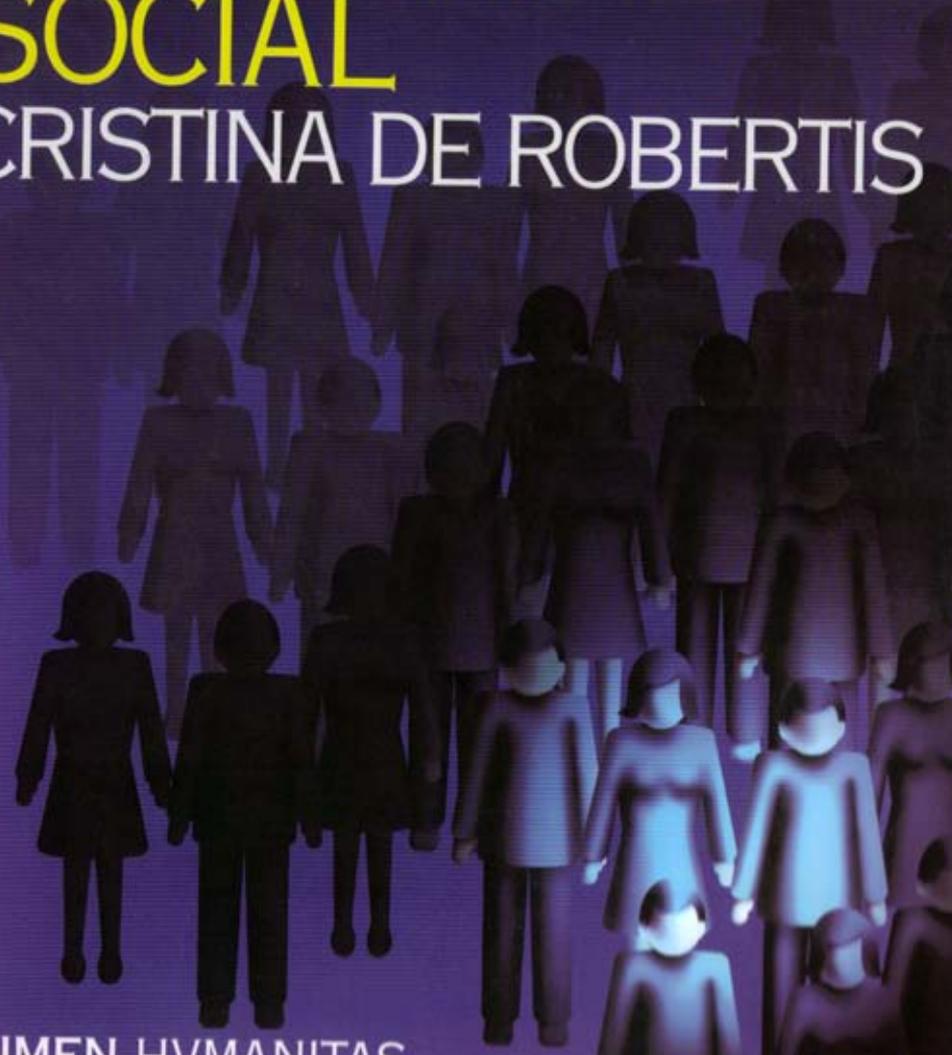


METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

CRISTINA DE ROBERTIS



LUMEN HVMANITAS

Cristina De Robertis

**Metodología de la intervención
en trabajo social**

Con la colaboración de Bernadette Blanc,
Françoise Lesimple, Henri Pascal y Enrique Di Carlo

Grupo Editorial Lumen

Hvmanitas

Buenos Aires - México

Título original:

Méthodologie de l'intervention en travail social.

© 1981 por Editions du Centurion, París.

Dirección editorial: Sela Sierra

Diseño de cubierta: Gustavo Macri

De Robertis, Cristina

Metodología de la intervención en trabajo social - 1.^a ed. - Buenos Aires :
Lumen, 2006.

336 p. ; 22x15 cm.

Traducido por Rafael Aragón

ISBN 987-00-0558-6

1. Trabajo Social. I. Título

CDD 361.3

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni su transmisión de ninguna forma, ya sea electrónica, mecánica, por fotocopia, por registro u otros métodos, ni cualquier comunicación pública por sistemas alámbricos o inalámbricos, comprendida la puesta a disposición del público de la obra de tal forma que los miembros del público puedan acceder a esta obra desde el lugar y en el momento que cada uno elija, o por otros medios, sin el permiso previo y por escrito del editor.

Primera edición: Editorial El Ateneo, 1988

© Editorial Distribuidora Lumen SRL, 2006

Grupo Editorial Lumen

Viamonte 1674, (C1055ABF) Buenos Aires, República Argentina

Tel. 4373-1414 (líneas rotativas) • Fax (54-11) 4375-0453

E-mail: editorial@lumen.com.ar

<http://www.lumen.com.ar>

Hecho el depósito que previene la Ley 11.723

Todos los derechos reservados

LIBRO DE EDICIÓN ARGENTINA

PRINTED IN ARGENTINA

Dedico este libro:

*A mis profesores uruguayos, cuyas bases
sólidas permitieron la construcción
de este edificio.*

*A mi padre, cuyo ejemplo me orientó
por senderos de dedicación al trabajo y
de superación personal.*

*A la memoria de mi madre, cuyo sentido
de la justicia social y cuyo amor por
los humildes y los desamparados me
acompañan en el camino.*

Presentación de los autores

Cristina De Robertis. Nació en la ciudad de Buenos Aires. Cursó sus estudios de asistente social en Montevideo, Uruguay. Realizó cursos de posgrado en los Estados Unidos y en Francia, donde reside. Ejerció, en este país, en el medio psiquiátrico y en protección de la infancia, con jueces de menores. Tiene una larga experiencia de formación de trabajadores sociales y fue directora del Instituto de Formación en Trabajo Social de Toulon. Es autora de varios libros sobre la metodología profesional y de numerosos artículos sobre métodos, formación y ética del trabajo social.

Bernadette Blanc. Asistente social, licenciada en Sociología y Ciencias de la Educación. Enseñó trabajo social en cursos de base y de posgrado. Es autora del capítulo 11 del presente libro.

Françoise Lesimple. Asistente social, supervisora en trabajo social. Se dedicó a la enseñanza de trabajadores sociales, como responsable de las materias de la unidad "Teoría y práctica del servicio social". Ejerce como asistente social en el Orden de Abogados de París. Es autora del capítulo 5.

Henri Pascal. Sociólogo, profesor en formaciones iniciales y superiores de trabajo social. Se ha dedicado a la enseñanza de la intervención colectiva y de la investigación en trabajo social. Ha llevado a cabo investigaciones sobre la práctica profesional y, especialmente, sobre la historia del trabajo social. Ha publicado libros y artículos sobre temas de trabajo social. Es autor de los capítulos 1 y 3 de este libro.

Enrique Di Carlo. Argentino. A partir de su formación básica en filosofía, se especializó en servicio social, dedicándose a la enseñanza de la profesión. Es investigador y profesor titular en la Universidad Nacional de Mar del Plata, coordinador de posgrado. Anima el Equipo de Investigación en Metodología y Epistemología del Trabajo Social (EIEM). Autor principal de más de 20 libros sobre trabajo social y de numerosos artículos publicados en Argentina y otros países. Es autor del capítulo 2 de este libro.

Índice

Prefacio	13
Introducción a la segunda edición en castellano	17
1. Algunas notas sobre la evolución de la metodología del servicio social en Francia	23
1. La metodología de los años treinta	24
2. Análisis del servicio social en términos de tareas	27
3. Algunas hipótesis que explican este cambio	28
4. El "case work"	35
5. Grupo, comunidad y aproximación global	41
6. El contexto social del desarrollo de estos métodos	45
7. Cambios sociales y evolución de la metodología del trabajo social	53
2. El trabajo social latinoamericano	57
1. Referencia histórica	58
2. Situación actual	63
3. Metodología científica y acción transformadora	64
4. Conclusión	66
3. Ciencias humanas y trabajo social	69
1. Teorías sociológicas	71
2. Teorías psicológicas	84
3. Teorías psicosociológicas	90
4. Utilización de las ciencias humanas en trabajo social	99

4. Metodología de intervención en trabajo social	107
1. Elaboración de la metodología	108
2. Definiciones	111
3. Dos modelos enfrentados	112
4. Algunos conceptos claves en la metodología de intervención	115
5. Fases de la metodología de intervención en orden lógico	122
6. El proceso de intervención en orden cronológico	127
7. La metodología en los diversos campos de aplicación del trabajo social	129
5. El análisis de situación	133
1. Definición	133
2. El contexto global	137
3. Análisis del sector de trabajo	137
4. Análisis del servicio	142
5. El trabajador social	145
6. El usuario (individuo o grupo), su demanda	149
7. La secuencia de análisis de situación	156
6. La evaluación	161
1. Definición de términos	162
2. Características de la evaluación	164
3. Diferentes tipos de evaluación	170
4. El contenido de la evaluación	173
7. El contrato con el usuario	185
1. Definición de los términos	186
2. Aspectos institucionales	187
3. ¿Qué es el contrato con el usuario? Contenido y forma	189
4. Posibilidades y límites del contrato	193

8. El "hacer" del trabajo social. Una introducción a la intervención social	199
1. La intervención en el proceso de trabajo	199
2. El "hacer" y el "cómo hacer"	200
3. Clasificación de las intervenciones	201
9. La intervención directa	205
1. Clarificar-apoyar	206
2. Informar-educar	214
3. Persuadir-influir	228
4. Controlar-ejercer la autoridad	232
5. Poner en relación-crear nuevas oportunidades	240
6. Estructurar una relación de trabajo con el usuario	244
10. La intervención indirecta	251
1. Organización y documentación	252
2. Programación y planificación de intervenciones indirectas	256
3. Intervenciones en el entorno del usuario	271
4. Colaboración con otros trabajadores sociales	273
11. Las intervenciones a nivel de los organismos sociales	279
Introducción	279
1. Los marcos institucionales y organizativos que determinan las intervenciones de los trabajadores sociales ante las organizaciones	281
2. Tres modelos de intervención con referencia a los procedimientos utilizados	284
3. Conclusiones	290

12. El fin de la intervención 293

1. Aspectos institucionales 295

2. Diversas formas de fin de la
intervención social 297

3. Contexto relacional y afectivo del
fin de la intervención 303

4. Formas de intervención centradas
en la clausura 307

Evoluciones y perspectivas 313

Bibliografía en francés 317

Bibliografía en castellano 329

Siglas y abreviaturas utilizadas en este libro 335

Este libro que presento hoy a los profesionales de habla española es la resultante de más de veinte años de trabajo en el servicio social y del aporte multifacético de culturas y problemáticas de países muy diferentes.

Más de veinte años de trabajo en el servicio social han sido también años de historia personal y profesional:

- Primero, una formación profesional adquirida en Montevideo (Uruguay), a principios de los años sesenta. Momento histórico clave para América latina, años en los cuales "la patria grande" nació en silencio y sin conciencia aún de su unicidad económica, política y cultural. Lo que fue América latina en gestación en aquella época se transformó luego en la realidad, ya históricamente cierta, de un continente en busca de sus raíces y de su destino. La capacitación recibida en América latina me permitió los primeros pasos hacia Estados Unidos.

- Segundo, un aporte importante fue la confrontación y el estudio del servicio social en Estados Unidos. Una beca, un año de estudios de posgrado y el descubrimiento de que el país más poderoso, la riqueza insolente del imperio, se acompaña allá también de un cortejo de miseria, de poblaciones desheredadas que tenían apenas lo suficiente para comer. La pobreza allá era, en todo, menos pobre, o lo parecía. Acompañaba estos descubrimientos el placer de reencontrarme con recuerdos de infancia, con una parte de esa infancia vivida en los Estados Unidos: con las rondas del jardín de infantes, con los primeros delectos del abecedario, las historias de "Mother Goose" y una lengua que poseía perfectamente y que me abría todas las puertas. Esta formación posgrado tuvo su aplicación durante tres años de trabajo de campo en Uruguay y en los primeros pasos en la enseñanza del servicio social de grupos.

- El tercer aporte fue el de la emigración a Francia. País de referencia cultural, cuya lengua no dominaba, cuya organización y cuya historia parecían accesibles, cercanas. Pero sólo los años en tierra adoptiva permitieron, paso a paso, aprender, comprender, integrar y diferenciarse. Una larga aventura de enriquecimiento, de lágrimas y de transformaciones.

Esta síntesis de aportes culturales distintos y contradictorios, este trabajar en servicio social con realidades tan diferentes, este

compromiso con una profesión que frente a cada realidad socio-política desarrolla aspectos específicos, están presentes, en filigrana, en este libro.

Este manual fue escrito entre 1978 y 1980. Dos largos años que sintetizaron más de diez años de enseñanza a los trabajadores sociales uruguayos y franceses. Fue escrito como un compromiso con la realidad del trabajo social en Francia, como una necesidad de plasmar por escrito los conocimientos profesionales sistematizados, de transmitir de manera generalizada las riquezas de la práctica.

En esa época había dejado la enseñanza para dedicarme casi con exclusividad al trabajo educativo con familias cuyos niños se encontraban bajo el amparo del juez de menores. De la confrontación dinámica entre el saber y el saber hacer (*savoir faire*), entre la teoría y su aplicación en la práctica, entre la práctica y su sistematización teórica, nació este libro, movido por una "compulsión creadora" como un impulso irresistible.

Su realización exigió esfuerzo, dedicación, dudas, fatiga. Llevarlo a cabo fue un verdadero desafío. Pero a medida que avanzaba fui así mismo descubriendo todas las satisfacciones escondidas en los caminos difíciles y enriquecedores del esfuerzo intelectual. A las satisfacciones de la elaboración teórica se agregaron luego las de verlo leído por los trabajadores sociales y adoptado como texto de base en la mayoría de las escuelas francesas; también la alegría de ver la tercera edición imprimirse al cuarto año de publicado, la versión italiana editada a mediados del '86 y ahora la traducción al castellano.

Esta traducción a mi lengua materna es para mí la mayor recompensa y representa un justo retorno a mis orígenes, jamás renegados. Pues este libro, escrito en francés —real compromiso con la realidad europea—, es también el fruto de la diáspora y del exilio; es una contribución latinoamericana a la construcción del trabajo social en Francia y en Europa.

Cristina De Robertis
junio de 1986

Cuando Cristina De Robertis me invitó a participar en la edición argentina de su libro, acepté inmediata y gustosamente, porque la primera lectura de *Metodología de la intervención en trabajo social* me había impresionado muy bien por su calidad.

Hoy, luego de haber profundizado más el conocimiento del texto y de haber realizado mi aporte a él, siento la espontánea necesidad de ofrecer estas pocas palabras iniciales.

Conocí a Cristina como una joven profesora de Servicio Social de la Escuela Universitaria de Montevideo (Uruguay), hace casi veinte años. Una Escuela en la cual compartíamos el esfuerzo pedagógico con Herman Kruse, Renée Dupont, Raquel Cotinas, Ricardo Hill, María Scaron de Quinteros y la siempre recordada Danielle Duprey, entre otros. Cristina De Robertis constituía la presencia de una joven profesora inquieta, pedagógicamente comunicativa, seria y nada demagógica, y, ante todo, con un sentido muy profesional del servicio social. Gisela Konopka era, tal vez, su autora profesional preferida entonces, y su orientación dominante, la confianza en el servicio social y en la existencia.

Muchos años después recuperé a una profesional altamente calificada e intelectualmente madura, que supo desarrollar en su lugar actual, la Francia de todos, una actuación y una obra que puede enorgullecernos como latinoamericanos. Y observamos también su corazón puesto en nuestras inquietudes tercermundistas, junto con su entrañable apego y respeto por el Río de la Plata.

Hoy nos ofrece su obra, que personalmente visualizo como un importante aporte a cierto vacío existente en nuestra bibliografía especializada.

Mi condición de docente en trabajo social en Argentina me permite observar cotidianamente la ausencia de un texto aplicado a la formación metodológica profesional. Legítimamente o no, se han rechazado casi todos los escritos extranjeros del servicio social, y no se han elaborado, salvo excepciones, alternativas sustitutas para esta necesidad formativa.

Pensamos que el presente libro, con su espíritu universalista, su independencia frente a viejos y nuevos esquematismos, y con su enfoque actualizado, contribuirá en buena medida al esfuerzo que todos estamos realizando para la superación profesional.

Enrique Di Carlo
marzo de 1987

Introducción a la segunda edición en castellano

Entre un padre científico y una madre poeta, fui criada en la convicción de que mi realización personal necesitaba tres producciones: tener un hijo, plantar un árbol, escribir un libro.

Y así fue... Pero, una vez criados, plantados, escritos, ya no nos pertenecen. Se echan a andar solos por el mundo, se enraizan, viven su vida, se relacionan con otros, tienen un impacto que nos sobrepasa y nos supera. Lo mismo pasó con este libro.

