se construyen determinismos subjetivos que atraviesan a todos los actores del escenario de la intervención. De allí se produce una visión, si se quiere “fatalista”, que anuncia el resultado o el fracaso del programa, política o plan que se está gestando. Pensar la intervención desde condicionantes y no determinantes, nos lleva al terreno de lo probabilístico, donde la singularidad y la subjetividad suben a la escena ahora con papeles relevantes. La intervención en lo social es una acción básicamente intersubjetiva y fuertemente discursiva. De allí que la palabra, la mirada y la escucha sigan siendo sus elementos más sobresalientes.

Las nuevas expresiones de la cuestión social enunciadas como problemáticas sociales complejas, la intervención en los escenarios actuales se puede orientar hacia la reparación, hacia la recuperación de capacidades y habilidades que fueron, posiblemente obturados por las circunstancias que generaron la desigualdad. Desde esta perspectiva, el concepto de reinscripción llevado a la intervención social, implica la deconstrucción de procesos de estigmatización, desde un abordaje singular de padecimiento objetivo y

subjetivo. Pero, básicamente, reinscripción significa recuperar la condición socio histórica del sujeto. De allí que la intervención se enuncia como posible dispositivo de reconstrucción de subjetividades, entendiendo a la necesidad como producto de derechos sociales no cumplidos, considerando a la intervención como un medio y no un fin en sí misma, dado que contribuye a la integración de la sociedad desde una perspectiva inclusiva.

La intervención se transforma en un hacer anticipatorio en la medida que pueda recuperar su carácter estratégico. Dado que la principal característica de su escenario es ser el lugar de encuentro entre lo macro y lo micro social. Surgen así nuevas necesidades de comprender y explicar lo social, transformando ese conocimiento en acción, en método, en nuevas formas de la intervención en lo social. Que permitan comprender y explicar la construcción de nuevas subjetividades. Desde los interrogantes que surgen de la práctica, o desde preguntarse como las prácticas construyen sujetos ¿qué subjetividades construye el trabajo social?, ¿cómo se prepara para denunciar y de construir la sumisión, la opresión, los lazos sociales cimentados en relaciones de desigualdad.

La intervención profesional se realiza desde una perspectiva globalizadora, interdisciplinar e interdisciplinar, para profundizar y dar una respuesta más efectiva a las situaciones complejas que caracterizan la realidad social. Para tal fin, los trabajadores sociales comparten ámbitos de intervención con otros profesionales y se coordinan con psicólogos, pedagogos, sociólogos, abogados, médicos, etc. También están en conexión con los agentes políticos, sindicales y sociales de la acción social.

Por otra parte, cabe resaltar que se está fomentando la cooperación entre organizaciones y el tejido asociativo y sec-

tor económico para abordar lo que se viene denominando el “trabajo en red”. A través de estas redes se establece la implicación de los entes públicos y privados, vertebrados en torno a programas que van desde lo local a lo transnacional. Se trata de dar una respuesta global e integral, incluyendo las áreas y sectores, abarcando tanto la planificación, ejecución, evaluación y coordinación de las acciones para obtener resultados eficaces en los diversos ámbitos de intervención profesional.

Esta perspectiva global y aplicada al medio rural, expresa que la intervención se ha de abordar desde los principios básicos de multidimensional, cooperación, coordinación, interdisciplinariedad y transversalidad.

Los procesos históricos más relevantes que nos permitan realizar una lectura crítica respecto a la historia de nuestra profesión, conocer cómo nace y el rol que cumple el trabajo social, que como superestructura política del capitalismo nuestra acción social se encuentra delimitada por la actual formación económica-social, esto no significa que sea algo que no se pueda cambiar e inmovible, muy por el contrario está totalmente sujeto al cambio.

Para realizar prácticas que apunten a transformar la realidad primero debemos desprendernos de las posiciones apáticas, acríticas y pasivas respecto a nuestra realidad social, porque trabajo social no solo se realiza desde las instituciones estatales reproduciendo sus políticas elitistas a cambio de un salario, también trabajo social se realiza y se construye en la práctica, en las organizaciones obreras, campesinas y populares, trabajo social implica un verdadero compromiso con nuestro pueblo que va más allá del intervencionismo estatal.

La realidad nos exige estudiar constantemente nuestra historia y la actual formación social, buscar un sustento teóri-

co que guié nuestro quehacer es fundamental, las prácticas que deslegitiman o niegan la teoría conllevan a un activismo sesgado, que nos impide tener una visión amplia y clara de nuestra realidad social

## LA INTERVENCIÓN SOCIAL Y LAS DIFICULTADES EN LOS LAZOS SOCIALES

A partir de las dificultades de sostenimiento de los lazos sociales, o el “enfriamiento” de estos, hasta la problemática de la fragmentación, emergieron nuevas formas de expresión de la cuestión social, dentro de escenarios singulares pero con algunos comunes denominadores que muestran determinadas formas de expresión que interpelean a las Políticas Públicas; las Instituciones Típicas de Intervención Social y a la Intervención misma.

Intervención en Lo Social desde diferentes aspectos. Por un lado la complejidad de los nuevos escenarios donde la Intervención se aplica. Por otra parte, los obstáculos que surgen a partir de las diferentes crisis de los mandatos institucionales a su vez se hace énfasis en la necesaria mirada transversal a los emergentes de la cuestión social que denominamos “Problemáticas Sociales Complejas”.

La intervención social es un encuadre de los cambios sociales que ha tenido la humanidad, implica analizar relatos recortados de la misma que poseen una faz material y una simbólica que se constituyen de manera histórico social, como forma de expresión de diferentes actores sociales. Caraballeda nos dice que la Intervención es “un proceso complejo que la sociedad construye con sus creencias y costumbres y cambia al paso del tiempo” y que “se lleva a cabo despaciosa y calladamente a través de descripciones,

informes, observaciones y la relación que establece el interventor con el medio”.

Los trabajadores sociales proporcionan a individuos, familias y grupos su intervención con el propósito de ayudarles con sus necesidades y problemas. Su objetivo es buscar solución a problemas que impiden el bienestar de las personas. Las intervenciones que utilizan los trabajadores sociales se identifican como potencialmente útiles, ya que se sustentan en la evaluación permanente que el trabajador social realiza del cliente. Los trabajadores sociales trabajan en diferentes tipos de entornos incluyendo hospitales, centros de salud mental, de bienestar infantil, de orientación, escuelas, programas de abuso de sustancias tóxicas y cárceles o centros penitenciarios. Estos programas y áreas de servicio varían según el tipo de problemas que los clientes presenten en una situación particular, lo que para el trabajo social representa una especialización. Por lo tanto, la función de las intervenciones del trabajador social la determinan los tipos de problemas y las necesidades que los clientes aportan al entorno del trabajo social, así como al área de especialización que el trabajador social requiere. Para lograr una mejor y mayor intervención social mediante las relaciones sociales en función a todos los ámbitos.