Originariamente escrito en francés para un público francófono, fue traducido a varios idiomas (castellano, italiano, polaco). En Francia, se ha convertido en el manual de formación de los profesionales durante los estudios de base, lo cual le aseguró una reimpresión cada dos años. También ha sido citado por los autores de trabajo social del mundo entero y figura en las referencias y la bibliografía de numerosos autores.

De esta manera, el libro cobró su propia vida y siguió su camino mucho más allá de mis esperanzas y de mi proyecto inicial. Me resta la gran satisfacción de haber hecho una obra útil para la formación de los profesionales y para la afirmación de la profesionalidad del trabajo social.

¿Cómo podemos explicar tal éxito?

1. Tal vez sea porque este libro fue, en Francia, una respuesta al cuestionamiento del trabajo social de los años 1975-1980.

En ese período, el trabajo social fue analizado en términos de control social y de normalización de la población. La función del trabajo social fue definida como participando en la reproducción de la fuerza de trabajo. Los trabajos de Louis Althusser* establecen que dicha reproducción no es solamente física; existe también la reproducción de la sumisión a las reglas del orden establecido, es decir, de la ideología dominante. El autor nombra "los aparatos del Estado", que divide en dos tipos: aparatos represivos y aparatos ideológicos.

* ALTHUSSER, Louis, "Idéologie et appareils idéologiques d'Etat", *La Pensée*, N.º 151, París, junio de 1970. (Hay edición castellana: *Ideología y aparatos ideológicos del Estado*.)

Althusser ve en los aparatos ideológicos una pluralidad de instituciones: religiosas, familiares, escolares, jurídicas, políticas, de información, cultura, deportes, y dentro de ellas se podría también incluir el trabajo social. Estos y otros trabajos de sociólogos provocaron en los trabajadores sociales de ese periodo un gran desconcierto. ¿Cómo conciliar trabajo cotidiano y análisis crítico? ¿Cómo expresar la profesión en otros términos que los únicamente superestructurales? ¿Cuál es la realidad concreta de esos análisis en el plano de las personas en sufrimiento social? Estos interrogantes fueron fértiles en creación y en elaboración teórica del trabajo social y sirvieron de mantillo a la redacción de este libro.

2. La complejidad creciente del mundo social en esa época mostraba ya los primeros albores de la crisis económica (crisis petrolera de 1973) que dará, una década después, los "nuevos pobres" y la "nueva cuestión social". Hoy sabemos que, en los países industrializados, fue sólo el comienzo de una crisis estructural de recomposición de la economía capitalista que dura aún y que lleva consigo una cohorte de problemas de exclusión social y de empobrecimiento. Frente a estos cambios sociales, el trabajo social pudo, gracias a este libro, anclarse en conocimientos propios, sistematizados y reconocidos, que le brindaban la seguridad del oficio y la posibilidad de creatividad.

3. Los trabajadores sociales tenían una palabra confiscada por universitarios,** por otros profesionales y por las instituciones que los emplean. Los universitarios, en su mayoría sociólogos, analizaban el trabajo social en los términos que vimos en el párrafo anterior. Los otros profesionales poseen aquellos conocimientos respetados y de estatus establecido (médicos, psiquiatras, jueces...), y consideran el trabajo social como ejecutante de sus decisiones y diagnósticos, y no como un colaborador autónomo con un campo específico. Las instituciones que los emplean son friolentas cuando se trata de comunicar lo que se hace en su seno: deber de reserva, confidencialidad, imposibilidad de escribir, sin censura previa, sobre la práctica profesional.

** En Francia, los diplomas de trabajo social están bajo el control del Ministerio de Asuntos Sociales; la formación se cursa en escuelas superiores. Después de la Revolución Francesa, las nuevas profesiones recibieron formación en escuelas especializadas (ingenieros, veterinarios, etc.), independientes de la universidad. También fue así en el caso de las profesiones sociales.

Entonces, los escritos profesionales eran escasos, los manuales de metodología eran traducciones anglosajonas o textos en francés provenientes del Québec (Canadá). Además, los trabajadores sociales estaban acostumbrados a trabajar con poblaciones privadas ellas mismas de palabra. Siendo así, todos sus esfuerzos iban a permitir que ellas se expresaran directamente y fueran escuchadas por los interlocutores.

Pero, al final de los años setenta y durante toda la década siguiente, los trabajadores sociales tomaron la pluma y se pusieron a escribir sobre su profesión y su actividad. Varios libros sobre metodología profesional, entre los cuales está éste, se elaboraron en ese periodo.

4. Un último motivo de explicación del impacto de esta obra me parece el programa de estudios de los asistentes sociales en Francia, establecido en 1980. Dicho programa utiliza por primera vez oficialmente la fórmula de "teoría y práctica de **la intervención** en servicio social" para indicar la unidad de formación central. Este libro se publicó al año siguiente; tanto su terminología como los conceptos y los métodos explicados estaban en íntima correspondencia con el programa, lo cual lo transformó rápidamente en el texto de referencia de profesores y estudiantes.

Este manual está pensado como un instrumento de reflexión y de análisis de la práctica del trabajador social, y también como herramienta de formación profesional. Se dirige principalmente a los profesionales que buscan una conceptualización-sistematización de su práctica y a quienes están todavía formándose.

Esta obra, centrada en la adquisición de habilidades metodológicas y técnicas por parte de los trabajadores sociales, puede ser interpretada como situada a contracorriente de un cuestionamiento político global de la sociedad. Estamos firmemente convencidos de que las posiciones ideológicas y políticas, los interrogantes en cuanto al papel y la función del trabajo social en la sociedad, no pueden, en ningún caso, sustituir ni reemplazar la capacidad técnica de los trabajadores sociales. Muy por el contrario, ésta permite una mayor soltura y dominio en la práctica cotidiana, un mayor margen de libertad y de autonomía en relación con los diversos organismos sociales, una acción de calidad en beneficio de las personas con las que trabajamos y la posibilidad de concretar experiencias nuevas y creativas en trabajo social.

A causa de este objetivo de adquisición de aspectos metodológicos del "saber hacer" y del "cómo hacer", nos centraremos, a lo largo de este libro, en uno de los actores del trabajo social: el profesional. Los otros —la persona usuaria, el organismo empleador, las políticas sociales— sólo se abordarán indirectamente. Solamente el trabajador social y su actividad constituyen el eje central de este trabajo.

Este manual reagrupa las intervenciones que se dirigen a diversas dimensiones del usuario: el individuo, la familia, el pequeño grupo. Cuando nos dirigimos a sujetos de este tipo, hablamos de intervención microsocial, para distinguirla de las intervenciones centradas en conjuntos más vastos, tales como el trabajo social comunitario o el trabajo encaminado a elaborar nuevos proyectos sociales. Éstos nos parece que exigen encuadres y técnicas diferentes, que presentamos en el libro *La intervención colectiva en trabajo social*. Con respecto a las diversas dimensiones de la intervención (individual, familiar, grupal), se enfatiza en la metodología común y las actividades aplicables a las tres; los aspectos específicos vinculados a cada dimensión se desarrollan menos.

En su época, este libro presentó varios aportes novedosos, entre los cuales están el concepto de intervención, el análisis de la relación de ayuda, el concepto de cambio. Lo que fuera moderno entonces son hoy referencias consolidadas y adquiridas del saber profesional. También la ruptura con el modelo médico, basado en el método clínico del que se inspirara Mary Richmond, fue algo nuevo que echó raíces en las jóvenes generaciones de trabajadores sociales.

Las referencias teóricas de esta obra son esencialmente eclécticas, múltiples. Se distingue entonces de las corrientes que establecen modelos de práctica referidos a una única teoría y que, en Francia y en el Québec, se nombraron "*les approches du service social*". Por encima de todo, adopta la complejidad como ángulo de reflexión, la contradicción como trama de análisis y la dinámica como tensión creadora de cambio. Está influenciada por las teorías sociológicas y psicosociológicas que analizan las relaciones y las interacciones sociales, y por el análisis sistémico que retoma el estudio de la interdependencia de las partes y de las transformaciones del conjunto a partir de variaciones localizadas.

Como prácticos trabajadores sociales, estamos muy familiarizados con los análisis exhaustivos de las situaciones particulares que encontramos en nuestra práctica diaria; nuestros escritos son

a menudo relatos de experiencias, análisis de intervenciones. El procedimiento que se propone aquí, por el contrario, está centrado en lo general, en lo que es común a todas las situaciones particulares que se hallan en la acción cotidiana. Partimos de un marco conceptual general, para ilustrarlo con algunos ejemplos particulares. Lejos de unificar y de reducir, este pasaje de lo general a lo particular nos parece puede enriquecer la diversidad de nuestra práctica al aportar una serie de puntos de referencia y de pistas de reflexión.

Como profesores y teóricos del trabajo social, nos alejamos de la realidad del ejercicio profesional y pronto podemos encontrarnos haciendo teoría de teorías escritas por otros... Es decir, basar la investigación no sobre la práctica sino sobre la producción intelectual preexistente. Este libro ha tratado de combatir esa tendencia. Constituyó un esfuerzo para poner por escrito los temas de cursos dictados a los alumnos en formación de base o a los profesionales en formación de posgrado. Pero también se esforzó en partir de la realidad de la práctica y sistematizarla, en construir elementos del método a partir de la experiencia práctica de la autora, de los alumnos en prácticas de campo y de los profesionales supervisados.

La síntesis de estos aportes permitió aproximarse a la complejidad de las situaciones y clarificar los procesos y las dinámicas.

Esta tentativa de articular práctica y teoría, pero también teoría y práctica, es un elemento esencial para comprender lo que se juega en este libro. Estamos convencidos de que no hay teóricos lúcidos y prácticos afanosos; no hay combate entre inteligencia teórica e inteligencia práctica, hay ruptura pero también hay complementariedad. Existe, sí, una dialéctica entre la teoría aplicada en la práctica y la práctica creadora de conocimientos nuevos que se traducirán en teorías sistematizadas.

Nos parece también necesario cesar de mitificar la teoría. La teoría, aun aquella elaborada a partir de las prácticas, operacional y utilizable para la actuación, se presenta a menudo como un universo acabado, inmutable. Un libro publicado es considerado generalmente como una "verdad" y, porque sus palabras están impresas, se transformarán en axiomas y serán investidas de un poder mágico. El profesional que lo lee se ubica en discípulo y la teoría, así sacralizada, se convierte en una doctrina, un dogma. Ya no es saber, sino creencia. Este proceso de sacralización esteriliza. Toda teoría es parcial y provisoria, debe aportar nuevos conceptos y ex-

plicaciones. Pero sólo se trata de una piedra más en la construcción colectiva del conocimiento; existe como referencia para ser superada con nuevas investigaciones y elaboraciones.

Este libro se divide en doce capítulos. El primero describe la evolución histórica de los métodos del servicio social en Francia hasta fines de los años setenta. El segundo es una relación del contenido del libro con el trabajo social latinoamericano. El tercero hace una exposición sumaria de la influencia de las corrientes de las ciencias humanas y sociales en el trabajo social. El cuarto capítulo es una presentación general de la metodología de intervención, sus conceptos y sus etapas. Cada fase del método será luego analizada en un capítulo particular. La intervención propiamente dicha —núcleo central de este libro— está dividida en cuatro capítulos, de los cuales el primero es una introducción.

Enero de 2005

ALGUNAS NOTAS SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL SERVICIO SOCIAL EN FRANCIA*

Es como si el tiempo diera vueltas en redondo y hubiéramos vuelto al principio.¹

Una rápida mirada sobre la evolución de la metodología del servicio social nos muestra dos grandes etapas:

- ① - la introducción del *case work* a comienzos de los años cincuenta;
- la aparición sucesiva del servicio social de grupo, del servicio social comunitario y la aproximación global durante los años sesenta y setenta.

Antes, desde el punto de vista metodológico, no parece que haya habido nada; el servicio social habría sido, desde sus orígenes hasta el comienzo de los años cincuenta, una serie de prácticas carentes de teoría, desconectadas, sin más lazo entre ellas que el objetivo final.

Ahora bien, una lectura un poco más profunda de la realidad histórica demuestra que esta visión esquemática es falsa. Si se considera la historia del servicio social en Francia, desde comienzos de este siglo, se pueden distinguir globalmente, en lo que concierne a la metodología, cinco etapas:

¹ Este capítulo fue redactado por Henri Pascal.

- el pasaje lento de una actividad caritativa, voluntaria y de apostolado social a una práctica profesional (1900-1920);
- la elaboración de una teoría (1920-1940) extraída principalmente de fuentes norteamericanas;
- el olvido de esta metodología y el análisis del servicio social en términos de tareas (1940-1955);
- el redescubrimiento del *case work* (1955-1960);
- el descubrimiento (o redescubrimiento) del servicio social de grupo, del servicio social comunitario y de la "aproximación global" (a partir de los años sesenta).

En este capítulo trataremos de mostrar la validez de esta visión histórica y de aportar algunas hipótesis explicativas.

1. La metodología de los años treinta

El pasaje del servicio voluntario y del apostolado a la profesionalización no es nuestro objeto de estudio. En el período siguiente, cuando existía tan sólo el diploma estatal de enfermera visitadora (1922), merecen señalarse dos hechos importantes:

- a partir de 1926, un editor conocido y de amplia difusión publica a Mary Richmond en francés;²
- se celebra en París, en julio de 1928, el primer congreso internacional de servicio social.³ La delegación francesa es especialmente numerosa: 1.033 delegados; entre ellos se hallan prácticamente todas las fundadoras (y fundadores) de los diversos servicios y escuelas de servicio social. Se mencionan, con un título asimilable a asistente social,⁴ 361 delegados. Sobre las 2.458 páginas de las conclusiones, 287 están consagradas a los "métodos del servicio social de casos individuales".

De estos dos hechos (y sobre todo del segundo), se puede deducir que el *case work*, tal como fue elaborado por Mary Richmond, era conocido por numerosos asistentes sociales (¿la mayoría?) alrededor de los años treinta.

En cuanto a la metodología, dos citas demuestran que, ya entonces, se la conocía y enseñaba. Las dos citas están tomadas de dos memorias, presentadas para su graduación, en 1937, por alumnos asistentes sociales de la Escuela normal social.

El método, en el sentido general de la palabra, es el orden que se debe poner en la serie de diferentes actos para alcanzar un fin determinado. Se estudiaría incompletamente la técnica del servicio social si sólo se conocieran sus elementos en forma desligada, sin examinar el método que permite utilizar dichos elementos según un cierto orden adecuado a la finalidad del servicio social. [...] Para comprender es preciso conocer: de allí la investigación, condición previa de todo trabajo social; investigación que, según los casos, se podrá completar en dos horas, o deberá proseguir durante varios meses. Mediante la investigación, el asistente social sitúa al individuo en una familia, en una profesión, en un país, estudia su forma de vida y, a través de ella, conoce su personalidad. Nada puede serle indiferente en ese documento humano que el asistente social descifra. Comprender es aprehender: es preciso que la trabajadora social haga "suyos" los recursos y las deficiencias del ser al que quiere ayudar, que se ponga "en su lugar", para poder juzgar.

Pues aquí aparece el segundo tiempo preparatorio para la acción: el diagnóstico social. La asistente procede como el médico, que después de haber examinado al paciente, efectúa un diagnóstico antes de iniciar un tratamiento. El diagnóstico no va a clasificar al "enfermo social" en una categoría preestablecida, sino que consiste en poner a punto todos los elementos reunidos por la investigación, en considerar sus relaciones, en despejar los diversos aspectos, y, entre esos aspectos, la dificultad principal, el punto crucial del problema, y determinar cuáles son sus causas próximas o lejanas, individuales o colectivas.

A esto le seguirá el plan de acción: pues es necesario un plan, sumamente flexible, sin duda, pero un plan de todos modos; es decir, una línea general de conducta hacia el fin que uno se ha propuesto. Para elaborar ese plan es preciso, nuevamente, tener en cuenta la multiplicidad de los elementos que pueden entrar en juego, considerar todos los recursos, asegurarse todas las colaboraciones, combinar las diversas acciones para hacerlas converger hacia una meta única. Una vez formulado el plan, es necesario aplicar el tratamiento. La asistente social actúa para hacer actuar; su acción

personal sólo interviene para seleccionar medios exteriores según su valor social, poner en movimiento sus efectos sobre la personalidad en cuestión y suscitar en ella reacciones cada vez más conscientes y cada vez más sociales.

Los medios que se han de poner en acción pueden ser de tres tipos: unos se refieren a la organización social general —leyes, instituciones, formas de asistencia—, otros al dinamismo personal de la asistente social y otros, finalmente, a la personalidad del usuario y de su contorno inmediato.⁵

2 En otra memoria sobre el mismo tema,⁶ las fases de los diversos pasos metodológicos están así descritas: primero, “la observación de los hechos”; en segundo lugar, “la indagación de las causas”; luego, “halladas las causas, es preciso buscar los medios para curar el mal”, es “la búsqueda de los medios” seguida por “la utilización de los medios”. “Esta observación de los hechos, estas investigaciones de las causas del mal, esta elección de los medios, esta manera de utilizarlos parecen constituir la forma propia de operar del servicio social. Para concretarla ha de utilizar los siguientes procedimientos: [...] la visita [...], el turno (o guardia) [...], la investigación [...], el informe o el relato [...], la gestión [...], el legajo [...], la ficha [...], la estadística [...]”⁷

Estos pasos metodológicos iban acompañados por una distinción de dos “categorías” de servicio social: el servicio social directo y el servicio social indirecto (llamado a veces servicio social de las colectividades). Citemos una vez más una memoria de alumno.⁸

En el servicio social directo, “la asistente está en contacto inmediato y frecuente con quienes tienen necesidad de ella”, en tanto que “el servicio social indirecto llega a los individuos a través de su medio”. Los ejemplos citados de servicio social indirecto son la creación de “obras” tales como la “gota de leche” (protección del recién nacido), colonias de vacaciones, centros sociales, etcétera.