Las Problemáticas Sociales Complejas expresan, de diferentes formas, esas cuestiones que, en definitiva atraviesan todo el escenario de la intervención, generando nuevos guiones, papeles y tramas, donde lo que sobresale es lo novedoso del padecimiento, especialmente desde su heterogeneidad. Por ejemplo, ante la pérdida de la jornada de trabajo, el tiempo social organizado desde esa esfera durante gran parte de todo el siglo pasado, marca una variación donde el tiempo de <<cíclico>> pasa a ser <<lineal>>, al-

terándose los elementos constitutivos de la habitualidad en la vida cotidiana.

El lazo social en tanto, sufre el impacto de la crisis, genera a pesar de todo, nuevas formas de asociación que es necesario conocer en profundidad, con esquemas novedosos y fuertemente fragmentarios. La “ausencia” del lazo social y su crisis forman parte de los padecimientos de este nuevo siglo, presentándose estas cuestiones en general dentro de los espacios típicos de intervención. La expresión institucional de estas cuestiones se manifiesta en una serie de inconvenientes que ponen en discusión los aspectos fundacionales de las instituciones típicas de intervención social. De este modo, la Escuela, el Hospital, la Acción Social, al constituirse en relación de temas y problemas concretos una de sus características fundacionales es su especificidad.

La complejidad de la cuestión social actual da cuenta de una serie de problemáticas y temas que se hacen inmediatamente transversales y sobrepasan la especificidad de cada institución desde su comprensión y explicación hasta el sentido de la intervención. En otras palabras, las Problemáticas Sociales Complejas, también se caracterizan por su movilidad y permanente metamorfosis. Así de en una internación en un hospital pueden surgir interrogantes, inconvenientes y urgencias que trascienden la esfera institucional del campo de la salud. Lo mismo ocurre con la Escuela, donde el espectro de la intervención va desde la educación, pasando por la violencia urbana, doméstica, las adicciones o la alimentación.

Estas cuestiones muestran la necesidad de pensar la Intervención en escenarios complejos atravesados por múltiples lógicas y con la preeminencia de una u otra desde planos muchas veces azarosos.

Otra vía de entrada a este tema es el concepto de “pérdida de solidaridad sistémica” entre las instituciones. Este tema remite a aspectos fundacionales de las mismas. En otras palabras, desde la construcción de las instituciones típicas de intervención la que las sostenía era una relación solidaria entre ellas. Así el sujeto que construía o producía una institución era articulado y aceptado por la otra,

En la actualidad esta relación se presenta a la inversa, donde el sujeto que proviene de una institución, posiblemente sea rechazado por otra. Es más, en una institución se pierde, muchas veces, la solidaridad sistémica dentro de ella misma.

Las dificultades del Estado en las últimas décadas se observan también en este aspecto dado que este era la garantía de la construcción y puesta en acto de esa expresión de la relación interinstitucional e intra institucional. De este modo se altera el concepto de institución si es entendida como: "...una red simbólica, socialmente sancionada, en la que se combinan, en proporción y relación variables, un componente funcional y un componente imaginario... la sociedad vive sus relaciones con sus instituciones a la manera de lo imaginario, dicho de otra forma, no reconoce en el imaginario de sus instituciones su propio producto". (Castoriadis; 1983, p. 227-228; Vol. I).

Las instituciones modernas son en definitiva una forma de expresión de la sociedad. Pero siempre formando parte de una maquinaria donde articula mecánicamente con otras instituciones, coordinadas, reguladas sistematizadas y organizadas por el Estado. "Cada institución se considera como productora exhaustiva de los sujetos que necesita en la situación que los necesita" (Lewkowicz, Ignacio p. 44). Ocurre en la actualidad que esa forma de relación no se presenta, incluso la solidaridad puede ser transformada en

hostilidad. Los sujetos que produjo una institución no son <<necesitados>> por la otra, no hay un encadenamiento y necesidad de una institución con respecto a la otra. La fragmentación también se entromete en las relaciones interinstitucionales y en la institución misma.

Allí, en el terreno de la intervención, es donde algunos postulados básicos de la modernidad comienzan a mostrar algunas dificultades, tanto desde su dimensión interior como en su expresión hacia fuera. Pareciera que cada institución construye su propia esfera y lógica en algunos casos con una fuerte desarticulación con las otras instituciones o con la sociedad misma. Así, esta no produce sujetos para otra institución, ni acepta "tomar" los sujetos que otra construye.

La observación es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos relacionados con el objetivo de la investigación, la que se desarrolla en sus condiciones habituales, sin ser provocadas, con vistas a ofrecer una explicación científica sobre la naturaleza interna de estos fenómenos. Nos lleva al conocimiento profundo de estos a partir del registro de determinada información, la que por lo regular no se puede obtener por otros medios.

Para que la observación se realice con el adecuado grado de científicidad y sus resultados sean confiables, debe:

- Concretar con claridad los aspectos que serán objeto de estudio.
- Debe calificarse por su objetividad.
- Distinguir entre la descripción de los fenómenos y la interpretación de su naturaleza interna.
- Ser sistemática.

La duración no debe realizarse en un tiempo breve.

La entrevista es un modo muy particular de comunica-

ción verbal y no verbal. Tiene un propósito definido que le proporciona contenido y dirección. Es un proceso interpersonal que involucra, por lo menos, a dos personas: la parte que entrevista y la parte entrevistada. La parte que entrevista tiene la responsabilidad de conducir el proceso y llevarlo hacia el logro de los objetivos. La persona o personas entrevistadas constituyen el foco de atención sobre el cual gira la entrevista.

En la Intervención Social la entrevista es un medio de vital importancia y se considera como uno de los recursos de mayor utilidad en la práctica de los servicios directos. Es necesaria para establecer relaciones profesionales que permitan contribuir al bienestar de las personas y al mejoramiento de su calidad de vida. Esto hace imprescindible que los trabajadores del sector social obtengan conocimientos sobre los conceptos, procesos y destrezas de la entrevista para que puedan cumplir cabalmente con sus funciones

La propuesta de una escucha social accesible y profesional parte de la consideración de la situación de aislamiento y de incomunicación que vivimos tan frecuentemente en nuestra sociedad y que está en el centro de muchas problemáticas personales y sociales de exclusión y abandono. El silencio, la ausencia de lazos interpersonales relevantes y la indiferencia ante el sufrimiento y la desgracia del otro, marcan nuestros días y aumentan la dificultad que presenta, tanto la vida cotidiana, como las situaciones de crisis.

Toda persona debería tener la posibilidad de ser escuchada, de poder poner en palabras su experiencia, especialmente cuando ésta es difícil, y hacerlo en un contexto de respeto, de sencillez e informalidad, donde la atención no sea maquillar la realidad o cambiarla, sino simplemente decirlo, intención no sea maquillar la realidad o cambiarla, sino simplemente decirlo, decir su palabra, salir del silen-

cio, no callar aquello que hiere, que detiene, que hace daño y que se vive solo, en el pensamiento o en el imaginario.

La narrativa se conoce como una interacción del cliente con el profesional de trabajo social como un modo de entrevista, es la forma en la persona o dice y como lo manifiesta, la narrativa no es neutro se encuentra entre la vida íntima, esto nos mostrara la existencia de un narrador y de un oyente con una visión del mundo donde implican atribuciones de significado.

No es habitual el uso de entrevistas narrativo-biográficas como forma de obtener las redes socio-personales de los individuos. Sin embargo el uso de esta técnica ofrece en este campo un conjunto de alicientes han resumido acertadamente. Se trata de ventajas que se obtienen globalmente del uso de narraciones biográficas, no necesariamente orientadas al análisis de redes socio-personales, pero que aplicadas a este objetivo concreto mantienen toda su virtualidad. En primer lugar debe destacarse la textura detallada que ofrecen los relatos biográficos. En ellos el narrador tiende a dar tanta información como sea necesario para poder mostrar la transición y vínculos entre unos acontecimientos y otros. La narración debe ser comprensible para el oyente, por lo tanto cuanto menos conozca éste, mayores detalles se darán. Ello supone una gran cercanía a los hechos: se dan detalles sobre el tiempo, los espacios, los motivos, los planes y estrategias, la capacidad y habilidad para afrontar o manejar los acontecimientos... En segundo lugar el relato permite identificar los acontecimientos de mayor importancia de acuerdo con la perspectiva del mundo del narrador. En un relato biográfico aquello que se cuenta es siempre necesariamente selectivo; se desarrolla en torno a núcleos temáticos que son considerados relevantes por el narrador, y por lo tanto, cruciales para

entender cómo los acontecimientos fueron vividos e influyeron en las acciones tomadas. Estos núcleos temáticos constituyen las estructuras de relevancia de los individuos. Las redes socio-personales, pues, en tanto que expresión de relaciones entre actores situadas contextual y temporalmente, quedan fijadas en el relato mediante referencias a espacios sociales, vivencias, transiciones, puntos clave (hitos biográficos) o cambios de rumbo. El relato biográfico se despliega presentando distancias o recorridos diversos (días, semanas, meses, años, toda la vida) con sus correspondientes vínculos entre el narrador y otros actores y de estos actores entre sí, mostrando la malla social que ha rodeado el devenir biográfico del relator. Así, las relaciones (y redes) entre agentes sociales y su evolución, mediando la narración biográfica, aparecen menos preestablecidas, protocoladas e impuestas por el analista, además de 'naturales', situadas y contextualizadas, que las de otros procedimientos de recogida de observación y análisis. Las relaciones no se producen en el vacío con grados infinitos de libertad sino en entornos sociales preestablecidos, lo que las condiciona o facilita. Sin embargo, a su vez, dichas relaciones generan y refuerzan dichos entornos siendo así parte decisiva para la formación de los mismos. Lo que quiere decir que cualquier análisis de las relaciones o equivalentemente, en el caso, de las redes socio-personales, no ha de ser independiente del entorno y por tanto del contexto en el que se albergan; la viceversa también es necesaria. Si las relaciones o redes socio-personales no se inscriben en un vacío social sino en entornos estructurados y contextuales variarán, a su vez, con los entornos variables en los que se insertan. Se ha de dar pues una correspondencia entre la naturaleza y dinámica de las redes socio-personales y la estructura y cambios de los entornos

que las cobijan ya que se generan mutuamente (Erikson, 1982; Gartrell, 1987).

El estudio de los entornos cambiantes con sus redes dinámicas inherentes es importante ya que dichos entornos son los nichos de socialización (por ejemplo la familia, escuela, empresa...). Por todo ello, el desarrollo de las redes socio-personales son al mismo tiempo factores y consecuencias de las diferentes socializaciones en los diversos entornos del ciclo de vida.

Este rol de mediación de la red personal reflejo de la vida social del individuo en una situación dentro de un entorno (escolar, familiar, ocio, asociativo, etc.) y la estructura de dicho entorno como parte de una estructura de más envergadura social es lo que confiere además a la red socio-personal una función de revelador social: por un lado, son componentes y soportes de la estructura de sus entornos y, por otro, mecanismo de su construcción. De ahí la denominación adoptada de red socio-personal. Así pues, la red socio-personal se inscribe en (y produce) entramado social. Las posiciones relacionales de los Nodos personales en sus entornos contextuales y estructurados son al mismo tiempo recursos y estrategias en vistas a su acción o interacción y también condicionamientos o peajes para la misma acción.

El proceso de intervención dentro de un proceso de investigación metódico y científico pasaremos a la explicación teórica del mismo. El profesional debe disponer de un contenido teórico en su intervención para poder guiar su desarrollo profesional. Si algo caracteriza a un profesional es el dominio teórico de una metodología y la adecuación de la misma a la práctica. La teoría es la abstracción del día a día de los profesionales. Ésta, nos va a permitir obtener una serie de contenidos teóricos que el trabajador social

con casos deberá conocer para posteriormente aplicarlos. En esta parte veremos ese contenido teórico fundamental del proceso de intervención para la formación de profesionales del Trabajo Social con casos.