El hecho de encontrar tal mención del servicio social y de la metodología en memorias de alumnos significa que el planteo metodológico estaba ampliamente difundido y enseñado. Recordemos también que, de los dos congresos internacionales que siguieron al de París, uno trata sobre “El servicio social y la familia” (Fráncfort, 1932) y el otro sobre “El servicio social y las colectividades” (Londres, 1936).

2. Análisis del servicio social en términos de tareas

Es impresionante el contraste cuando se comparan estas memorias de alumnos con los primeros congresos de la ANAS (Association Nationale des Assistantes Sociales), desde el primero en 1946 hasta los de comienzos de los años cincuenta. El modelo teórico para analizar “las funciones de la asistente social” es el estudio clásico, como lo introdujo la organización científica del trabajo en el análisis del trabajo industrial. La metodología desaparece y se ve a la asistente (AS) cumplir una serie de actos (la visita, el turno o guardia, la indagación, etc.) sin lazos internos entre ellos. Se consagran extensas exposiciones al análisis de esos actos, a cuantificarlos. El trabajo de la AS consiste, en un período determinado, en un tanto por ciento de encuestas, un tanto por ciento de visitas, etc. La palabra “método” desaparece y deja su lugar a “técnicas”, siempre en plural. Si consideramos, por ejemplo, el congreso de Burdeos de la ANAS, en 1948, dedicado a “Servicio social y técnica”, las exposiciones de la sección “Las técnicas del servicio social” son las siguientes:

- 3
- “La visita familiar y la asistencia”, por la señorita Naillon.
 - “La encuesta y las gestiones”, por la señorita Raoux.
 - “Fichas y elementos administrativos”, por la señorita Robert.

En 1952, el congreso de la ANAS establece como tema “La encuesta en servicio social”.

Pero, rápidamente, las AS toman conciencia de que el servicio social se resquebraja en actos diversos; es preciso, pues, buscar lo que constituye la unidad del servicio social. Se buscará esta unidad no en las “técnicas”, sino en la “función”. El congreso de la ANAS, de 1951, fue dedicado a “El servicio social, unidad de función, diversidad de realizaciones”. Analizando los textos legislativos que definían la función de la asistente social, la señorita Thro, AS familiar, concluyó:

De esta rápida revista de los principales textos oficiales relativos al servicio social, ¿qué conclusiones se pueden extraer? En primer lugar, se desprende la impresión de una notable unidad de conjunto a favor de considerar que el servi-

cio social es una función constitucional, que esta función la cumplen, en diversas instituciones, agentes llamados "asistentes sociales", de los cuales unos son especialistas y otros polivalentes, pero todos diplomados oficiales, cuyo conjunto forma un cuerpo profesional, con sus técnicas, su disciplina y su jerarquía.

La función de servicio social así cumplida tiene una doble finalidad; una de orden general: las asistentes sociales son las auxiliares normales de instituciones que les confían una función social; la segunda, de orden personal: es la responsabilidad de casos individuales, concretos, humanos, que parecen constituir el dominio auténticamente específico del servicio social.⁹

La otra tendencia de la búsqueda de la unidad consiste en el análisis de las intenciones de la AS, de los fines que persigue:

Dado que, según parece, el servicio social no se reduce a una serie de actos específicos, la exposición debe evocar las actitudes, las maneras de actuar, las metas de las asistentes sociales.¹⁰

Allí aparece, como concepto unificador, *la ayuda*, analizada en sus diversas facetas: "ayuda financiera", "ayuda sanitaria", "ayuda psicológica".

3. Algunas hipótesis que explican este cambio

¿Por influencia de qué factores los profesionales del servicio social abandonaron la metodología que les era propia antes de la Segunda Guerra Mundial? La falta, hasta ahora, de investigaciones históricas exhaustivas¹¹ sobre la evolución del servicio social no permite dar respuesta, con certeza, a esta pregunta. A lo sumo, los trabajos históricos ya realizados permiten elaborar algunas hipótesis que, más adelante, habrá que confirmar o invalidar.

Entre 1939 y comienzos de los años cincuenta, la profesión de AS va a conocer profundos trastornos. Estas transformaciones y las inquietudes que ellas suscitaron condujeron al "olvido" de la metodología conocida y enseñada antes de la Segunda Guerra Mundial, y llevarán al descubrimiento (o redescubrimiento) del *case work*.

a. Fusión de las asistentes sociales y las enfermeras visitadoras

Existen pocas estadísticas sobre el número respectivo de AS (con diploma oficial de 1932) y de enfermeras visitadoras (con diploma oficial de 1922). Los testimonios parciales de antiguas enfermeras visitadoras o AS muestran que habían muchas más —del orden de 1 a 10 ó 15— enfermeras visitadoras que AS cuando la fusión de ambos diplomas en 1938. Así, por ejemplo, en la compañía de Ferrocarriles del Norte había, en 1934-35, 1 AS cada 22 enfermeras visitadoras. Existen cifras precisas para las escuelas: en el momento de la fusión de los dos títulos, había 11 escuelas (7 en París, 4 en provincias) de AS y 32 escuelas (7 en París, 25 en provincias) de enfermeras visitadoras.¹²

Esta fusión de las dos profesiones, hasta entonces separadas, cambió considerablemente la fisonomía del cuerpo profesional. Al revés de las AS, todavía próximas a la beneficencia y la acción militante de tipo confesional, las enfermeras visitadoras eran asalariadas de larga data, y, muy a menudo, en el sector público. La nueva profesión de AS tendrá, en el momento de la fusión, los rasgos característicos de las enfermeras visitadoras. En el campo de la metodología, esto tiene importantes consecuencias. Las AS se consideraban ante todo como "reformadoras sociales", intervenían por sí en un dominio hasta entonces reservado a la caridad individual y, para intervenir, debían elaborar una metodología que les permitiera diferenciarse de las antiguas "damas de beneficencia" cuya ineficacia criticaban. Frente a una situación dada, efectuaban un "diagnóstico" y decidían el "tratamiento".

Las enfermeras visitadoras, por su lado, no podían diagnosticar y debían aplicar un tratamiento decidido por otros. La modelo profesional era la enfermera, asistente del médico, subordinada a él (aunque, en sus actividades profesionales, las enfermeras visitadoras podían trabajar en algunos casos sin depender de un médico). La metodología, para las enfermeras visitadoras, era determinada desde el exterior de la profesión y por otros. Sus tareas y funciones estaban señaladas por los médicos, que, en gran número, escribieron sobre este tema.

b. Medicalización y extensión numérica de la profesión

La guerra va a aumentar el peso del médico en la profesión. Ello se debe, en gran parte, al tipo de problemas a los que debían hacer frente los servicios sociales (cuya actividad estaba coordinada por el Seguro Nacional): la situación sanitaria y las necesidades de aprovisionamiento constituían el centro de las preocupaciones de las AS, sobre todo a comienzos de la guerra y con los refugiados. Esta medicalización de la profesión continuó después de la guerra; también entonces la situación sanitaria de la población francesa (mortalidad infantil, recrudecimiento de la tuberculosis) orienta a las AS hacia tareas de higiene pública. En 1948, de las 65 escuelas que graduaban AS, 40 forman también enfermeras; además, de las 65 escuelas, 12 dependen de hospitales, 1 de la Asistencia Pública y 12 de la Cruz Roja.¹³ El resultado de esta formación es claro; una encuesta del INED¹⁴ indica que, en 1951-1952, el 65 % de las AS tienen también el diploma de enfermera de hospital, porcentaje mucho más importante en zonas rurales (84 % en la Haute-Vienne) que en zonas urbanas (45 % en Issy-les-Molineaux).

Al mismo tiempo que se medicaliza, la profesión crece numéricamente: en 1939, se pasa de 8.000 a 9.000 AS, y después de la guerra se llega a las 14.000 aproximadamente. El Ministerio de Salud cuenta, en 1954, 14.806 AS y auxiliares.

La profesión no es homogénea, ya que entre esas 14.806 personas figuran quienes se diplomaron antes de 1938 y tienen, por lo tanto, el diploma de AS o de enfermeras visitadoras; la edad media elevada (de 39,4 años para las AS en 1951-1952)¹⁵ prueba que éstas debían de ser todavía numerosas. Pero el principal factor de heterogeneidad fue, sobre todo, la integración en la profesión de las auxiliares sociales reclutadas durante la guerra. Para enfrentar las múltiples tareas, los servicios sociales reclutaron mujeres para cumplir las funciones de las AS; sólo les daban, en el mejor de los casos, una breve información de uno o dos meses. Después de la guerra, y especialmente luego de la ley del 9 de abril de 1946, que exigía obligatoriamente el diploma oficial para ejercer, se plantea el caso de estas auxiliares. Se designó una comisión ministerial para dictaminar sobre su situación; tenía tres posibles soluciones después del estudio del expediente (se le presentaron 12.000 legajos):

- otorgar el título de AS en forma definitiva;

- otorgar el título de AS después de la aprobación de un examen;
- exigir a las interesadas el curso normal.

Pero, de hecho, algunas personas fueron autorizadas a ejercer como auxiliares sociales (cumplían la función de AS sin tener el título ni recibir su salario). Al finalizar sus trabajos, la comisión acordó:¹⁶

- 1.700 autorizaciones definitivas para ejercer como AS;
- 650 autorizaciones definitivas para ejercer como auxiliares sociales;
- 3.500 autorizaciones temporarias para ejercer como auxiliares.

Entre las autorizadas temporariamente, muchas abandonaron la profesión, en tanto que otras se inscribieron en las escuelas para proseguir su formación y obtener el título oficial.

Así, de las 14.806 AS y auxiliares mencionadas anteriormente, el 19,58 % no tenía el título oficial de AS: 1.500 habían obtenido una autorización para ejercer y 1.400 eran auxiliares sociales.

c. El paso al sector público

Paralelamente a la medicalización y al crecimiento numérico de la profesión, otro cambio va a rematar la transformación del cuerpo profesional: a partir de 1946 y, especialmente, de la institución de los organismos nacionales de Seguridad Social y de subsidios familiares, la mayoría de las AS trabajará en el sector público o semipúblico. Al mismo tiempo, el financiamiento privado de las diversas asociaciones de servicio social se irá eliminando progresivamente, y el Estado ha de financiar, indirectamente, la mayoría de los AS privados. A esta dependencia financiera directa o indirecta respecto del Estado, se añade la ampliación de la legislación social, que las AS tendrán por misión aplicar.

El censo de 1954 del Ministerio de Salud permite ver la gravitación de los servicios públicos entre los empleadores de AS¹⁷ (cf. tabla de la página 33).

En esta lista de servicios, si se consideran los que pertenecen indudablemente al sector público, semipúblico y nacionalizado, se llega a 8.278 AS (o sea, el 55,90 %), a los cuales hay que agregar algunos centenares pertenecientes también a los servicios públicos pero ubicados en otros rubros (por ejemplo, servicios sociales de los establecimientos asistenciales, de empresas, etcétera).

d. La profesión frente a la nueva situación

Frente a estos cambios en la profesión, las AS se cuestionan. Ya no pueden ejercer la profesión como antes. Son diferentes, heterogéneas. Están insertas en instituciones que les determinan su lugar, su función y sus tareas. Su traslado al sector público y las misiones que les son confiadas en la ejecución de la política social son aceptados, en general, favorablemente, aun cuando susciten numerosos cuestionamientos. Citemos a una directora de escuela, la señorita Naegelen, en un congreso de la ANAS:

Recordemos en primer lugar, con varias de nuestras colegas, que, en el estado actual de colectivización, el servicio social resultó beneficiado en general. Cada vez más integrado a la vida del país, no debe existir más como francotirador, al margen de las instituciones. Ya no es la época del espléndido aislamiento. Se trata de trabajar para todos y con todos, conservando una gran lucidez. Si el servicio social sabe ocupar su lugar, está mejor ubicado que antes para colaborar con las reformas sociales e incluso para suscitarlas.

Pero, pregunta una de nosotras, ¿nuestro cuerpo profesional, en su conjunto, tendrá el suficiente valor como para adquirir autoridad y aprovechar de su situación favorable?

Finalmente, ¿cada una de nosotras tiene siempre clara conciencia de todo lo que el movimiento de colectivización plantea como problema de fondo al servicio social y a las AS, lo que implica como exigencias: evolución, adaptación, desarrollo, colaboración, todo ello junto con mantener rigurosamente una línea recta y exacta tanto para el servicio social mismo como para las instituciones en las cuales, desde ahora, se integra?¹⁸

Designación de los servicios	Número de AS	Servicios público, semipúblico, nacionalizado
Servicios departamentales de higiene social	2.972	+
Obras privadas departamentales de higiene social	536	
Mutualidad agrícola	1.187	
Cuotas de subsidios familiares	1.120	+
Cuotas de seguridad social	884	+
Acción social de las fuerzas armadas	438	+
Ministerio de Comunicaciones	127	+
Ministerio del Interior. Policía	127	+
Servicios municipales y oficinas de beneficencia	724	+
Servicio departamental de coordinación del Sena	100	+
Administraciones públicas diversas	233	+
SNCF (Ferrocarriles del Estado)	300	+
Electricidad y Gas de Francia	94	+
Unión social marítima y servicio social de pesca marítima	93	+
Servicio social escolar y universitario	1.066	+
Servicio social de los establecimientos asistenciales, de prevención y curación	532	
Servicio social de las prisiones	129	
Servicios sociales de los tribunales y protección de la infancia	298	
Servicio social de asistencia a la infancia	280	
Servicios sociales de ayuda a los emigrantes y de la mano de obra extranjera	81	
Servicios sociales de empresas e interempresas	2.125	
Obras y servicios privados, congregaciones religiosas	1.082	
Cruz Roja	198	
Varios	80	
Total	14.806	

Citemos a otra AS, la señorita Thro, cuyo artículo fue publicado en una revista redactada, entre otras, por la presidenta de la ANAS, la señorita Libermann:

Desde 1945, un movimiento nuevo, nacido en las masas populares, repercutió rápidamente en la legislación que organizó los servicios sociales nuevos: rechazando la ayuda tutelar de la beneficencia, la clase obrera, en una profunda toma de conciencia de su valor colectivo y de sus responsabilidades nacionales, reclama con legítima dignidad la gestión de los servicios sociales de los que es usuaria y, en amplios sectores, tiende a sustituir la intervención directa de las asistentes por la ayuda mutua del medio organizado. [...]

La nueva situación creada a las asistentes sociales, tanto por la organización de los servicios sociales del trabajo y de la familia como por la posición psicológica de los líderes de las masas trabajadoras, en quienes se concentra y se expresa la conciencia de clase, parece imponer a la profesión una seria adaptación. Es evidente que el servicio social, enteramente dedicado al desarrollo de los valores humanos, comparte con una simpatía profunda y una aceptación sin reservas el sentido de esta valorización obrera y quiere colaborar con ella eficazmente.¹⁹

e. Conclusión

En resumen, se puede afirmar que la prosecución de la elaboración de una metodología en servicio social estuvo muy dificultada por:

- el predominio numérico de profesionales con una formación de tipo médico, que limitó la autonomía de análisis y de acción de la AS;
- la extensión numérica de la profesión, que aportó un cierto porcentaje de profesionales con escasa o ninguna formación, que privilegiaban la experiencia adquirida con la práctica;
- la importancia y la urgencia de las tareas de acción y de prevención sanitaria (entre ellas, la protección materno-infantil);
- la subordinación a los poderes públicos y a la política social del gobierno;

- la necesidad, para las AS, de situarse en un contexto de cambio sociopolítico importante.

4. El "case work"

(1) En la coyuntura muy precisa de comienzo de los años cincuenta, en respuesta a los interrogantes y a las inquietudes de la profesión, el *case work* fue, de alguna manera, la solución milagrosa para restituirles una identidad profesional a las AS.

La profesión se sentía amenazada tanto por los usuarios (concepto muy utilizado entre 1945 y 1950) como por los empleadores.