La espina dorsal del proceso de intervención en Trabajo Social con casos, es la relación interpersonal que se establece con el usuario. Los objetivos profesionales así como la aplicación de la metodología de trabajo se irán desarrollando sobre ella. Esta relación profesional-usuario debe reunir unos requisitos imprescindibles, entre ellos destacamos el concepto de empatía o “ponerse en el lugar del otro”, el de calidez y el de confianza. Estos requisitos facilitan la fluidez en la comunicación interpersonal. Ahora bien, debemos resaltar dos aspectos que además de facilitar la comunicación permiten asegurar la constancia, el compromiso y la durabilidad de la misma: son la complicidad y el acuerdo. El acuerdo (ya sea verbal o escrito) proporciona al proceso de intervención: seguridad en el trabajador social y en el usuario, rigor profesional y motivación de éxito porque permite la anticipación de beneficios capaces de actuar como reforzadores de un posible cambio.

El trabajador social con casos debe reunir las siguientes aptitudes: creatividad para saber adaptarse a la peculiaridad de cada caso; improvisación ya que el usuario es imprevisible; racionalidad que aporta meditación y control a la actuación; espontaneidad que asegura la autenticidad; flexibilidad que evita la rigidez profesional; rigor metodológico que asegura la postura profesional; recursividad intrínseca dentro de la aplicación del proceso metodológico (Barbero García 2003: 399); tecnicismo entendido como la adaptación del argot profesional al usuario y por último la paciencia que asegura la constancia de la actividad pro-

fesional incluso por periodos largos de tiempo.

La Intervención en Lo Social Implica una serie de mecanismos y acciones que van cobrando complejidad a través del tiempo, por el propio desarrollo de las prácticas que intervienen y por la complejidad del contexto de intervención. La emergencia de las Problemáticas Sociales Complejas implica reconocer la Intervención en lo Social como un saber experto que trasciende los campos disciplinares dialogando con cada espacio de saber, generando nuevas preguntas que en definitiva son trasladadas desde los escenarios de la Intervención donde sobresale la incertidumbre, la injusticia y el padecimiento. Entender la Intervención como dispositivo implica también una necesaria articulación con las políticas públicas y las organizaciones de la sociedad civil planteada como “mecánica”, donde la relación sujeto – políticas públicas, se construye de manera automática, con muy pocas mediaciones, en general preestablecidas y en forma programada. Desde una mirada centrada en la intervención esta correlación se hace mucho más compleja y da cuenta de las posibilidades de dirección de éstas desde el terreno de la práctica.

En otras palabras, la Intervención le puede conferir singularidad a la aplicación de las Políticas Públicas, justamente en un contexto donde se ve la necesidad de transversalidad e integración de las mismas.

Es posible pensar algunas orientaciones referidas a la relación intervención y políticas públicas. En principio, en términos de sentido la asociación entre ambas puede marcar caminos en tanto la recuperación de ciudadanías o en relación a posibilidades de reconstrucción de éstas. En este aspecto las políticas públicas en diálogo con la intervención implican una estrategia de recuperación de capacidades, habilidades y básicamente de formas constitutivas

de la identidad, dando, de alguna manera, respuesta a los efectos de la crisis mencionados más arriba. Desde este punto de vista, las Políticas Públicas deben ser flexibles y tener la capacidad de adaptarse a circunstancias de índole singular, sin perder la centralidad que les da sentido total y perspectiva en función del Estado y la Nación.

El modelo de las prestaciones uniformes en la Política Pública, está más relacionado con poblaciones homogéneamente constituidas y no responde a las necesidades de respuesta relacionadas con la heterogeneidad de lo social. De este modo, desde la Intervención es posible definir prestaciones a partir de necesidades más cercanas a la constitución heterogénea de éstas.

Por otra parte, un abordaje transversal desde las Políticas Públicas, requiere de una aproximación al conjunto de problemas, necesidades, padecimientos, expectativas, experimentados por una persona, surge en este punto la importancia de acceder a la trayectoria, historia de vida, potencialidades y perspectivas del sujeto.

La intervención también abre el camino para salir del esquema de gestión centralizada hacia la gestión participativa. Como así también el cambio de la concentración piramidal hacia una descentralización territorial.

Las Políticas Públicas, son en este contexto aplicables en la medida que posean un sentido estratégico en diálogo con la sociedad civil, articulando aquello que la crisis fragmentó. Desde esta, perspectiva en relación con la Intervención las posibilidades de esta son de carácter anticipatorio, con una mirada a futuro centrada en el hacer cotidiano del presente y una proyección al pasado como forma de búsqueda de los perjuicios que las diferentes crisis generaron y su inscripción en la historia, en la subjetividad, en la memoria colectiva.

La Intervención, implica una serie de acciones, mecanismos, procesos que construyen representaciones y construcción de ese “otro” sobre el que se interviene. Desde esta perspectiva, la Intervención como campo es un lugar de construcción de creencias, hábitos, y modalidades de hacer. La intervención es también un lugar de certezas e incertidumbre. De ahí que la Intervención involucre un compromiso ético. Dado que se interviene no solo sobre los problemas sociales, sino en función del padecimiento que estos generan. En este aspecto, la reflexión también se orienta hacia los condicionantes de la Intervención, desde diferentes aspectos.

## **ROL DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL.**

La legislación ecuatoriana vigente, obliga a las empresas que cuenten con cien o más trabajadores a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contrataran otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la “Organización, Competencia y Procedimiento” (CORPORACION DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES , 2013); siendo de esta manera es que muchas empresas en el mercado privado ecuatoriano se han visto en la obligación de iniciar la búsqueda de un profesional en trabajo social para cubrir la exigencia de la ley y así evitar ser observados y/o sancionados en caso de inspecciones del ministerio de relaciones laborales, no obstante, no todas las empresas están preparadas o conocen cual es la labor del trabajador social, es así que, con el fin de cumplir la exigencia legal

de los organismos de control, cuentan con dicho profesional en su nómina y se destina a realizar actividades funciones de apoyo a las áreas de recursos humanos y útilmente a las de seguridad y salud ocupacional, sin embargo, el reto para el profesional sigue siendo ganar espacios y dar a conocer la importancia del rol de trabajo social en la empresa que en resumidas cuentas es la mediación entre el empleado y el empleador con el fin de velar por el bienestar del trabajador y sus familias pero que a la vez esa gestión va a repercutir de manera directa o indirecta a corto, mediano o largo plazo, en la estabilidad, productividad y crecimiento de la empresa.

Frente a este enunciado es preciso realizar ciertas aclaraciones conceptuales con el fin de contemplar un amplio panorama y entender de mejor manera el rol del profesional de trabajo social en el ámbito empresarial.