Dos grandes riesgos lo acechan [al servicio social]; el riesgo de estratificación, de rigidez, que lleva a la rutina, a la inadaptación y, finalmente, al rechazo por los usuarios; y el riesgo de apropiación, al menos de sujeción, de subordinación a fines extraños al propósito mismo del servicio social, y ello en contra de la independencia moral del servicio social y de las asistentes...²⁰

Frente a esos riesgos, la profesión adopta una actitud defensiva, se une; la ANAS, en ese momento, agrupa a la mayoría de las AS. Esta actitud defensiva se pone de manifiesto en la insistencia de la ANAS en preconizar y defender el respeto del secreto profesional. La elaboración del "código deontológico" es el fruto de esta actitud defensiva. Al leer los numerosos artículos y discursos sobre el secreto profesional, se evidencia que la "principal amenaza" para el servicio social proviene de los empleadores, que, no es casualidad, son los servicios públicos. Escuchemos a la presidenta de la ANAS, Ruth Libermann:

Si reclamamos para las asistentes sociales, en el ejercicio de sus funciones, una completa independencia a pesar de su dependencia administrativa inevitable respecto de sus empleadores, es porque, sin ella, no hay ya servicio social digno de ese nombre. Aceptar de los empleadores o jefes de servicio la apertura de nuestra correspondencia, la comunicación de los informes de encuestas individualizadas y completas, la intromisión en los legajos sociales, una subordinación jerárquica total a la autoridad de superiores ajenos al servicio social mismo es traicionar a quienes confían en nosotras.²¹

Nuestra dependencia administrativa vuelve más inmediatamente necesario aún, me atrevo a decirlo sin temerle a la paradoja, un código deontológico.

Qué tentación utilizar "asalariados" aun para tareas que no les son propias y que pueden desnaturalizar su profesión al punto de volverla rápidamente ineficaz porque la desacredita en el aspecto mismo que la hacía profundamente constructiva: la confianza obtenida [por la AS] gracias a esta confianza [del usuario].

Qué tentación, no obstante, para la asistente social, someterse simplemente a las exigencias de su empleador, aun sabiendo que una sana técnica de servicio social es el medio privilegiado para una acción realmente constructiva y educativa.²²

⑤ El paso de la defensiva a la ofensiva se produce con la introducción del *case work*. Es importante destacar que la introducción del *case work*, tal como se lo enseñó más tarde, se debe, al comienzo, a la iniciativa de algunos grupos de AS. Es ésta una particularidad importante, como lo subraya Gilbert Mury:

El desarrollo del *case work* en Francia —de la ayuda psicosocial individualizada— presenta, en efecto, notables particularidades. Procede, en primer lugar, de la libre voluntad de un cierto número de asistentes sociales que se inclinan espontáneamente, unas, hacia un psicoanálisis francés; otras, hacia tal o cual formador de orientación analítica.²³

Fue sobre todo después de la Conferencia Internacional de Servicio Social, en París, en 1950, cuando el *case work* comienza a introducirse entre las AS francesas.²⁴ Con anterioridad, había sido introducido en la escuela Paul Baerwald, de Versalles, escuela financiada por capitales norteamericanos y que tenía por objetivo preparar trabajadores sociales, en su mayoría de origen judío, para las comunidades judías de Israel y de África del Norte (esta escuela fue cerrada en 1953). Después de la Conferencia Internacional, la ONU es el principal medio de difusión del *case work*, en los años 1950-52. Algunas asistentes sociales, becarias, siguen los seminarios de la ONU (Viena, 1950; Holanda, 1951; Finlandia y Ginebra, 1952). Estas becarias, muy poco numerosas (una veintena), iniciarán la formación del *case work*. En efecto, como consecuencia de las conclusiones del seminario organizado en Holanda, la

ANAS organizó un curso de psicología. Algunos de los participantes se reúnen, en pequeños grupos informales, alrededor de la psicoanalista Myriam David, para profundizar el método.

Al mismo tiempo, las AS que habían participado en el seminario de Ginebra forman el *Grupo de Ginebra* que, ampliándose, se convertirá, en 1954, en el *Grupo de Investigación del Case Work*. Posteriormente, siguen esta dirección servicios como la UNCAF, escuelas de servicio social u organizaciones profesionales tales como el Comité de Unión de Escuelas de Servicio Social, la Unión Católica Internacional de Servicio Social, la ANAS.

¿Cuáles fueron las causas del éxito del *case work* tal como se lo enseñaba en Francia? Muchas y de diversa importancia.

a. Ante todo, es preciso ubicar este periodo en su contexto político internacional. El mundo estaba entonces en plena guerra fría, profundamente dividido en dos bloques antagonistas, dominados uno por los Estados Unidos, el otro por la URSS. En Francia, predominaba la influencia de los Estados Unidos. Este país era un modelo para la mayoría de los hombres políticos, de los empresarios, de los intelectuales; en resumen, la ideología predominante estaba impregnada por este modelo. Teniendo en cuenta sus orígenes sociales e ideológicos, es normal que las AS hayan experimentado, en sumo grado, la influencia norteamericana. Y tanto más cuanto que no había ningún otro modelo de trabajo social opuesto al modelo norteamericano, muy difundido por las organizaciones internacionales. Hay que destacar que la casi totalidad de las primeras profesoras de *case work*, en Francia, eran psicólogas de formación psicoanalítica. Señalemos, también, que el *case work* que enseñaban estas psicoanalistas no era idéntico al *case work* practicado en los Estados Unidos. En Francia, tomó una dirección muy psicoanalítica. Sin embargo, un *case work* más cercano al modelo norteamericano y que seguía las enseñanzas de Mary Richmond fue introducido en cierto número de escuelas (la Escuela Paul Baerwald, la Escuela Técnica de Superintendentes de Fábricas y de Servicios Sociales, la Escuela Departamental de Servicio Social) por una asistente social norteamericana, la señora Goldsmith.

b. Los obstáculos que habrían podido oponerse a la introducción del *case work* inspirado en el psicoanálisis ya no existían. La Iglesia católica, después de la Segunda Guerra Mundial, comenzó

a aceptar, no sin debates, el psicoanálisis. La mayoría de las AS francesas eran católicas, y una oposición de la Iglesia habría bloqueado el desarrollo del *case work*. Pero no fue ése el caso, y la Unión Católica Internacional de Servicio Social (UCISS) fue una de las principales propagandistas del *case work*. En el 9.º Congreso Mundial (Bruselas, 18 al 25 de agosto de 1958), las participantes del grupo de trabajo "*Case work* y concepción cristiana del hombre" llegaron a la siguiente conclusión:

Las participantes del grupo de trabajo reconocen unánimemente que los principios de la práctica del *case work* plenamente comprendidos no plantean ningún problema en cuanto a la posibilidad de su integración a la concepción cristiana del hombre.²⁵

c. Aunque, a menudo, las AS que practican el *case work* hayan enmascarado juicios morales en sus análisis psicológicos, el *case work* permitió a la profesión comenzar a salir del moralismo dominante y volver a situar al usuario, como individuo, en el centro de su preocupación. Esta actitud tuvo tanto más éxito cuanto que pesaban sobre las AS las coacciones administrativas. En el momento en que la AS se convierte en agente de aplicación de una legislación social en cuya elaboración no intervino para nada, centra su atención en el individuo singular. En cierta medida, la introducción del *case work* permitió ahorrarse el análisis del nuevo papel de la AS; la relación usuario-asistente social es una relación dual, interpersonal; las instituciones no existen:

El *case work* representa, para la profesión, la mayor liberación posible en las condiciones de la posguerra. En primer lugar, porque fortaleció, acentuó, elevó al rango de verdad científica la prioridad del usuario. Desde su aparición, es evidente que el otro debe ser ayudado, sostenido, estimulado por sí mismo y no en función de una política institucional. Se trata de colocar al individuo en la posición de polo dominante en su oposición con la "sociedad", ese término vago, prudentemente impreciso, que confunde todas las fuerzas antagonistas cuyo enfrentamiento constituye la historia y que permite identificar, a poca costa, los intereses de la clase dominante con el "interés general".²⁶

d. Este eclipse de las coacciones de tipo administrativo pudo funcionar en tanto las tareas de las AS cambiaron. Antes de la guerra eran, a menudo, las AS quienes organizaban colonias de vacaciones, ponían en acción los organismos mutuales de seguridad o de subsidios familiares, los planes de vivienda, etc. De todo esto se hacen cargo diversas instituciones: las colonias de vacaciones, por ejemplo, son organizadas en adelante por comités especiales, las municipalidades o las cajas de subsidios familiares; la seguridad social y los subsidios familiares se generalizan y se convierten en instituciones... De modo que la AS tiene la impresión de haber sido despojada de numerosas tareas; no le queda, según parece, más que aquello que las instituciones no tomaron a su cargo: la "asistencia psicológica". Una docente de *case work*, la señora Sailer, resume bien esta idea que constituyó el éxito del *case work*:

Las nuevas situaciones sociales y económicas nos liberan de una parte de nuestras antiguas tareas, pero también nos colocan ante nuevas tareas. Debemos enfrentar, cada vez, menos problemas económicos y más problemas de relaciones humanas.²⁷

Esta idea tuvo tanta más gravitación cuanto que las AS ponían especial cuidado en dejar de lado la actitud militante que las caracterizaba antes de la guerra. En sus orígenes, las AS, militantes católicas, querían cambiar el medio para cambiar a los individuos. Su acción estaba enderezada, pues, a la transformación en las condiciones de vida, en nombre de un ideal inspirado en el catolicismo social.

e. En una profesión que tenía dificultades en lograr un lugar como tal y cuya utilidad se ponía en duda, el *case work* apareció como la técnica propia de la profesión, ya que le permitía presentar su acción como algo distinto de una acumulación de tareas.

El *case work* representaba el acceso al nivel del conocimiento científico del individuo y, de esta manera, el servicio social se convertía en una actividad de tipo científico. Ya no se trataba de "una caridad al uso". Este acceso al nivel científico tenía otra ventaja además de definir la profesión. En momentos en que la profesión está cada vez más encuadrada por una jerarquía de tipo administrativo, el *case work* permitía reconstruir una jerarquía interna a

la profesión, jerarquía ligada al saber y no al poder. Había pasado el tiempo en que las AS podían crear instituciones, dirigir las, ampliarlas, acceder a elevadas funciones de responsabilidad en las instituciones privadas y, a veces, al ministerio. No existía más la posibilidad de elevarse, en el seno de la profesión, a puestos de responsabilidad. Estos puestos están ocupados por personas con formación universitaria. El *case work*, también en este aspecto, fue el remedio milagroso, ya que reconstituyó una jerarquía dentro de la profesión. De allí su éxito y la formación de una "elite" de *case workers* que dispensaban, moderadamente, sus conocimientos a sus colegas.

f. El *case work* implica, además, un repliegue de la profesión sobre sí misma y sobre la única tarea que le es asignada: la asistencia psicológica. Si bien no todas las AS practicaban el *case work*, éste era el modelo dominante difundido por las organizaciones de empleadores (UNCAF) y, sobre todo, por los grupos ideológicos (UCISS) más importantes. No fue, sin duda, una casualidad que, en el mismo momento en que el *case work* se difunde entre las AS, se hayan ampliado otras profesiones de trabajadores sociales. Muchos otros factores, económicos e históricos, explican, por cierto, el desarrollo de diversos trabajadores sociales. Pero, a menudo, ellos desempeñan tareas anteriormente adjudicadas a las AS; antes de la Segunda Guerra Mundial, eran AS quienes animaban los centros sociales, quienes cumplían funciones educativas entre los adolescentes, etcétera.

Este repliegue de la profesión va acompañado de un repliegue de cada AS sobre sí misma. La AS debe autoanalizarse sin cesar; las relaciones supervisor-supervisado se establecen sobre el modelo psicoanalista-paciente. Al escuchar al usuario, la AS centra su análisis más sobre sus reacciones que sobre lo que le dice aquél:

La objetividad para la asistente social consiste, fundamentalmente, en tomar conciencia de su propia subjetividad. Para ello, es necesario que la asistente social acepte la concepción de las necesidades psicosociales como motivación del comportamiento para sí misma y para los demás, y que trate de comprender sus propias reacciones y acciones para establecer en qué medida expresan sus propias necesidades y corren el riesgo de ir en contra de la satisfacción de las necesidades del asistido.²⁸

Este repliegue de la profesión está favorecido —o provocado— por su pasaje hacia la tutela administrativa.

5. Grupo, comunidad y aproximación global

(f1) Alrededor de los años sesenta, el *case work* comienza a integrarse en los programas de enseñanza del servicio social en las escuelas. Se ha transformado en el modelo dominante de tratamiento social. Pero ya se comienza a hablar de otros métodos: servicio social de grupo y servicio social comunitario. Esta nueva aproximación metodológica está también influida por lo que se hace en los Estados Unidos. En el párrafo siguiente, veremos qué factores originan el desarrollo de estos niveles. En Francia, entre 1960 y 1968, existen algunas experiencias de enseñanza y de práctica, pero sólo después de 1968 el TSG (trabajo social de grupo) y el TSC (trabajo social comunitario) conocerán una verdadera difusión.

a. Antes de 1968

No es el caso realizar aquí un inventario exhaustivo de las enseñanzas y las experiencias. Sólo se citarán, a título de ejemplo, algunos hechos.

Desde el año escolar 1961-62, el ISSRS (Montrouge) se ocupa, en su formación de los cuadros, del TSC. Y a partir del año siguiente —y hasta el año escolar 1966-67— el ISSRS y la ENS (Ecole Normale Sociale) organizan en forma común, cada año, un seminario de tres días para los estudiantes de tercer año, sobre el TSC. El seminario intenta integrar una práctica en pasantía a la enseñanza (impartida, entre otros, por un economista de Quebec y una AS formada en los Estados Unidos).

Por otra parte, la Mutualidad Social Agrícola organiza, desde 1960, la enseñanza del servicio social de grupo,²⁹ en tanto que servicios como UNCAF, SSAE y ALFA tratan de desarrollar la práctica de grupo y comunitaria. Es significativo que sean estos servicios los que intenten superar el *case work*. Ellos están, en efecto, ante profundos cambios del mundo rural, ante el desarrollo de numerosos organismos que tienen por objeto facilitar el éxodo rural, es decir, el paso de los jóvenes campesinos de la agricultura a la

industria. La urbanización pone a UNCAF, ALFA y SSAE frente a problemas colectivos.

UNCAF y ALFA desarrollaron centros sociales en los nuevos agrupamientos urbanos; la función de animación se convierte en uno de sus ejes de trabajo privilegiados. La UNCAF inició, después de varios años de investigación sobre el perfil del cargo, una formación de responsables de centros sociales. En esta formación, docentes franceses y extranjeros (especialmente un holandés) abordaron los métodos de TSC. El SSAE se dedica a la política de desalojo de los barrios de emergencia y a la reubicación de los trabajadores emigrados: también aquí es necesario abordar los problemas desde un punto de vista colectivo y no individual. Los servicios sociales de la SNCF, también ellos implantados en concentraciones urbanas (barrios de ferroviarios) y, por lo tanto, enfrentados a problemas de animación, comienzan a interesarse en el TSC. En 1963, la Escuela de Superintendentes inicia la enseñanza del TSG para profesionales. Finalmente, las jornadas pedagógicas de 1965 del Comité de Unión de Escuelas de Servicio Social tienen, en su programa, cursos sobre estos dos métodos.

b. Después de 1968

Mayo de 1968 cuestionó a los profesionales y los estudiantes de servicio social como a las otras capas de la población francesa. Numerosos trabajadores sociales se preguntan sobre su papel político; este cuestionamiento se refiere principalmente a la acción cotidiana y replantea el servicio social individualizado. Numerosos trabajadores sociales, que rechazan el papel de "muleta de la sociedad" para el servicio social, creyeron poder transformar ese papel mediante un cambio de la metodología. Esquemáticamente, al servicio social individual, al que consideran como "reaccionario", oponen el trabajo social de grupo y comunitario, considerado como "progresista". De allí, el entusiasmo por estos métodos entre los profesionales y, sobre todo, los estudiantes de servicio social, como lo testimonia la encuesta de N. Courtecuisse y L. Brams, realizada en 1970.³⁰

Para los profesionales

Opción preferencial de métodos en servicio social (SS)

	Primera opción	Segunda opción
SS de casos individuales	47 %	8 %
SS de grupo	15 %	14 %
SS comunitario	5 %	7 %
Investigación en SS	14 %	14 %
Administración en SS	3 %	5 %
Diversos métodos	10 %	—
Sin respuesta	6 %	52 %
Total	100 %	100 %

Para los estudiantes

Formación en métodos de servicio social deseados por los estudiantes

	Efectivos	Porcentaje
SS de casos individuales	129	32 %
SS de grupo	39	10 %
SS comunitario	34	9 %
Consejera del trabajo	17	4 %
Diversos métodos	119	30 %
Otros	14	4 %
Sin respuesta	46	11 %
Total	398	100 %

A partir de 1969, las formaciones en TSG y TSC (principalmente, en el nivel de la formación permanente) se multiplican, aunque la formación en servicio social individual sigue siendo dominante:

En 1973, cuatro centros formaron treinta y ocho asistentes en trabajo social de grupo (en formación prolongada, más de 480 horas), en tanto que catorce centros formaron quinientos diez asistentes en asistencia psicosocial individualizada y seis centros formaron en trabajo social de grupo ciento treinta y cuatro asistentes en formación acelerada (entre 160 y 140 horas), en tanto que dos centros formaron cuarenta y cinco asistentes sociales en asistencia psicosocial.³¹

No se trata aquí de hacer un inventario, por fuerza incompleto. Los centros de formación se especializan según uno u otro método, los servicios impulsan a su personal hacia ciertas formaciones especializadas. Citemos tan sólo un acontecimiento que conmovió, sobre todo, a los iniciadores de escuelas: la conferencia de Gisela Konopka, el 26 de febrero de 1971, en el ISSRS, sobre "la utilización de grupos en la práctica del servicio social y de la educación".³²

El paso de los "tres métodos" a la "integración de los métodos" y/o a la "aproximación global" se produce, en los centros de formación (en especial, de formación permanente), hacia mediados de los años setenta. Este paso tiene lugar bajo una doble influencia; por una parte, de las corrientes teóricas llegadas a los Estados Unidos y, de una manera más difusa, de la América latina; por otra parte, de los problemas que los trabajadores sociales encuentran en su práctica. En efecto, resultaba cada vez más difícil, en la práctica, mantener un compartimento estanco entre el de los individuos y el de los grupos. Solamente el TSC parecía un método específico, por lo demás muy poco practicado en Francia. De modo que la integración de los métodos resultó más la integración del SSI y del SSG que la de los tres métodos. Los pasos seguidos por la Escuela de Superintendencia para pasar, en 1971, de la enseñanza separada del SSI y del SSG a una enseñanza de aproximación global —que, según la definición adoptada por la Escuela, "consistiría en reubicar al acto profesional en su contexto global"—³³ ilustran las razones de esta evolución:

El análisis de la práctica real de las asistentes nos permitía constatar que el tabicamiento de los modos de intervención no era correcto.