Es necesario partir de la definición de empresa, para efectos del presente trabajo se ha tomado la definición del autor Iván Thompson quien luego de analizar varias definiciones desde diferentes perspectivas concluye lo siguiente: “La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio”(Thompson, 2006)

Las empresas se clasifican de la siguiente manera (Thompson, 2006):

***Según el Sector de Actividad:***

- Empresas del Sector Primario: agricultura, gana-

dería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.

- Empresas del Sector Secundario o Industrial: proceso de transformación de la materia prima.
- Empresas del Sector Terciario o de Servicios: el principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales y atención al cliente.

***Según el Tamaño***

- Grandes Empresas: cuentan con más de 100 empleados.
- Medianas Empresas: cuentan con empleados entre 15 y máximo 100.
- Pequeñas Empresas: cuentan con 15 empleados máximo.
- Microempresas: conformadas con menos de 15 empleados.
- Empresas unipersonales: una sola persona.

***Según la Propiedad del Capital***

- Empresa Privada: el capital está en manos privadas
- Empresa Pública: el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal
- Empresa Mixta: Es el tipo de empresa en la que la

propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares

***Según el ámbito de Actividad: de acuerdo a su ubicación geográfica.***

- Empresas Locales: pueblo, ciudad o municipio.
- Empresas Provinciales: provincia o estado de un país .
- Empresas Regionales: varias provincias o regiones .
- Empresas Nacionales: prácticamente en todo el territorio de un país o nación .
- Empresas Multinacionales: Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país .
- Según el Destino de los Beneficios:
  - Empresas con fines de Lucro
  - Empresas sin ánimo de Lucro: los ingresos se quedan en la misma empresa para su desarrollo

***Según la Forma Jurídica: La legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad.***

En torno a ello, la empresa, sea cual sea su rama de actividad económica, se rige por un marco legal compuesto por

la Constitución Política de la República del Ecuador, convenios internacionales que ha firmado y ratificado el país, Códigos, decretos, leyes generales y específicas, normas, reglamentos e instructivos que rigen para las empresas en nuestro país pero adicional a ello existen normas, políticas y procedimientos internos que van a depender de la naturaleza y necesidades de cada empresa; toda empresa tiene una organización para su funcionamiento, cuenta con procesos estratégicos de acuerdo al giro del negocio pero también cuenta con procesos de apoyo que van a aportar al cumplimiento de las acciones de los procesos principales y cada proceso debe estar conformado por talento humano que ejecute dichos acciones; uno de los procesos de apoyo que generalmente manejan las empresas, sobre todo las medianas y grandes empresas, es el de Recursos Humanos, Talento Humano o Gestión del Talento Humano y para una adecuada gestión es necesario contar con un equipo de trabajo multidisciplinario, que conozca y gestione sus funciones y que cuente con las competencias adecuadas para tener éxito en la gestión. Uno de los profesionales que conforman las áreas de Recursos Humanos o Talento Humano, es el trabajador social o trabajadora social y es por ello que se hace indispensable definir el rol del profesional de trabajado social en el ámbito laboral. Ezequiel Ander-Egg manifiesta que existe una dificultad para definir el rol del trabajador social porque tiene un rol profesional múltiple y polivalente (Ander-Egg, 2011), pero ahora bien, una vez que se ha contextualizado y conceptualizado el entorno en el que se desempeña el profesional de trabajado social en el ámbito laboral, es necesario ir definiendo concretamente las funciones, competencias, técnicas y herramientas que utiliza el profesional de trabajo social en el ámbito laboral.

Muchas empresas pueden estar clasificadas en varios grupos, por ejemplo si una empresa privada, cuenta con 471 trabajadores a nivel nacional por lo que requiere dos profesionales de trabajo social.

En la experiencia que se sistematiza es indispensable considerar que la Trabajadora Social tiene como misión velar por el bienestar de los colaboradores de la empresa de manera directa e indirectamente por el bienestar de sus familias, pertenece al área de Recursos Humanos y trabaja en coordinación con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.

Dentro de los subsistemas y procesos de recursos humanos, es necesario identificar en cuáles de ellos la trabajadora social tiene participación:

- Selección
- Desarrollo
- Nomina
- Seguridad y Salud Ocupacional

Como conocemos y se mencionó una empresa está conformada por personas, que se enfrentan y/o relacionan con otros componentes de la empresa tales como bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; pero, las personas tienen necesidades y motivaciones, además de cumplir diversidad de roles en la sociedad: padre, madre, hijo/a, hermano/a, estudiante, entre otros, y en ocasiones debe enfrentar situaciones sociales que ponen en riesgo o vulneran su estabilidad emocional; es por ello que para la empresa es una responsabilidad muy grande (mas ahora luego de la aprobación de la Ley de Justicia Laboral) realizar un proceso de selección adecuado que garantice la contratación del personal idóneo para formar parte de la empresa, por lo

que para la empresa es indispensable conocer al candidato más allá de las competencias para el cargo que aplica, es así que, el papel de la trabajadora social es fundamental en el proceso de selección a través de la visita domiciliaria, misma que se lleva a cabo con el fin de conocer el entorno socio-económico familiar del candidato a través de la aplicación de la Ficha socio-económica en la entrevista en el domicilio que dura entre 30 y 90 minutos de acuerdo al caso, posterior a la visita se informa al área de selección, y, en conjunto se analiza el caso, corroborando información obtenida en las entrevistas de selección, confirmación de referencias y resultado de pruebas; con ello, se determina si el candidato o candidata es apto/a para ocupar el cargo al que está aplicando, en caso de identificar mediante la visita domiciliaria; falsedad y/o manipulación de información, situaciones sociales de riesgo tales como delincuencia, robo, etc. en el candidato y/o entorno familiar, riesgo laboral para el cargo para el que aplica; se recomendara la no contratación del mismo. En caso de identificar situaciones familiares y/o sociales consideradas de riesgos pero que pueden ser manejadas con apoyo social, tales como enfermedad de un familiar, violencia intrafamiliar (mientras no exista una afectación mayor al candidato y/o entorno familiar), enfermedad del candidato que sea manejable, horarios de estudios, entre otras; la trabajadora social propone planes de intervención y acción, contando con el aval del Director de Recursos Humanos para luego contar con el apoyo del servicio de psicología clínica, servicio médico de empresa, desarrollo y jefaturas al interior de la compañía y otras instituciones públicas y/o privadas externas a la empresa.