- Considerando que alrededor del 50 % de las asistentes son polivalentes y que la política ministerial seguía la dirección del desarrollo de esta polivalencia, nos parecía que la espe-

cialización en un solo modo de intervención no correspondía ya a la realidad de la práctica.

Todo trabajador social está en condiciones de utilizar las dos formas de trabajo con los individuos o con los grupos, que es preferible elegir en función de las necesidades de los usuarios y no según lo que la formación recibida permita o no hacer.

En virtud de la imposibilidad o de la inutilidad de procurar dos formaciones sucesivas de tres años cada una con el detracto de tiempo y de dinero que ello representa.

La constatación de cierto número de puntos comunes entre los contenidos de las dos formaciones.

Y, sobre todo, el deseo de tomar más en cuenta la realidad de las instituciones.³⁴

6. El contexto social del desarrollo de estos métodos

Quizás en mayor medida que para el *case work*, el desarrollo del servicio social de grupo, del servicio social comunitario y de la aproximación global fue influido por la coyuntura sociopolítica. Para analizar las relaciones entre el contexto y el desarrollo de estos métodos, no es posible limitarse a estudiar tan sólo la situación francesa. Más que en ningún otro período, no se pueden aislar, en los años cincuenta y sesenta, los procesos de cambio país por país.

Más que nunca, la evolución de las ideologías, de las técnicas, de las situaciones económicas y políticas no conoció fronteras. Por lo tanto, encararemos en primer lugar —y muy esquemáticamente— la crisis de valores que, se puede decir, ha conmovido al mundo; luego haremos una rápida descripción de la situación en la América latina y en los Estados Unidos, zonas claves si se quieren estudiar las relaciones entre cambios sociales y metodología del servicio social. Finalmente, y para terminar, expondremos algunas notas sobre los cambios políticos y sociales en Francia.

a. La "crisis de valores"

La finalización de los años cincuenta y los comienzos de los años sesenta están señalados por una "crisis de valores" que afecta especialmente a los intelectuales —cuyo papel cambió y cuyo número aumentó— y a la juventud. Originan esta "crisis de valores" numerosos factores, a veces propios de un país o de un grupo de países; entre los factores principales de orden internacional, citemos:

- Los vientos de reforma y de transformación que conmueven a la Iglesia católica bajo el pontificado de Juan XXIII (1958-1963) y con el Concilio Vaticano II (1962). Estos vientos reformistas modificaron profundamente la práctica de los militantes católicos —clérigos y laicos— e impulsaron con fuerza una investigación teológica múltiple. También permitieron y favorecieron la diversificación de las Iglesias nacionales.

- La finalización del monolitismo staliniano, especialmente con la "denuncia de los crímenes de Stalin" por los XX y XXII Congresos del Partido Comunista de la Unión Soviética (1956 y 1961), y las insurrecciones de Polonia y Hungría en 1956. En este período, se produjeron numerosas crisis y rupturas en la mayoría de los partidos comunistas. Pero, sobre todo, este período fue, para los numerosos intelectuales militantes o simpatizantes de los partidos comunistas, el comienzo del "deshielo"; podía reiniciarse la búsqueda, sin las limitaciones y sin las prohibiciones de la "ciencia proletaria" tan cara a Stalin. Por ejemplo, el psicoanálisis dejó de ser condenado como "burgués". Paralelamente, desapareció el clima de la guerra fría; ya no se exigía a los intelectuales "elegir su bando", en una elección limitada a dos opciones. Retomando al Sartre de comienzos de los años cincuenta, ya no se planteaba la opción entre aceptar "las manos sucias" (es decir, los crímenes y la "razón del Partido"), y estar así junto al proletariado y la revolución, o ponerse al servicio del imperialismo, con su explotación y sus guerras coloniales.

- El fin de los imperios coloniales y la aparición del denominado "Tercer Mundo" en la escena política y económica internacional. El período que va de 1950 a comienzos de los años sesenta, iniciado por la independencia de la India (1945) y la victoria de la revolución china (1949), ve a la casi totalidad de las metrópolis europeas (Gran Bretaña, Francia, Holanda, Bélgica) consentir la independencia de sus colonias, ya sea como resultado de luchas armadas

(Vietnam, Laos, Camboya, Túnez, Marruecos, Argelia), ya sea como consecuencia de negociaciones (colonias francesas del África negra). La reivindicación nacional y el acceso a la independencia de estas colonias provocan un agudo replanteo en la opinión occidental. Esos "individuos", a los que se había ido a "civilizar", rechazaban la tutela, se declaraban —a pesar de la persistencia de los lazos neocoloniales para algunos de ellos— en un pie de igualdad con las expotencias colonizadoras y cuestionaban, de hecho o teóricamente, la universalidad de los valores del mundo occidental. Aunque atrajo poco la atención de la opinión pública durante su desarrollo, la Conferencia de Bandung, en Indonesia (1955), que reunió numerosos países del "Tercer Mundo", señaló el fin de un mundo bipolar. El análisis del "subdesarrollo" y las "vías de desarrollo" se transformaron en un tema de actualidad en Occidente.

b. América latina

El suceso que dislocó toda la América latina fue la entrada victoriosa, en enero de 1959, de las columnas de guerrilleros castristas en La Habana. Pero ese acontecimiento no fue un trueno en un día sereno. Desde la finalización de la Segunda Guerra Mundial, se le había planteado a la América latina su problema central: su dependencia económica y política de los Estados Unidos. Movimientos populistas (Perón en Argentina, Vargas en Brasil), ensayos de reforma agraria (Guatemala, reprimida por la intervención militar de los Estados Unidos en 1954), luchas agrarias (Argentina, Colombia, Uruguay, Perú, etc.) fueron los signos anunciadores de la Revolución Cubana. Con referencia a ésta, se formó toda una generación crítica en América latina a partir de los años sesenta. Al mismo tiempo que se desarrollaban movimientos de guerrilla rural y luego urbana, se producía una búsqueda de identidad latinoamericana en los dominios de la cultura, de las ciencias humanas y de la teología, entre la mayoría de los intelectuales.

Paralelamente, la política de los Estados Unidos con respecto a la América latina cambiaba. Fue la política de la Alianza para el Progreso (1960), impulsada por J. F. Kennedy, que apuntaba a responder políticamente a la Revolución Cubana mediante experiencias de desarrollo sin cambio de régimen (el caso más típico fue la política de la Democracia Cristiana en Chile) y la ayuda a la caída de ciertas dictaduras —no todas—, como las de Santo Domingo o Venezuela. Esta política respondía también a la necesidad

(para los Estados Unidos) de una nueva política económica en América latina. El continente no debía seguir siendo tan sólo productor de materias primas; una cierta industrialización —y, por lo tanto, la creación de un mercado interior restringido referido a las clases medias— se tornaba rentable. Esta política de reformas duró poco; frente a la “escalada de los peligros”, se puso de nuevo en vigor la política del “garrote”. Se produjeron el golpe de Estado en Brasil, en 1964, la intervención armada en Santo Domingo, en 1965, y luego, a comienzos de los años setenta, la serie de golpes de Estado en el Cono Sur (Bolivia, Uruguay, Argentina, Chile).

Estos acontecimientos van a desembocar directamente en un replanteo de los trabajadores sociales y una nueva definición de su papel. El trabajador social, a mediados de los años sesenta, se sitúa como un “agente de cambio” en el proceso de desarrollo:

A la luz del fenómeno particular latinoamericano consistente en un cambio social, consecuencia del desarrollo producido, el papel del trabajador social se amplía; ya no debe ser tan sólo un técnico del servicio social, sino que debe también contribuir a los programas de desarrollo, a su elaboración y aplicación, orientando a la población en la comprensión de los problemas y de las soluciones que contribuyen al mejoramiento del nivel de vida; ello por medio de un proceso socioeducativo destinado a formar una actitud mental, individual y colectiva, adaptada al cambio que se produce. Al mismo tiempo, debe promover la adaptación social, tanto en el plano individual como colectivo, por su participación en los programas de reforma agraria, vivienda, salud, educación y otros que forman parte del macroplán de desarrollo.³⁵

Rápidamente, esta definición del trabajador social como agente de cambio en un proceso de desarrollo lleva a los trabajadores sociales a interrogarse acerca de la naturaleza del desarrollo y los obstáculos que se le oponen. ¿El desarrollo es el “milagro brasileño”, que presencia cómo se industrializa el país al precio de una degradación de la situación de los más pobres y de una dictadura militar?

Este interrogante, planteado por numerosos profesionales y estudiantes, encuentra en las ciencias sociales un movimiento de renovación teórica enraizado en la realidad latinoamericana y que rompe con los modelos conceptuales importados de las potencias dominantes.

En otro campo, se elabora la teología de la liberación, arraigada también ella, en la realidad latinoamericana. De allí nace el movimiento de “reconceptualización del servicio social” que desembocará en la “integración de los métodos”.

De modo que se puede decir que la “integración de los métodos” nace, en América latina, de un doble movimiento:

- la constatación de que los diversos métodos no son incompatibles entre sí y que pueden emplearse, simultánea o sucesivamente, en una situación dada;
- la voluntad de ubicar el trabajo social al servicio de una política de cambio global de la sociedad, adaptada a la realidad latinoamericana.

c. Estados Unidos

En los Estados Unidos, a fines de los años cincuenta y comienzos de los años sesenta, el gran factor de perturbación es el surgimiento del movimiento de los negros norteamericanos que reivindica la igualdad social (Luther King), movimiento que se orienta hacia la afirmación de su propia identidad (*Black Power, Black Panthers*). Este movimiento fue un rudo golpe para los mitos fundacionales de la conciencia (blanca) norteamericana. Millones de “ciudadanos americanos” no habían pasado por el molinillo del “melting pot”; la igualdad entre los ciudadanos dependía —entre otras cosas— del color de la piel.

Tras la huella del movimiento negro, los Estados Unidos redescubrieron a sus pobres. También aquí, un impacto importante: ¿cómo, en el país más rico del mundo, millones de ciudadanos podían estar por debajo del umbral de pobreza? La lucha por la igualdad racial y la lucha contra la pobreza se convierten en aspectos importantes de la política federal bajo las presidencias de Kennedy (1960-63) y Johnson (1963-68).

Luego, un tercer acontecimiento que llevó a los Estados Unidos a dudar de sí mismos: la guerra de Vietnam. Muchísimos intelectuales y una buena parte de la juventud estudiosa se oponen —por razones más a menudo morales que políticas— al gobierno federal. Finalmente, el movimiento de liberación femenino realizó su contribución al quebrantamiento de las ideas y de las normas sociales recibidas.

De modo que se puede decir que la renovación de la metodología del trabajo social está impulsada por la irrupción colectiva, en el escenario sociopolítico, de los "marginales" negros y pobres, y el cuestionamiento de los valores tradicionales.

En tanto que el servicio social de grupo, ya conocido y practicado desde tiempo atrás, es impulsado por los trabajadores sociales en el marco de servicios sociales que se prestan principalmente en las actividades de reinserción (cárceles, psiquiatría) o en la organización de esparcimientos para jóvenes (centros sociales, etc.), el servicio social comunitario lo practican, sobre todo, militantes de los movimientos negros o animadores, como Alinsky, mezclando estrechamente la acción de tipo político y la acción de tipo social. Las luchas por la igualdad racial y los programas de "lucha contra la pobreza" van a atraer a una nueva generación a las escuelas de servicio social. Se trata de estudiantes que van a buscar en ellas una metodología para la acción al servicio de objetivos sociopolíticos. Se produce un doble movimiento hacia el servicio social: los militantes de los movimientos negros o chicanos van a desarrollar en él su conciencia y su capacidad de acción, en tanto que los estudiantes se dirigen al servicio social, con objetivos de cambio social, más bien que hacia otras carreras más "rentables" en términos de salario y de promoción social. Así, en 1970, la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Nueva York cuenta entre sus alumnos un tercio de negros y de portorriqueños,³⁶ proporción alejada del porcentaje de estas etnias en la población global, pero próxima, sin duda, de su porcentaje entre los beneficiarios de los servicios sociales. Esta nueva generación de trabajadores sociales va a dar un gran impulso a la investigación metodológica.

No obstante, cabe destacar que la investigación en trabajo social no era, en esta época, una novedad en los Estados Unidos: con formación universitaria y relaciones estrechas con las ciencias sociales (psicología y sociología) y, además, desde Mary Richmond, con sólidas tradiciones en el campo de la investigación, los trabajadores sociales norteamericanos desarrollaron extraordinariamente la indagación teórica en trabajo social. Las prácticas de grupo y comunitarias se realizaban en un contexto en el cual el marco teórico, en sus grandes líneas, ya había sido elaborado. Igualmente, en el momento mismo en que en Francia se comenzaba a conocer el servicio social de grupo y comunitario, una de las teóricas del servicio social de grupo, Gisela Konopka, daba, en otoño de 1961, ante la sección de Toronto de la Asociación Canadiense de Trabajadores Sociales, una conferencia titulada "Se requiere un método

genérico de servicio social",³⁷ donde destaca los aspectos comunes a los métodos de servicio social individual y de grupo, así como sus características específicas.

d. Francia

En Francia, tres series de acontecimientos van a producir profundos cambios en los modos de vida y en la ideología. Se trata:

- (A) de una crisis política;
- de cambios socioeconómicos;
- de una crisis moral.

La crisis política se desarrolla a mediados de los años cincuenta: la inestabilidad gubernamental permanente, la influencia de los diversos grupos de presión sobre el poder, el fraccionamiento de las organizaciones políticas y las fluctuaciones de las alianzas provocan en la opinión pública un profundo desprecio por los políticos y un fuerte antiparlamentarismo. Esta debilidad e incoherencia del poder político se perciben con mayor razón cuando se las confronta con sucesos graves (guerra fría, guerra de Indochina, lucha de liberación nacional en Túnez y en Marruecos, comienzo de la guerra de Argelia). Esta crisis política se resuelve, de cierta manera, mediante el golpe de Estado del 13 de mayo de 1958 que lleva a De Gaulle al poder. En lo sucesivo, la nueva constitución dotará al país de un ejecutivo fuerte, lo que facilitará una política gubernamental coherente y la elaboración de proyectos a largo plazo.

Los cambios socioeconómicos pueden percibirse desde comienzos de los años cincuenta, pero se aceleran en gran medida a partir de 1958. Francia conoce un movimiento de desarrollo industrial, acompañado de concentraciones de empresas y de la modificación de las fuentes de energía (se abandona el carbón). Este movimiento permite una notable elevación del nivel de vida, favorece la concentración de la población en las grandes y medianas ciudades, y acelera el éxodo rural. Desde entonces, la mayoría de los franceses vive en las ciudades. Además, el desarrollo económico (que requiere cada vez más personal muy calificado) y el desarrollo demográfico de la posguerra provocan un extraordinario aumento del número de estudiantes.

La crisis moral alcanza su punto máximo con la guerra de Argelia, pero tiene raíces más profundas. Se puede decir que el primer quebranto en la conciencia de los franceses fue la derrota de mayo de 1940. El ejército francés, uno de los más fuertes de Europa, fue barrido en algunas semanas por el ejército alemán, al que había vencido 22 años antes. La mitad del país estaba ocupada; las oposiciones políticas se transforman, entre 1940 y 1944, en enfrentamiento armado, en una guerra civil. En 1945 existe un consenso con respecto al mito de la Resistencia unánime de todos los franceses frente a la ocupación. Pero ese consenso se quiebra rápidamente por los comienzos de la guerra fría desde 1947, y la guerra de Indochina, que termina con una nueva derrota del ejército francés en Dien Bien Phu (1954). Pero esta crisis moral se va a profundizar, sobre todo, debido a la guerra de Argelia. Esta guerra, por la participación de los conscriptos en la "pacificación", ha de suscitar debates que irán más allá de las diversas posiciones políticas. El debate sobre el uso de la tortura se irá ampliando progresivamente entre los intelectuales y, sobre todo, entre la juventud directamente involucrada.