Una vez que el candidato es aceptado e ingresa a la compañía pasa a ser denominado “colaborador” es ahí donde

se inicia la gestión con la asignación de beneficios por parte de la profesional de trabajo social y así inicia la interacción de la profesional con el colaborador, con las jefaturas de áreas, con los subsistemas de recursos humanos y con la familia; durante el tiempo que el colaborador permanece en la compañía se realizan varias gestiones, no obstante, el fuerte de trabajo social es la intervención social en cada caso que se presente a diario, cada persona es un mundo diferente y ante la misma situación reacciona de manera distinta y su reacción es respetable, por lo que cada caso se aborda diferente a los otros. La importancia de la intervención social radica en que una persona que no se encuentra bien en su salud, en su vida personal, familiar o laboral no va a rendir ni a desempeñarse adecuadamente y por lo tanto los resultados no serán los ideales o los esperados y por ende es susceptible de llamados de atención que seguramente van a repercutir de manera negativa en la condición que se encuentra debido a la situación que atraviesa.

El proceso de intervención social en las empresas se manifiesta en diferentes momentos:

***Identificación del problema o necesidad del colaborador.***

Esta identificación puede generarse en la visita domiciliar de selección pero no siempre es así, ya que la condición que le genera al trabajador un problema o necesidad pudo surgir y/o ser identificada posterior a dicha visita o en su defecto el trabajador no lo identifico como tal o no lo quiso manifestar.

Los problemas que se identifican pueden ser de índole personal, familiar, académica, laboral entre los principales,

pero puede presentarse variedad de problemáticas, los que se suelen identificar y tratar son:

- Enfermedad del colaborador: puede o no causar ausentismo y puede o no ser una enfermedad grave.
- Calamidad domestica: enfermedad de algún miembro de la familia o algún otro familiar, daños graves en los bienes o vivienda del colaborador, fallecimiento de algún familiar.
- Maternidad de la colaboradora, de su esposa, de la hija que en ocasiones son menores de edad, solteras y/o con algún tipo de riesgo.
- Paternidad del colaborador, de su esposo o de su hijo menor de edad y soltero.
- Condición de estudios del colaborador o algún familiar.
- Accidente de trabajo y/o enfermedad laboral
- Riesgo Laboral.
- Conflictos en relaciones interpersonales en la familia
- Conflictos en relaciones interpersonales entre compañeros y/o jefaturas.
- Inconformidad con liderazgo de sus jefaturas.
- Situaciones legales en su mayoría por juicios de alimentos

- Situación económica en crisis por no manejar sus finanzas personales y familiares.

### ***Definición de estrategias de intervención y planes de acción***

Una vez identificada la situación social de riesgo por la que atraviesa el colaborador se establece con el mismo, las acciones que se llevarán a cabo para que él sea el protagonista de la solución del problema o necesidad que atraviesa considerando los recursos necesarios.

En este momento es en el que se requiere del apoyo del equipo multidisciplinario con el que cuenta la empresa conformado por psicóloga clínica, médico, analista de desarrollo, nomina, y cada jefatura.

Las acciones se definirán de acuerdo al caso pero se puede considerar reuniones con las jefaturas, reuniones de áreas, grupos focales, entrevistas individuales y/o grupales (entorno laboral y/o familiar), visitas domiciliarias y/u hospitalarias, gestiones en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Seguro Privado u otras instituciones de la red de salud pública o privada.

### ***Seguimientos de casos***

El seguimiento de casos consiste en conocer paso a paso la situación social por la que atraviesa un colaborador hasta que esta se solucione, monitoreando el cumplimiento de las estrategias de intervención y los planes de acción y evaluando la eficiencia y eficacia para el caso, de tal manera que si evalúa la necesidad de realizar cambios se los realice de manera oportuna.

### ***Cierre del caso***

Una vez que el colaborador ha superado definitivamente el problema identificado inicialmente o que la necesidad ha sido satisfecha se procede a cerrar el caso mediante una entrevista con Trabajo Social donde se obtiene una conclusión final del proceso y en caso necesario un compromiso; cabe mencionar que en los casos que se evalúa la necesidad de tratamiento psicológico, el caso en Trabajo Social queda cerrado, sin que esto quiera decir que no se volverá a retomar dicho caso o de realizar el seguimiento con psicología clínica si lo amerita.

Dentro del proceso es necesario realizar acompañamiento, en los casos de que el colaborador requiere una atención médica por una emergencia y su familiar está en camino, en caso de que tenga algún familiar hospitalizado y requiere el apoyo para realizar el ingreso y/o alta, en casos de fallecimiento de algún familiar, en casos de reportes de accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales; también está a cargo de la trabajadora social la asesoría sobre los seguros con los que cuenta el colaborador ya sea el seguro privado o el seguro social.

A la vez, la trabajadora social se ocupa de la recreación de los trabajadores para lo cual será necesario la organización de ciertos eventos durante el año, que más allá de considerarse como “eventos sociales” son eventos que permiten integración y recreación de los colaboradores, a la vez que va a impactar de manera positiva en el clima laboral y la fidelización del colaborador a la empresa, dichos eventos no son únicamente para los colaboradores, se realizan eventos en los que la participación de la familia sea activa, tales como campamentos vacacionales, visita de los hijos de los

colaboradores, jornadas deportivas familiares.

Trabajo social también administra los beneficios sociales que ofrece la empresa desde el análisis de los beneficios que se ofertan en el mercado, los que solicitan los colaboradores y los que generaran un valor, pasando por las negociaciones, control del cumplimiento del mismo y evaluación de impacto para que generen bienestar a los colaboradores y sus familias.

También es necesario realizar un trabajo administrativo que implica la elaboración reportes, informes, y documentación necesaria para la gestión de recursos humanos, elaboración y control de presupuesto, control y seguimiento de certificados médicos, gestión de cobro de subsidios monetarios que cancela el IESS.

Todo el trabajo mencionado no lo hace cualquier profesional y menos una persona que no tenga ninguna formación académica formal como lamentablemente a veces suele pasar, para cumplir el rol del profesional de trabajador social en el ámbito laboral, no solo es necesario contar con el título de tercer nivel, es necesario también, una actualización permanente en base a cuestionamientos sobre la teoría y la práctica no solo de la profesión sino del entorno socio político que atraviesa nuestro país, un profesional de trabajo social es un investigador, educador y un profesional que hace prevención.

En el año 2004, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca de Colombia, llevo a cabo una investigación titulada Competencias laborales del Trabajador Social (MALDONADO, 2006) desde el mercado laboral, en su artículo de resumen las autoras manifiestan las competencias que definen un perfil concreto para las distintas actividades del mundo del trabajo del profesional de trabajo social, entre las que se destacan toma de decisiones, creatividad, solu-

ción de problemas, procesamiento de información, saber aprender, gestión personal, responsabilidad, autoestima, sociabilidad, integridad y honestidad, gestión de recursos, relaciones interpersonales, gestión información, comprensión tecnológica.

Aunque todas son relevantes para el desempeño del cargo a continuación se hace una descripción de las competencias genéricas más destacadas a partir de las expresiones de los empleadores, en la mencionada investigación:

Autoestima tiene que ver con la característica de la personalidad del profesional en el puesto del trabajo; dentro del ámbito profesional de trabajo social una autoestima positiva facilita una mejor percepción de la realidad y posibilita una comunicación interpersonal asertiva, proyecta una imagen positiva de sí misma y le permite seguridad en sus actividades y decisiones.

Responsabilidad, hace referencia al compromiso y a un alto sentido del deber y al cumplimiento de las obligaciones en el puesto del trabajo. En este contexto el empleador refiere la importancia de la organización en el trabajo, la capacidad de realizar las funciones del cargo sin necesidad de supervisión, que evidencie la cultura del orden, del trabajo bien hecho y de calidad.

Sociabilidad es quizás una de las competencias más relevantes o indispensables en el desempeño profesional del trabajador social en términos de saber acoplarse a cualquier equipo de trabajo, poseer capacidad de empatía, estar seguro de su propio valor y dar créditos a los aportes de los demás.

Creatividad es una habilidad cada día más necesaria en la vida de las organizaciones lo fundamental es generar ideas, desarrollarlas y enriquecerlas, aquí el trabajador social debe tratar de descubrir soluciones imaginativas a los

problemas, ser recursivo, innovador y práctico y ante todo buscar nuevas alternativas de solución, tratando de romper esquemas tradicionales.

Saber aprender: la clave de esta competencia estriba en la capacidad que tiene el profesional de adquirir y asumir nuevos conocimientos y aplicarlos en la vida laboral, por ello debe tener una actitud positiva a nuevas situaciones y retos en la asimilación de nuevos conocimientos.

Relaciones interpersonales: al igual que la sociabilidad esta es otra de las competencias que se podrían considerar como inherentes al desempeño profesional. Es una constante que el trabajador social posea la capacidad para efectuar intercambio con otras personas que resulten beneficiosas en una perspectiva integrativa, identificando los intereses del otro y reconociendo su legitimidad, de tal forma que se puedan mantener buenas relaciones personales. Sería oportuno añadir la capacidad de escucha que para el ejercicio profesional es indispensable.

Una vez definidas las competencias “personales” del profesional de trabajo social, es necesario precisar las funciones y acciones, para lo cual se tomara como referencia las funciones y se adapta las acciones a la realidad de la empresa de la cual se sistematiza la experiencia, las manifestadas por EMILIA LÓPEZ LUNA y MELBA YESMIT CHAPARRO MALDONADO en su estudio Competencias laborales del Trabajador Social (MALDONADO, 2006).

FUNCIONES	ACCIONES
-----------	----------

ADMINIS- TRATIVAS	<p>Diseñar, proponer, ejecutar y evaluar, en coordinación con la gerencia y dirección de recursos humanos y los jefes de áreas, los programas de bienestar social que promuevan el desarrollo de los colaboradores de la empresa a nivel nacional.</p> <p>Administrar la póliza de asistencia médica y vida.</p> <p>Realizar las visitas domiciliarias y su respectivo informe de las personas que se encuentren en proceso de selección con el fin de complementar los datos sociales y familiares de cada trabajador.</p> <p>Realizar las inducciones generales a todas las personas que ingresen a la empresa</p> <p>Elaborar el presupuesto de las cuentas a cargo de Trabajo Social de acuerdo con las normas y políticas establecidas.</p> <p>Elaborar informes socio-económicos y registros sobre el bienestar del personal.</p> <p>Realizar mensualmente el reporte de absentismo de la compañía.</p> <p>Realizar la gestión de cobro de subsidios del IESS</p>
----------------------	---

BIENESTAR LABORAL	<p>Promover la unidad familiar a través de espacios formativos y recreativos con el fin de que el empleado logre un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral. (entrevistas)</p> <p>Trabajar el área recreativa, lúdica y artística con los hijos de los empleados que faciliten su desarrollo y acercamiento con la empresa (Campamento vacacional, peque visita, fiesta de navidad para los niños) Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas y proyectos de bienestar social</p> <p>Planear, dirigir y coordinar las actividades sociales, artísticas, deportivas, y culturales para los empleados y su familia. (día del amor y amistad, día de la mujer, día de la madre, día del niño, día del padre, día del soltero y casado sin hijos, fiestas de cada ciudad, entrenamientos y participación en carreras de atletismo y competencia de ciclismo)</p> <p>Generar espacios de apoyo y asesoría a nivel social, económico y personal para mejorar la calidad de vida del empleado y su familia.</p> <p>Realizar actividades en coordinación con normina para analizar el nivel de endeudamiento del colaborador para analizar posibles alternativas frente a problemas económicos.</p> <p>Generar espacios de apoyo y asesoría a</p>
-------------------	--

	<p>nivel de prestaciones del IESS.</p> <p>Administrar los beneficios que ofrece la compañía.</p> <p>Intervención social.</p> <p>Acompañamientos.</p> <p>Seguimiento de casos.</p> <p>Inclusión de personas con discapacidad</p>
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	<p>Coordinar con la Unidad de Seguridad y Salud Laboral el levantamiento del diagnóstico de riesgos y el diseño del programa de salud ocupacional.</p> <p>Realizar actividades orientadas a la prevención y control de riesgos profesionales. Participar en la coordinación de las actividades relacionadas con: seguridad e higiene industrial, medicina preventiva y del trabajo y el comité de emergencias. Realizar los trámites ante Riesgos del Trabajo y/o MRL en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional. Coordinar con la USSL las charlas de promoción y prevención en salud.</p> <p>Realizar junto con el área de psicología talleres y círculos de prevención de salud mental. Realizar visitas domiciliarias a petición del médico y/o técnico de SSO con el fin de identificar riesgos extra laborales y realizar planes de acción y seguimiento conjuntos.</p>