Bajo el impulso de estas tres series de acontecimientos, se ha de asistir a un cierto corte entre la juventud y el resto de la población, corte que se manifiesta, entre otras cosas, por oposiciones entre organizaciones juveniles —UEC (Unión de Estudiantes Comunistas) y JEC (Juventud Estudiantil Cristiana)— y las organizaciones de adultos (PCF o jerarquía católica), y por la aparición de nuevas corrientes políticas, como, entre otras, el PSU (Partido Socialista Unificado), que ha de fusionar en su seno corrientes marxistas y corrientes cristianas.

Las AS, como el resto de la población, sufrirán el influjo de estos acontecimientos. En primer lugar, los cambios socioeconómicos y el desarrollo de un programa de acción gubernamental van a modificar su medio de trabajo y su encuadramiento institucional, en tanto que van a desarrollarse las otras profesiones de trabajadores sociales. Pero también la crisis moral ha de involucrarlas: la ANAS debe pronunciarse sobre los acontecimientos de Argelia.³⁸ De una manera más difusa, las AS se verán afectadas por los cambios y las conmociones de la Iglesia católica.

No olvidemos que, según la encuesta del INSERM de 1970,³⁹ el 89 % de las AS en actividad a esa fecha habían sido educadas en la religión católica y que el 79 % de las que tenían entre 20 y 29 años, el 80 % de las que tenían entre 30 y 39 años y el 81 % de las

que tenían entre 40 y 49 años fueron miembros de un movimiento juvenil de tipo confesional.

Para terminar este cuadro de Francia, es preciso recordar los episodios de mayo de 1968, que fueron la conclusión lógica de los profundos trastornos de los años precedentes. En los años posteriores a mayo de 1968, los trabajadores sociales se cuestionan su papel. Los años 1970-1979 presencian, además, la publicación de numerosos libros y artículos que ilustran la "desazón" de la profesión.⁴⁰

7. Cambios sociales y evolución de la metodología del trabajo social

Como conclusión de este panorama histórico, se puede decir que, en la base de toda evolución de la metodología, existen dos series de factores de desigual importancia según el período:

- 15
- Las adquisiciones teóricas y las herramientas de análisis de las diversas ciencias humanas.
 - Los cambios sociopolíticos a nivel global y sus consecuencias sobre la situación institucional del trabajo social.

Veremos, en el capítulo siguiente, las relaciones entre ciencias humanas (cuya propia evolución no es independiente de la coyuntura sociopolítica) y el trabajo social. Si nos limitamos a Francia, podremos ver que el desarrollo de la metodología sigue a la profesionalización del trabajo social. Sólo cuando el trabajo social se transforma en una profesión asalariada, reconocida por un diploma nacional y enseñada en las escuelas, se manifiesta la necesidad de una metodología propia. La transformación de las tareas de la profesión, su inserción institucional (reconocimiento legal, transferencia al sector público, mandato) y el aumento numérico van a modificar su relación con la metodología. El reconocimiento oficial de su labor determina que la profesión no tenga ya que elaborar una metodología específica para imponerse. En ese momento, es más importante hacer reconocer las características del trabajo profesional (tareas y deontología) por parte del nuevo encuadre institucional. En este nuevo encuadre, los riesgos de desvaloriza-

ción, de parcelamiento del trabajo social, de su control cotidiano, incitan a buscar otra manera de especificar el trabajo: una metodología propia (el *case work*). Esta metodología evolucionará, se transformará bajo la presión de los cambios en el campo social.

Notas bibliográficas

1. García Márquez, Gabriel, *Cien años de soledad*, Buenos Aires, Sudamericana, 1967.
2. Richmond, Mary, *Les méthodes nouvelles d'assistance, le service social des cas individuels*, Paris, Alcan, 1926.
3. *Première conférence internationale de service social* (3 volúmenes), París, Paris, 1929.
4. Asistente social, visitadora, visitadora de higiene social, enfermera visitadora, superintendente. Destaquemos que entre esos 361 delegados hay 1 "asistente social".
5. Cailhar, M., *Le service social en France. Sa technique. Ses tendances actuelles. Les moyens d'action dont dispose l'assistante du service social*, Mémoire d'examen d'Etat, Ecole Normale Sociale, 123 rue de Charonne, Paris, 1937.
6. Lalouette, J., *Le service social en France. Sa technique. Ses tendances actuelles. Les moyens d'action dont dispose l'assistante de service social*, Mémoire d'examen d'Etat, Ecole Normale Sociale, Paris, 1937.
7. Lalouette, J., op. cit.
8. Duroy de Bruignac, Marie, *Action d'une assistante sociale auprès d'oeuvres de jeunesse*, Mémoire d'examen d'Etat, Ecole Normale Sociale, 1938.
9. Thro, Mlle., "Terminologie du service social", en ANAS, *Le service social. Unité de fonction. Diversité de réalisations*, Congrès de Marseille, 1951.
10. Duroy de Bruignac, M., "Recherche de méthodes pour l'étude de fonctions du service social à partir d'un travail d'assistante de secteur", en ANAS, *Recherche de méthodes pour l'analyse du service social*, Congrès de Nice, 1958.
11. La Universidad de Provence y la Confederación Francesa de Profesionales Sociales iniciaron una investigación común para publicar una *Historie du service social en France*.
12. Braquehais, Cécile, "Evolution du nombre des écoles de service social en France", *Revue Française de Service Social*, N.º 118, Paris, 2.º trimestre de 1978.
13. Braquehais, Cécile, op. cit.

14. *Les assistantes sociales et médico-sociales en France*, encuesta llevada a cabo en 1951-1952, en cinco departamentos, bajo los auspicios de la Organización Mundial de la Salud y la Fundación Rockefeller (Paris, INED, sin fecha).

15. Encuesta INED, op. cit.
16. Encuesta INED, op. cit.
17. Encuesta INED, op. cit.
18. Naegelen, Mlle., directora del ENS, "L'évolution économique et sociologique. Son influence sur le service social", conclusiones del Congreso de la ANAS, *Service social et technique*, Burdeos, 1948.
19. Thro, Mlle., "Le service social devant les structures nouvelles", en "Le service social: situation présente, perspectives d'avenir", *Droit Social* XXXIV, Paris, febrero de 1949.
20. Naegelen, op. cit.
21. Libermann, Ruth, "Nature et buts du service social", *Droit Social* XXXIV, Paris, 1949.
22. Libermann, Ruth, "Commentaire du code de déontologie", en las jornadas de estudio de Ile-de-France, marzo de 1951, en *Déontologie en service social*, Paris, ANAS, Etudes et documents, 1973.
23. Mury, Gilbert, "Les travailleurs sociaux", en "L'exclusion sociale", *Droit Social*, N.º 11, Paris, 1974.
24. Perles, Jeanine, "Chronologie de la formation permanente et supérieure en service social", *Forum*, N.º 10, Paris, s. d.
25. Recomendaciones del grupo 6: "Case work et conception chrétienne de l'homme", 9.º Congreso Mundial de la UCISS, *L'affrontement des techniques et des valeurs dans le service social*, Bruselas, 28-29 de agosto de 1958; ver también: "Pages documentaires" N.º 3, 1954 (boletín de la UCISS): *Esquisse d'une psychologie de l'homme - Reflexion sur le case work*.
26. Mury, Gilbert, op. cit.
27. Nampon, Mlle., "Compte rendu de la conférence de Mme. Sailer au séminaire sur le case work organisé par l'Ecole nationale de santé publique et le Comité d'entente des Ecoles de service social - sous le patronage de l'Office européen des Nations unies", 30 de enero y 9 de febrero de 1957.
28. Seminario sobre el case work, op. cit.
29. Perles, Jeanine, op. cit.
30. Courtecuisse, N. y Brams, L., *Les assistantes de service social 1970 - contribution à la sociologie d'une profession*, Paris, INSERM, 1972.
31. Leplay, Eliane, "La formation à la méthodologie d'intervention en service social", *Revue Française de Service Social*, N.º 112, Paris, 4.º trimestre de 1976.

32. Konopka, Gisela, "Dynamique de groupe et travail social", Jornada de estudio del 26 de febrero de 1971, ISSRS, Montrouge, 1974.

33. Leplay, Eliane, op. cit.

34. Leplay, Eliane, op. cit.

35. "Objetivos y perspectivas del Servicio Social", por alumnos del Instituto de Trabajo Social de Buenos Aires, en *Hoy en el Servicio Social*, N.º 3, Buenos Aires, 1965.

36. Pernheim, Nicole, "Les services sociaux américains sont engagés dans une course contre la montre", *Le Monde*, París, 1-2 de noviembre de 1970.

37. Konopka, Gisela, *On demande une méthode générique de service social*, Montrouge, ISSRS, 1974.

38. Ver el editorial de *Feuillets* de la ANAS, N.º 32, de julio de 1956, y el informe de A. de Laage a la asamblea general de la ANAS de 1956, en *Feuillets* de la ANAS, N.º 34, enero de 1957.

39. Courteuisse y Brans, op. cit.

40. Ver "Bibliografía en francés", en p. 317.

EL TRABAJO SOCIAL LATINOAMERICANO

Hacia un modelo de acción social transformadora*

Una de las intenciones fundamentales de este capítulo es la de ubicar este libro en relación con la situación y con las necesidades del trabajo social (TS) latinoamericano. Esto nos exige realizar una breve síntesis evaluativa de la situación del área, que es necesariamente arriesgada tratándose de un proceso abierto y en constante revisión. Se agrega también la dificultad de que el presente texto entrará en contacto con dos universos profesionales bastante incomunicados entre sí, hasta el momento. Esperamos contribuir a superar esta distancia por el sendero del enriquecimiento mutuo.

El servicio social (SS) latinoamericano ha sufrido grandes transformaciones y encuentra ahora la chance de irse consolidando como una alternativa importante en la interpretación y la definición de la profesión como tal en el concierto mundial.

No obstante, es imposible exagerar el optimismo en este sentido, hasta que los procesos de elaboración estén más encaminados y hasta que las condiciones de encuadre social de la gestión profesional dejen de ser tan adversas en nuestro continente.

Como lo señala el doctor Seno Cornely, refiriéndose a la crisis regional:

En los países donde se están adoptando políticas económicas más restrictivas, esas tasas son mucho más altas (ejemplo, Perú). Esto significa concretamente que millones de familias ya no tienen cómo alimentarse.

* Este capítulo fue redactado por Enrique Di Carlo.

En recientes estudios de casos, hechos por alumnos de trabajo social de mi escuela, se ha descubierto que más del 40 % de los niños de las favelas de Porto Alegre ya no toman leche. [...] El hambre se amplía últimamente, la mortalidad infantil y la natimortalidad aumentan rápidamente, y los demás indicadores del desarrollo social son cada vez más negativos. De alguna manera se está aplicando institucionalmente el genocidio en gran parte de las naciones de América latina.¹

1. Referencia histórica

Desde sus orígenes históricos (primera escuela de SS "Alejandro del Río", en Chile, 1925) hasta la década del sesenta, el SS surge y se desarrolla en América latina como una profesión destinada a atender, orientar y socorrer a sectores sociales en situación carencial, que recurrían a las instituciones en busca de apoyo. Determinadas conquistas sociales y la mejora y la profundización, por períodos, de las políticas sociales nacionales (disparas según el país dentro de la región), favorecieron en alguna medida esta orientación y socorro; y, en algunos casos, se la asoció a la justicia social, diferenciándose de esta manera del simple benefactorismo.

No obstante la importancia de esta etapa inicial, como ingreso de un enfoque profesionalista en el área, el servicio social no alcanzó, salvo pocas excepciones, un grado aceptable de estructuración metodológica. En general, el espíritu con el cual actuaban los profesionales en las instituciones no iba mucho más allá del de una interpretación de las necesidades de los usuarios, utilizando como matriz conceptual de respuesta los límites bastante estrechos de las instituciones oficiales y empleadoras, y de las políticas sociales existentes. Algo de lo que todavía se da en forma bastante amplia, tanto en nuestro medio profesional como en el europeo, aunque allí con mayor disponibilidad de recursos.

Paralelamente a la gestión profesional así concebida, comenzó a superarse el concepto de la profesión en las escuelas de SS, muchas de las cuales pasaban a ser universitarias. El SS dejaba de lado, en la formación profesional, las materias que correspondían a una concepción limitada y estrictamente asistencialista, y las que provenían de la etapa en que se la concibió como subsidiaria de otras, especialmente de medicina y derecho. Ingresaron amplia-

mente en los nuevos planes de estudios las ciencias sociales, psicológicas y de la conducta. Asimismo, empezó a modificarse el criterio en las asignaturas específicas y metodológicas, comenzándose a jerarquizar los entonces llamados métodos de grupo y de comunidad. El desarrollismo de la década del sesenta le dio un gran empuje al trabajo comunitario, lo que favoreció el crecimiento metodológico, aunque no su vigencia en programas efectivos. Podría afirmarse que, en gran parte de los casos, este entusiasmo por el nivel comunitario de la acción duró lo que duró el desarrollismo como novedad política continental.

Por un motivo u otro (políticas sociales que avanzan o retroceden, maduración cultural, influencias de otros niveles académicos por su inserción universitaria, independización de otras profesiones, desarrollismo, etc.), encontramos, a fines de la década del sesenta, un SS latinoamericano que ya integró en sus esquemas de enseñanzas, igualmente, los tres niveles de intervención básicos y donde comienza a discutirse la metodología científica de la profesión.

En cambio, en el ejercicio profesional efectivo, no se notaron más progresos que los antes señalados (aumento del reconocimiento y la institucionalización, acercamiento al *ethos* de la justicia social). En este mismo periodo, el cuerpo profesional comenzó a crecer en el plano de reivindicaciones propias y en la formación de colegios y asociaciones. El desarrollo académico antes indicado no fue en ningún aspecto un progreso uniforme en Latinoamérica ni dentro de cada país; todavía hoy existen escuelas terciarias de muy bajo nivel y actuaciones profesionales que recuerdan las más retrógradas y oscurantistas expresiones instituidas. Los aportes históricos de Norberto Alayon resultan muy significativos en este aspecto.²

Citando el caso de la Argentina, tan sólo desde octubre de 1986 existe una ley nacional de ejercicio profesional. Esta ley reconoce, por esta única vez, la igualdad de los títulos de Asistente Social, Trabajador Social, doctor en Servicio Social, licenciado en Servicio Social o Trabajo Social, Visitador de Higiene Social y Visitador Social. La ley es demostrativa de que se ha avanzado mucho y permitirá desde ahora comenzar un porvenir de otro nivel genérico profesional. Pero también la coexistencia actual de títulos y graduaciones tan diversas es un indicador de los desajustes anteriormente señalados.

Volviendo ahora al desarrollo histórico esquemático que esta-

mos presentando, cabe destacar que, desde la década del sesenta, se desarrolla en Latinoamérica el movimiento de transformación profesional más importante en el área: la reconceptualización.

La reconceptualización del SS llegó a inundar en pocos años casi todo el continente y tuvo repercusiones menores en otras latitudes.

No consistió en un movimiento teóricamente unificado y llegó a establecer una identidad más bien por lo que rechazaba que por lo que desarrollaba como método de acción. La reconceptualización centró su crítica en la metodología tradicional, por su carácter paliativo cuando no conformista y adaptable al sistema sociopolítico, vivido como opresor y obstáculo para la realización del hombre. Así llegó a oponerse, como lo formuló Ezequiel Ander-Egg,³ un TS liberador en oposición al TS "incolore, inodoro e insípido", es decir, no comprometido con el cambio social.

La reconceptualización expresó una poderosa intención transformadora del ser profesional, a la cual no le era nada ajena la inspiración política de encuadre en el continente y el mundo. Como lo señala María T. Scaron de Quintero:

Ubiquemos el fenómeno del TS dentro del panorama general latinoamericano; retrocedamos 10 ó 12 años y recordemos los principales acontecimientos de esa época: el enfrentamiento entre Cuba y EE. UU., la generalización de las guerrillas, el peruanismo, la Conferencia Episcopal de Medellín, el movimiento de sacerdotes del Tercer Mundo, los programas de alfabetización de adultos, el "boom" de la literatura, el "cinema novo"... Si volvemos retrospectivamente la mirada, nos ubicamos en una América latina bulliciosa y exultante, decidida a defender su vocación libertaria y a jugarse entera por ella.⁴

A nuestro entender, la reconceptualización trajo dos consecuencias fundamentales, una negativa y otra positiva. A saber:

a. Con su violencia transformadora e inspiración política, arrastró no sólo con los métodos tradicionales, sino también con el interés metodológico del SS en general. Toda la literatura profesional de la época, hasta el año 1975, consiste más bien en propuestas ideológicas que no realizan el esfuerzo de mostrar una articulación razonable con el carácter metodológico aplicado de la profesión.

La mitad de la década del setenta constituye, probablemente, el momento de la toma de conciencia colectiva de este aspecto en el seno profesional. Así encontramos una gran variedad de opiniones críticas convergentes, aun entre los gestores y los defensores del movimiento reconceptualizado.

Entre los aspectos negativos señalamos: la dogmatización de algunos grupos, negadores de todo el proceso anterior y, por lo tanto, negándose a dar continuidad histórica a una profesión; la postura también idealista de quienes postularon una desprofesionalización y desclasamiento en una sociedad policlasista como la nuestra.⁵

El desfase surge cuando el dogmatismo, los mitos políticos y las modas metodológicas y técnicas, detrás de las cuales se ocultan diferentes intencionalidades, como las de nuestras propias limitaciones y capacidades profesionales, operan restringiendo la visión y el alcance de las intervenciones del TS.⁶

Hemos pasado del cuestionamiento total de los aspectos paliativos y asistenciales de la profesión a la pretendida lucubración de un "rol revolucionario" para el TS, que no nos pertenece. De algún modo se estigmatizó la opción "repartija de leche o acción revolucionaria". Dicha opción es falsa y por ende reaccionaria.⁷

Todos estos buenos deseos no pasan de ser deseos, no se elabora el "cómo", no se señalan caminos para transitar de una situación dada a un estadio superior, y si se ponen salidas son un tanto románticas o morales, que nada dicen a la superación de la situación concreta. Afirmaciones como "sumergirse en la realidad" o "ser uno más de ellos", o el plantearse objetivos como "la liberación del hombre", son recursos comunes incluidos en las reflexiones del TS reconceptualizado.⁸

Como dice Kruse, "nos interesa resaltar que ese proceso ni termina ni culmina ahí. La reconceptualización lleva ya en sí los signos de la paradoja —como toda cosa creada por el hombre— y en su seno se gesta, tiene que gestarse, su antítesis" (*Reconceptualización de SS, Humanitas*, 1971, p. 26).

En consecuencia, parece posible decir a esta altura, sin ofender a nadie, que todos los participantes en el proceso hemos dado de nosotros lo mejor, y tenemos que pasar a otra etapa diferente porque la reconceptualización propiamente tal se encuentra agotada.⁹

Lo que hemos afirmado hasta aquí no excluye la existencia, dentro de este periodo, de algunos intentos de reformulación metodológica, tales como método básico, metodología integrada, etc. Sin embargo, por lo general, éstos no pasaron de ser intentos vagos, poco estructurables, y gran parte de ellos influidos por el interés concientizador en el sentido que le da Paulo Freire.

Del período posterior, muy poco podemos decir, ya que Latinoamérica entera fue sumida políticamente, por golpes de Estado, en la larga pesadilla de la cual tan sólo ahora estamos comenzando a salir.

b. Aunque aun en su momento de mayor apogeo la reconceptualización no contó con nuestro apoyo teórico, debemos ahora admitir que existe un saldo favorable proveniente de este movimiento.

La politización del TS no es —a nuestro entender— algo negativo en sí mismo, siempre que no tome la forma de una estrecha acción partidista y siempre que no caiga en formulaciones que, por su sentido y sus consecuencias, contradigan los legítimamente fundados proyectos transformadores de la realidad social, acordes con el espíritu de la profesión.

Por este motivo reconocemos, como ya lo adelantara Kisnerman, que la reconceptualización sacó el TS de sus preocupaciones más inmediatas y lo abrió a la consideración ampliada de los problemas sociales.

El movimiento reconceptualizador hace que el ser de la profesión salga del aletargamiento de décadas y expresa esa necesidad latente de accionar en función de cambios sociales significativos, de comenzar (o recomenzar) a jugar un papel en la construcción de la realidad.¹⁰

Esta elevación de la conciencia y de las miras de la profesión lleva necesariamente al SS a la preocupación por las políticas sociales y al encare más global y crítico de las necesidades sociales existentes.

2. Situación actual

Varios países del continente han recuperado la vida democrática, y la expectativa reinante es la de una generalización de esta conquista. Aunque la situación económico-social, como señaláramos, es muy crítica, el marco democrático actual permitió reactivar el interés y la creatividad profesionales, así como también ha surgido una más ajustada toma de conciencia de los condicionamientos para la actuación transformadora.

Nuestro TS busca reubicarse teniendo en cuenta las nuevas condiciones históricas y la experiencia realizada anteriormente.

Actualmente, casi ningún teórico sostiene las hipótesis de la reconceptualización, pero, como consecuencia de la politización proveniente de ese movimiento, la mayor parte de las actuales tendencias latinoamericanas tiende a enfocar las necesidades sociales desde perspectivas amplias, macrosociales.

Esta inquietud dominante está representada desde una gran variedad de enfoques filosóficos, que incluyen el marxismo de tipo determinista, el marxismo humanista, el pensamiento autogestionario, el gramscismo, y otras vertientes del humanismo socialista, el enfoque sociológico, el transformismo populista, etc. Aunque, a nuestro entender, ninguno de estos enfoques ha dado a luz una solución perfilada y asimilable por el TS, casi todos los intentos que se destacan van en la dirección general señalada.

Se ha salido del criterio vagamente totalizador de la reconceptualización y comienzan a dibujarse tendencias interpretativas y propuestas diversas, algunas muy antagónicas entre sí, ideológicamente.

También se ha superado la posición de omnipotencia infantil del TS reconceptualizado y se está ahora discutiendo la ubicación de la profesión como contribuyente al cambio social en relación con los movimientos populares, grupos de base, instituciones y políticas sociales, empíricas.

Por otra parte, comienza a asomar la inquietud científico-metodológica a través de expresiones todavía incipientes, pero indicadoras de una maduración en tal sentido. Comienzan a dibujarse posibilidades tales como: la marxista, que pone el acento en el sistema de las contradicciones sociales; la antropológica, que destaca la importancia del respeto por las modalidades sectoriales; la investigación-acción, con su hipótesis de clarificación y poten-

cialización de los grupos sociales desde su interior; la planificación participativa, como tendencia democrática en la organización de los programas, y la teoría sistémica, como búsqueda de desbloqueo y pleno equilibrio de las relaciones estructuradas.

Estamos muy lejos de afirmar que exista un sustancial progreso metodológico. Ni las alternativas mencionadas están suficientemente plasmadas, ni consideramos nosotros que en sí mismas puedan sustituir el desarrollo metodológico profesional específico. En algunos casos, dichas alternativas pueden iluminar aspectos de la praxis del asistente social (AS), y en otros, ofrecen posibilidades complementarias.

En realidad, el vacío metodológico es todavía muy grande y se corre el riesgo de que sea aún mayor para las nuevas generaciones, si finalmente no se consolida el impulso que hemos comenzado a observar como exigencia del momento en Latinoamérica.

Cuando Cristina De Robertis nos invitó a participar en este libro y conocimos su versión original francesa, no pudimos ocultar la gran alegría de que nuestro medio profesional pudiera llegar a contar con un texto maduro y de buen nivel para la formación metodológica de los estudiantes y para la actualización de profesionales.

Nos parece que el imprescindible proceso de crecimiento metodológico presupone la *toma de conciencia de que capacitación metodológica y cambio social son aspectos complementarios* (y complementarios necesarios), y que, por lo tanto, intentar separarlos u oponerlos sólo puede obstaculizar la deseada transformación de la realidad social.

El texto que sigue intenta ser un aporte en el sentido de destacar la inherencia esencial entre la formación metodológica y la voluntad transformadora del TS. Tenemos conciencia de que este enfoque puede chocar todavía con algunos prejuicios político-culturales bastante frecuentes.

3. Metodología científica y acción transformadora

La necesidad de transformaciones sociales importantes es algo que parece muy difícil de discutir casi desde cualquier ángulo ideológico con que se encare el TS. La cita de Seno Cornely que encabeza este escrito es bien expresiva de una situación latinoamericana que ve agravado día a día su estado carencial, y, por otra

parte, es tal vez el AS el profesional que más experimenta concretamente, en su quehacer cotidiano, la insuficiencia de las políticas sociales existentes y la enorme desproporción entre las necesidades y los recursos disponibles. El área latinoamericana nunca llegó globalmente a grados mínimamente aceptables de desarrollo e integración armónica, coexistiendo perennemente pequeños sectores favorecidos con franjas enormes de pobreza y atraso sociocultural. Esta situación crónica de la región se ha ido deteriorando aún más en las últimas décadas, con la quiebra del marco político interno, que tan sólo ahora comienza a reorganizarse en algunos países.

Por otra parte, el sector mundial desarrollado, si bien no incluye situaciones del dramatismo de las del llamado "tercer mundo", tampoco generalmente ha resuelto muy satisfactoriamente en lo interno la relación entre necesidades sociales y recursos, y menos ha puesto en obra la formación de democracias participativas, ni ha desarrollado medios culturales favorecedores de la realización del ser humano.

Ahora bien, así como la cuestión de la necesidad de transformaciones sociales parece indiscutible, no es tan fácil acordar sobre la forma y las metas de cambio. Esto le abre al TS el problema de su ubicación adecuada frente a las potencialidades y las tendencias transformadoras de la sociedad.

Lo primero que debemos señalar de la situación social es que, cuando el TS se pregunta por su aporte al cambio de la situación social, debe tener conciencia de que se lo pregunta desde su gestión como profesional, es decir que la cuestión es decidir si el trabajador social *tiene alguna contribución específica para realizar al progreso de la sociedad*, distinta de la de su ubicación como ciudadano e integrante del pueblo.

En lo que atañe a la formación profesional, ésta suele orientarse actualmente a generar un AS preocupado por el sentido social de su acción. Sin embargo, puede legítimamente aceptarse que la realidad institucional en la cual él trabaja no facilita y hasta obstaculiza su gestión. Nosotros consideramos que es esta situación bastante contradictoria la que invita a sustituir, en algunos casos, el enfoque profesional por premisas políticas genéricas, que, por otra parte, no cumplen más que una función retórica.

Debemos tener presente que el hombre contemporáneo desarrolla su vida y su acción en una sociedad de alta complejidad organizativa, productiva, económica, científica, moral y política; que

el siglo XX se caracteriza, desde el punto de vista de la conciencia, por un gran aumento del sentido crítico, fundamentalmente motivado por la herencia política del siglo XIX y por el crecimiento cultural del nuestro. *En esa sociedad trabajamos y a esa conciencia nos dirigimos*; por lo tanto, nuestra gestión y nuestra voz deben dar cuenta de las complejidades que presentan los problemas, a riesgo de ser completamente inoperantes. Es actualmente ingenuo pretender propiciar las transformaciones sociales deseadas con generalidades ideológicas o consignas elementales, por más que ellas suenen bien al oído.

Una acción social progresista en el mundo actual es inseparable de la capacidad científica de análisis racional de su objeto, de la investigación de soluciones imaginativas y no limitadamente empíricas o rutinarias de los problemas que se presentan y, en definitiva, de la lucha para que el conocimiento despejado oriente la acción en cualquier plano.

El TS comparte con el resto de las ciencias sociales y humanas la responsabilidad específica de investigación de la sociedad y tiene, además, una tarea práctica que cumplir, basada en su metodología propia. Esto le aumenta considerablemente al TS su posibilidad de aporte específico al progreso social, ya que la práctica entera del TS es, o debe ser, un proceso de investigación activa y de puesta en obra de hipótesis de cambio. Obviamente, esta praxis profesional, generadora de conocimientos y de metodología transformadora, deberá ser cada vez más organizada en sus controles críticos, para que sus resultados sean verdaderamente significativos.

Nuestro punto de vista es el de que, si lo expresado no se cumple y la práctica profesional es abandonada en su rigor científico, ningún aporte interesante podrá realizar el TS al compromiso de cambio en su acción concreta y poco podrá contribuir a los esfuerzos de los sectores progresistas.

4. Conclusión

Al principio del capítulo sostuvimos que el TS latinoamericano puede aportar una alternativa valiosa en la redefinición de la profesión a nivel mundial. Esto podrá darse si logramos reconciliar la conciencia política alcanzada con la disciplina científica y la acción

sistematizada frente al hombre y la comunidad. Pensamos que *Metodología de la intervención en trabajo social* se incluye en este compromiso.

Notas bibliográficas

1. Cornely, Seno A., "Perspectivas regionales de la crisis", *Servicio Social. Tribuna Libre*, N.º 2, 1986.
2. Alayon, Norberto, *Hacia la historia del TS en la Argentina*, Lima, Celats, 1980.
3. Ander-Egg, Ezequiel, *El TS como acción liberadora*, Buenos Aires, ECRO, 1973.
4. Scaron de Quinteros, M. T., "A diez años de...", *Selecciones de Servicio Social*, N.º 26, 1975.
5. Kisnerman, Natalio, "Un movimiento de constante búsqueda", *Selecciones de Servicio Social*, N.º 26, 1975.
6. Diéguez, Alberto, "El movimiento de reconceptualización en la actualidad", *Selecciones de Servicio Social*, N.º 26, 1975.
7. Alayon, Norberto, "TS, ¿profesión o revolución?", *Selecciones de Servicio Social*, N.º 26, 1975.
8. Quiroz Martín, Teresa, "El movimiento de conceptualización en América latina", *Selecciones de Servicio Social*, N.º 26, 1975.
9. Dupont, Renée, "El movimiento de reconceptualización en América latina", *Selecciones de Servicio Social*, N.º 26, 1975.
10. Di Carlo, Enrique, "Servicio social: perspectiva latinoamericana", *Ate-
neo de Asistentes Sociales de Buenos Aires, Testimonio*, N.º 22, 1983.

CIENCIAS HUMANAS Y TRABAJO SOCIAL*

Como vimos en el capítulo primero, la metodología del trabajo social (TS) evolucionó y se constituyó en respuesta a la coyuntura socioeconómica global y vinculada con ella. Los "materiales de base" de esta metodología no son el fruto de la inventiva de los trabajadores sociales, sino que están constituidos por los conceptos elaborados por las diversas teorías de las ciencias humanas. La metodología se fue constituyendo poco a poco a partir de los conocimientos psicológicos y sociológicos disponibles, y en respuesta a una determinada coyuntura socioeconómica. Las mismas ciencias sociales no son el producto de un proceso autónomo de conceptualización, que va de un gran autor a otro. También ellas son el fruto de una cierta coyuntura; todas están datadas por su época de aparición, ya que todas responden a "necesidades" de la sociedad global. Analizando las teorías sociológicas en los Estados Unidos, N. Herpin declara:

Tratemos de demostrar que cada problemática se singulariza en el mercado de las producciones intelectuales en cuanto aporta una tecnología social original. Cada una de estas tecnologías sociales ha podido contribuir a resolver las crisis potenciales de la sociedad norteamericana.¹

Sin embargo, no se debe considerar este vínculo entre ciencias humanas y sociedad global de una manera mecánica. Existe una relativa autonomía entre la elaboración de una teoría y la coyuntura, pero es esta última la que condiciona la difusión y la utilización de aquélla.

* Capítulo redactado por Henri Pascal.

La metodología del TS se construye, pues, a partir de los conceptos teóricos de las ciencias humanas. En sus actos profesionales en relación con la persona, el trabajador social actúa condicionado por sus referencias teóricas. Ello está perfectamente demostrado por Mary Richmond. En *Les méthodes nouvelles d'assistance*,² consagra varios capítulos a la exposición de las teorías psicológicas que justifican e iluminan "el servicio social de los casos individuales". El método está elaborado a partir del conocimiento, adquirido en su época, del papel fundamental del "medio" en la constitución de la personalidad de un individuo; así, la autora consagra un capítulo, "La interdependencia humana", a la presentación de una teoría de la constitución de la personalidad.

A pesar del ejemplo de Mary Richmond, las referencias teóricas de la metodología del trabajo social fueron, generalmente, poco explicitadas, sobre todo en Francia. En este capítulo, trataremos de presentar las corrientes teóricas que influyen en el TS.

No se trata aquí de exponer en forma detallada las diversas teorías de las ciencias humanas que inspiran la metodología. No alcanzaría todo este libro. Tampoco se trata de buscar el vínculo directo entre tal práctica del TS y tal o cual teoría. El objetivo de este capítulo es más modesto: por una parte, queremos dar a los trabajadores sociales algunas pistas de reflexión para que analicen su práctica e indaguen sus fundamentos. Para ello, presentaremos algunas de las principales teorías en ciencias humanas, seleccionadas principalmente en función de su impacto en el TS, sin pretender agotar el tema ni presentarlas a todas. Esta presentación será muy limitada y muy esquemática; pretender exponer, en algunas líneas, los principales conceptos de una teoría es, necesariamente, deformarla y traicionarla. Por consiguiente, preferimos que los lectores interesados vayan a buscar por sí mismos directamente a las fuentes, es decir, a las obras de los autores citados. Tampoco intentaremos presentar el encadenamiento y los vínculos entre estas diversas teorías: la historia de las ciencias sociales no es nuestro objetivo. Además, expondremos esas teorías adoptando una clasificación bastante arbitraria (pues deja de lado ciertas aproximaciones teóricas), pero operatoria: teorías sociológicas, teorías psicológicas y teorías psicosociológicas. Por otra parte, intentaremos mostrar, en un segundo tiempo, cómo el TS, en su práctica cotidiana, puede apelar simultáneamente a conceptos surgidos de teorías que aparecen como opuestas.