CAPACITACION COMUNICACIÓN	<p>Organizar y coordinar talleres, seminarios, conferencias orientados a tratar temas de finanzas personales y otros temas que se identifiquen necesarios de acuerdo a la situación de los colaboradores, dirigidas a los colaboradores</p> <p>Colaborar con capacitación para realizar las inducciones individuales y grupales</p> <p>Coordinar con la unidad de comunicación interna la información relevante y necesaria de acuerdo a la situación.</p>
INTERVENCIÓN INDIVIDUAL	<p>Brindar orientación profesional frente a situaciones de dificultad como: crisis personales, conflictos con la pareja, duelos, pautas para la orientación de los hijos, entre otros.</p> <p>Hacer seguimiento a los empleados de la empresa en lo relacionado a situaciones laborales o personales.</p> <p>Atender en forma personal y telefónica los requerimientos e inquietudes del colaborador y resolver en forma ágil y oportuna.</p> <p>Intervenir a nivel de caso y familia según los problemas identificados.</p> <p>Realizar la remisión de los casos.</p>
	<p>Participar en actividades que contribuyen al bienestar y desarrollo de la comunidad y a la creación de un entorno</p>

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	<p>favorable para el crecimiento de la empresa.</p> <p>Buscar alianzas estratégicas entre sectores económicos de la sociedad.</p> <p>Participar en programas de acción social a través de los productos y servicios de la empresa.</p> <p>Apoyar proyectos de infraestructura para mejorar caminos y parques de la comunidad, mejorar la escuela de la zona apoyando con libros y materiales, proteger el medio ambiente, apoyar proyectos comunitarios, e inclusive poner a disposición de las organizaciones comunitarias su capacidad de gestión, su potencial administrativo y su disponibilidad de recursos humanos</p>
------------------------------------	--

Para el ejercicio profesional el trabajador social debe contar con un criterio bien definido, un conocimiento conceptual y metodológico, de investigación, política social y marco legal bajo los cuales ejerce el profesional en el área; para lo que será necesario que el profesional de trabajo social tenga conocimientos actualizados en seguridad social, legislación laboral, seguridad y salud ocupacional, intervención social y familiar, planificación, presupuesto, leyes de familia, ley de discapacidades y demás conocimientos que son necesarios de acuerdo a la necesidad; además de que debe estar en predisposición de aprender respecto a la actividad económica de la empresa.

Las principales técnicas o las que más se utilizan para realizar el trabajo son:

- Observación
- Entrevista
- Visita domiciliaria

Es indispensable que a pesar de que la brecha entre la objetividad y subjetividad es muy delgada, mantengamos un criterio muy profesional y basado en realidades concretas para lo cual se puede manejar, por ejemplo, en lugar de manifestar cocina sucia informemos dos ollas y vajilla en el lavaplatos.

Los principales instrumentos que se utilizan son:

Ficha socioeconómica: documento en el cual se recopila la información de una persona en cuanto a sus datos de identificación, composición familiar, situación económica, vivienda.

Ficha de seguimiento de casos: documento en el cual se registra las acciones planificadas y su cumplimiento para solucionar un problema o necesidad determinada.

Informe Social: documento técnico en el cual el profesional de trabajo social emite un resumen de la situación familiar, económica y social de una persona.

Diario de campo: instrumento con el cual se registran las actividades diarias.

Familiograma: instrumento que permite valorar la composición, estructura, el tipo de familia, relaciones, los roles que asumen y el ciclo evolutivo por el cual esta cursando la familia en un momento determinado.

Ficha de referencia y contra referencia: documento mediante el cual se remite el caso a otro profesional del cual se requiere intervención.

Ahora el reto... crear espacios de reconocimiento de la labor del profesional de Trabajo Social mediante la acción!

---

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. ANDER-EGG, E. (2011). Desafíos y encrucijadas del Trabajo Social al comienzo de la segunda década del siglo XXI. Mendoza, Argentina: ICSA Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas.
2. BARG, L. (2009). Las tramas familiares en el campo de lo social. Editorial Espacio.
3. BAUMAN, Z. (2003). "Amor Líquido". Enamorarse y desenamorarse. Primera edición. Págs. 1-58. (19-02-2014).
4. CFESS. (1997) Código de Ética do Assistente Social. Lei 8662/93, 3o edição, Brasília.
5. Corporación de estudios y publicaciones. (2013). Código del trabajo . Código del trabajo . Quito, Ecuador.
6. COUTINHO, C. N. (1995) "Pluralismo: dimensões teóricas e políticas" en: Cadernos Abess nº 4, Ensino-Serviço Social: pluralismo e formação profissional. São Paulo, Cortez.
7. DI CARLO, E. (2004) La profesión de Trabajo Social. Naturaleza, significado social y formas de acción profesional. Tomo 1. Mar del Plata, UndMP.
8. IAMAMOTO, M. (2003) "A questão social no capitalismo" en: Revista Praia Vermelha nº 8. Rio de Janeiro, UFRJ/PPGESS.
9. MALDONADO, E. L. (2006). <http://www.revistatabularasa.org/numero-5/luna.pdf>. Recuperado el 2015, de <http://www.revistatabularasa.org/numero-5/luna.pdf>
10. \_\_\_\_\_ (1997) Servicio Social y división del trabajo. Un análisis crítico de sus fundamentos. São Paulo, Cortez.
11. \_\_\_\_\_ (2003) Servicio Social Crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto éti-

co-político profesional. São Paulo, Cortez.

12. MONTAÑO, C. (2000) La naturaleza del Servicio Social: un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción. São Paulo, Cortez.

13. MORIN, E. (2002). "Introducción al pensamiento complejo". EdiAkal. (2014-02-19)

14. NETTO, J. P. (1981) "A crítica conservadora à Re-conceptualização" en: Revista Serviço Social e Sociedad nº 5. São Paulo: Cortez.

15. "Serviço Social brasileiro e a articulação latino-americana" en: Revista Temporalis nº 7, Articulação Latino-Americana e Formação Profissional. Porto Alegre, Abepss, 2004.

16. THOMPSON, I. (2006). Promonegocios.net. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

## **WEBGRAFÍA**

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Observaci%C3%B3n>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Neoliberalismo>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Narrativa>