1. Teorías sociológicas

En este párrafo presentaremos el funcionalismo, el estructuralismo, el culturalismo, el interaccionismo simbólico, la teoría de los sistemas y el marxismo, si bien este último es algo más que una teoría sociológica. En relación con los trabajadores sociales, estas diversas teorías, con excepción de la teoría de los sistemas, proporcionan, por una parte, las claves explicativas para comprender los fenómenos sociales y, por otra parte, las herramientas de análisis para ubicar el TS.

a. El funcionalismo

El funcionalismo fue, y sigue siendo, la corriente dominante del pensamiento sociológico anglosajón, sobre todo norteamericano. Un análisis profundo de las diversas escuelas sociológicas mostraría que la mayoría de ellas tienen lazos de filiación más o menos directos con esta corriente. Elaborada por el etnólogo británico Bronislaw Malinowski,³ el análisis funcionalista parte de la comparación entre organismos biológicos y sistemas sociales. El modelo teórico parte de la biología.

El "sistema social", para emplear un concepto del sociólogo Talcott Parsons,⁴ se presenta como un organismo cuyas exigencias funcionales deben ser satisfechas. El "sistema social" sólo existe en relación con sus finalidades, en la "prosecución de metas". Esas metas son, para Malinowski, la satisfacción de las "necesidades primarias". Esas necesidades se satisfacen mediante una actividad concertada de los hombres, una "ejecución instrumental", es decir, una organización de esas actividades que implica el reconocimiento y la aceptación de valores, normas, leyes comunes.

De este modo, Malinowski da una definición funcional de la "cultura", concepto próximo al de "sistema social" de Parsons:

A) La cultura es, ante todo, un mecanismo instrumental que permite al hombre resolver mejor los problemas concretos y específicos que debe afrontar cuando satisface sus necesidades. B) Es un sistema de objetos, de actividades y de actitudes en el cual cada elemento constituye un medio adaptado a un fin.⁵

A partir de las "necesidades elementales", pasando por la actividad concertada para satisfacerlas, Malinowski deduce los diversos "tipos universales de instituciones". A las "necesidades elementales" corresponden "respuestas culturales", de las que estableció una tipología.

Por ejemplo, "la necesidad elemental" "bienestar corporal" desemboca en la respuesta cultural "abrigo", respuesta dada por la "institución" (ya sea la costumbre, una reglamentación urbana, etc.) que rige la construcción, el destino y la propiedad de esos "abrigos". Esas instituciones se elaboran de conformidad con un "principio de integración" que es la clave de comprensión de la institución. Así, el principio fisiológico —es decir, las "distinciones debidas al sexo, a la edad, a los defectos o a los síntomas corporales"—⁶ es el principio de constitución de instituciones muy diversas, como la separación de los sexos en dos subculturas en ciertas sociedades primitivas, todos los grupos fundamentados en la edad (desde las sociedades de iniciación para adolescentes hasta los clubes de la tercera edad), las normas que rigen el comportamiento respecto de los enfermos y los establecimientos que los agrupan (del lazareto al hospital psiquiátrico).

Para Malinowski, la "cultura" conforma una "totalidad única", un "todo orgánico" que agrupa a todas las instituciones que satisfacen todas las necesidades elementales y las que de ellas derivan. Como él mismo lo dice:

Cada cultura debe su integridad y su independencia al hecho de que encuentra los medios para satisfacer todo el espectro de las necesidades derivadas integrantes.⁷

Esta visión de la cultura como totalidad independiente podía aplicarse, sin grandes dificultades, a las "sociedades primitivas" estudiadas por Malinowski, pero era difícilmente aplicable a una sociedad muy diferenciada como los Estados Unidos. Por ello, Parsons,⁸ en lugar de retomar este concepto, definió el "sistema social" como una pluralidad de "totalidades estructurales" abiertas, lo que le permite poder analizar los cambios sociales en el seno del sistema y la interpenetración de las culturas.

En este sistema social, los individuos actúan para satisfacer sus "necesidades"; para ello actúan colectivamente (dando nacimiento a las instituciones). Esta acción colectiva sólo puede llevarse a cabo si los diversos miembros de la institución aceptan reglas

comunes —las "normas"— que rigen su acción colectiva. Sin una cierta "estabilidad normativa" que implique la aceptación, por los miembros del sistema, de un conjunto de reglas y de valores comunes, ningún "sistema social" puede existir. Esta "estabilidad normativa" es el fruto de mecanismos de integración y de reproducción. Los mecanismos de integración permiten la coordinación de las diferentes actividades y conductas de individuos e instituciones, la coordinación de las normas de las diversas "totalidades estructurales". La cohesión social, producto de esta "estabilidad normativa", es así el resultado de un equilibrio perpetuamente inestable en el interior de la "unidad funcional de la sociedad":

El análisis funcional consiste en explicar las conductas particulares de los miembros de una misma sociedad como el resultado de un equilibrio entre los diversos sistemas normativos que, ellos mismos, se equilibran entre sí.⁹

Finalmente, el "sistema social" produce mecanismos de adaptación que le permiten responder a las dificultades internas o externas. Si bien se puede decir con Merton¹⁰ que cada elemento del sistema es indispensable para asumir una función también ella indispensable, este principio de "necesidad" no puede ser rígido, porque, en ese caso, no es posible explicar el cambio en el seno del sistema. De allí el análisis de los mecanismos de adaptación inherentes a todo sistema social, por parte de los sociólogos funcionalistas. El mecanismo del equivalente funcional explica los fenómenos de adaptación. Así para las instituciones:

Una institución A, por ejemplo, será el equivalente funcional de una institución B, si las funciones que cumple B respecto del conjunto de las otras instituciones (el sistema social) son idénticas a las que cumple A. Entonces, será posible sustituir B por A sin desequilibrar el sistema.¹¹

En resumen, el "sistema social" es una totalidad definida por sus finalidades, cuyo determinante es la satisfacción de las necesidades de sus miembros. Su cohesión supone una "estabilidad normativa" garantizada por mecanismos de integración y de adaptación. Se pone el acento en el equilibrio en el seno del "sistema social" y en su estabilidad. Los conflictos, y el cambio que ellos provocan, son una amenaza que pone en peligro todo el sistema.

Este "sistema social" se divide en subsistemas que tienen su estructura y su función (que puede ser latente o manifiesta) propias.

Parsons elaboró una tipología de las correspondencias entre las estructuras y las funciones. Así, la estructura política tiene por función la "prosecución de metas"; las estructuras familiares y escolares apuntan a la "estabilidad normativa"; la estructura jurídica tiene una función de integración, y la estructura económica, una función de adaptación.

Por su parte, Merton expone los pasos del análisis funcional que muestran el paralelismo existente entre los organismos biológicos y los sistemas sociales:

Si se quiere expresar en términos más generales la lógica de esta relación, obtenemos la siguiente secuencia de operaciones: en primer lugar, se establecen ciertas exigencias funcionales del organismo, exigencias que deben satisfacerse si el organismo quiere sobrevivir o, por lo menos, funcionar con un mínimo de eficacia. Luego, hay una descripción completa y detallada de las modalidades (estructuras y procesos) por las cuales se satisfacen las exigencias, en forma típica, en los casos normales. En tercer lugar, si se destruyen ciertos mecanismos típicos para satisfacer esas exigencias o se manifiestan inadecuados en su funcionamiento, se sensibiliza la observación para buscar mecanismos de compensación —si es que existen— que cumplan la función necesaria. En último lugar, y esto está implícito en todo lo que antecede, hay una información detallada de la estructura para la cual se han establecido estas exigencias funcionales, y una información detallada de las modalidades por las cuales se cumple la función.¹²

b. El estructuralismo

En tanto que el funcionalismo extrae sus modelos explicativos de la biología, el estructuralismo los busca en la lingüística. Si bien no es sólo una teoría sociológica,¹³ el estructuralismo, surgido de la lingüística, comenzó, como el funcionalismo, a influir en la sociología, luego en las diversas ciencias humanas y en la filosofía por intermedio de la etnología. El principal teórico de esta escuela sociológica es el etnólogo francés Levi-Strauss. Al estudiar las "sociedades primitivas", Levi-Strauss trató de compararlas, de desentrañar las similitudes existentes en el seno de esas diversas sociedades:

Ya sea en lingüística o en antropología, el método estructural consiste en descubrir formas invariables en el interior de contenidos diferentes.¹⁴

Entre esas invariables, el lenguaje y la prohibición del incesto son las que fundamentan la cultura, las que caracterizan a todas las sociedades humanas, las que son universales.

En el análisis de los sistemas sociales, el estructuralismo intenta definir niveles homogéneos de fenómenos, las estructuras, como el parentesco, por ejemplo; niveles en cuyo interior los fenómenos están ligados por relaciones internas propias del nivel estudiado. Así, un sistema social es una suma de estructuras que obedece cada una a leyes causales particulares. Para Levi-Strauss, estas diversas estructuras existen en número limitado, y cada sociedad es el resultado de una combinación particular de estructuras tomadas del conjunto limitado existente.

El conjunto de hábitos de un pueblo está señalado siempre por un estilo; forman sistemas. Estoy persuadido de que los sistemas no existen en número ilimitado, y que las sociedades humanas, como los individuos —en sus juegos, sus sueños o sus delirios—, no crean jamás en forma absoluta, sino que se limitan a elegir ciertas combinaciones de un repertorio ideal que sería posible reconstituir. Al hacer el inventario de todos los hábitos observados, de todos los imaginados en los mitos y también en los evocados en los juegos de los niños y de los adultos, en los sueños de los individuos sanos o enfermos y en las conductas psicopatológicas, se lograría conformar una especie de tabla periódica, como la de los elementos químicos, en la que todos los hábitos reales o simplemente posibles aparecerían agrupados en familias, y donde tan sólo tendríamos que reconocer cuáles adoptaron efectivamente las sociedades.¹⁵

La importancia del estructuralismo proviene de la influencia que tuvo en las diversas ciencias sociales. El concepto de estructura se hizo corriente tanto en economía política como en sociología y psicología. Por otra parte, el estructuralismo influyó en investigadores tan diversos como Louis Althusser, Michel Foucault y Jacques Lacan. Así, Althusser elaboró la noción de "aparato ideológico de Estado",¹⁶ que es un concepto clave para analizar las instituciones de reproducción de normas (como la escuela). Por su parte, Foucault¹⁷

y sus discípulos, entre ellos Donzelot,¹⁸ analizaron la formación y el desarrollo de ciertas estructuras particulares, como las instituciones de tratamiento de los enfermos, o las estructuras familiares, que aportaron importantes elementos para analizar el proceso histórico del encierro de los enfermos o de las familias.

c. El culturalismo

Antes de presentar el culturalismo, conviene mencionar "la escuela de Chicago", corriente sociológica que se desarrolló después de la Primera Guerra Mundial. El concepto central de esta corriente es la "comunidad", definida como un equilibrio logrado entre individuos diferentes, y también entre estos últimos y la naturaleza, siendo la comunidad misma producto del equilibrio entre especies, ambiente, etc. Otro concepto es el de ambiente, definido como equilibrio entre un espacio geográfico limitado y la calificación tecnológica de los individuos que viven en él. La importancia de la escuela de Chicago, para el TS, se debe a que fue un punto de encuentro entre sociólogos y trabajadores sociales para llevar a cabo acciones comunes (los "Chicago area projects") contra la delincuencia juvenil. Este encuentro tiene importancia por los problemas que plantearon, a comienzos del siglo XX, en las grandes ciudades industriales de los Estados Unidos, el crecimiento urbano y la llegada en masa de inmigrantes provenientes de países culturalmente alejados de los Estados Unidos (los países latinos) y de los negros del Sur. Fue el comienzo de la constitución de los ghettos, cada uno ligado a una nacionalidad.

En cierta medida, la escuela culturalista se desarrolla para responder a los mismos tipos de problemas. Muy influidos por el psicoanálisis, los culturalistas analizaron, sobre todo, el proceso de socialización del individuo. Trataron de responder cómo los individuos de una sociedad dada interiorizan los modelos culturales de esa sociedad y cómo individuos indiferenciados en el momento de su nacimiento (todos nacen con los mismos instintos) se vuelven diferentes por su pertenencia a culturas diferentes. Así, el problema central son las relaciones entre tres niveles:

- los instintos, que son pulsiones idénticas para toda la especie humana;
- la personalidad, que puede adoptar formas variadas;

- la cultura, que es un conjunto de reglas, modelos e instituciones.

El análisis de las relaciones entre estos tres niveles desemboca en dos nociones importantes: la subcultura (siempre muy utilizada en sociología) y la personalidad de base.

La "cultura" de una sociedad muy diferenciada no es un todo homogéneo (como puede serlo una sociedad primitiva). Se puede distinguir en ella la existencia de numerosas "subculturas", según las clases sociales, las castas o los diversos grupos sociales. De este modo, la conducta de un individuo sólo se explica por su pertenencia, además de a una cultura dominante (la sociedad francesa, por ejemplo), a una "subcultura" propia de su grupo social de pertenencia (el proletariado minero del Norte, por ejemplo).

La "personalidad de base" podría definirse, esquemáticamente, como el conjunto de rasgos comunes a todos los miembros de una sociedad dada. Podemos citar la definición de M. Dufrenne:

Una configuración psicológica particular propia de los miembros de una sociedad dada y que se manifiesta por un cierto estilo de vida sobre el cual los individuos tejen sus variantes singulares: el conjunto de rasgos que componen esta configuración (por ejemplo, cierta agresividad unida a determinadas creencias, a determinado recelo respecto del otro, a determinada debilidad del superyó) merece llamarse personalidad de base, no porque constituye exactamente una personalidad, sino porque constituye la base de la personalidad para los miembros del grupo, "la matriz" en la cual se desarrollan los rasgos del carácter.¹⁹

d. El interaccionismo simbólico

Interaccionismo simbólico es el nombre de la corriente sociológica personalizada por Erving Goffman²⁰ y sus discípulos. Contrariamente a las teorías precedentes, el interaccionismo no se presenta como un cuerpo teórico conformado: se trata de un conjunto de investigaciones y de estudios (de Goffman, en su mayoría) enlazados por una misma idea, que el lector debe reconstituir. De allí la dificultad para presentar esta corriente, tanto más cuanto se trata de una corriente actual que no ha agotado sus investigaciones.

Goffman presenta la vida social como una representación tea-

tral en la que los individuos desempeñan roles fijados por otros, roles en los cuales tratan o no de singularizarse. De un jefe de personal se dirá, señalando una serie de conductas y de actitudes, que está en su rol de jefe de personal. Pero el jefe de personal A desempeñará ese rol de una manera diferente de la del jefe de personal B (que lo ha sucedido en la misma institución). A y B desempeñan el mismo rol, pero de una manera diferente; precisamente, se singularizan por la manera como se desempeñan; manifiestan así, para citar a Goffman, su "yo", su "identidad personal", en tanto que el rol es una parte de su "identidad social", que se podría considerar, esquemáticamente, como la suma de los diferentes roles.

El "yo" puede identificarse con el "rol", distanciarse de él o rechazarlo. Pero esta relación entre el yo y el rol sólo se produce —en público— en las interacciones con los otros actores en la representación. Para que exista vida social, es preciso un mínimo de consenso sobre el desarrollo de la representación. El guión está escrito; es necesario sujetarse a él, con mayor o menor libertad, en el juego escénico. En caso contrario, uno se convierte en un "individuo desacreditado" y nos es atribuido otro rol. Si comete un desfalco, el honesto cajero se transforma en el ladrón que traicionó la confianza de su patrón. Pero, si el desfalco se ignora, el cajero ladrón sigue siendo un honesto cajero, pero se ha convertido en un "individuo desacreditable" pues, si se descubre su acción, será "estigmatizado". Lo que convierte a un individuo en un estigmatizado no es el atributo que lo vuelve diferente de los otros, sino la visibilidad de dicho atributo.

e. La teoría de los sistemas

Elaborada para resolver problemas de estrategia militar y luego de gestión de empresas, la teoría de los sistemas nace del encuentro entre el funcionalismo —y la sociología de las organizaciones que de él se desprende—²¹ y el lenguaje de la cibernética. Fuera de su utilización en la elaboración de estrategias políticas o comerciales y en sociología urbana,²² la teoría de los sistemas proveyó a los psicólogos uno de los marcos conceptuales en terapias familiares. Sin embargo, es preciso señalar que la teoría de los sistemas no se presenta sólo como una teoría sociológica: pretende ser una "teoría general",²³ aplicable tanto a las ciencias naturales, como la física o la biología, cuanto a las ciencias humanas, como la psicología y la sociología.

Un sistema se define como un conjunto de elementos interdependientes y en interacción. Estos elementos están organizados y conforman una totalidad que no se puede reducir a la suma de los elementos constituyentes. Si los elementos son muy interdependientes, se hablará de sistema muy organizado (la familia, por ejemplo); si los elementos son relativamente independientes, se hablará de sistema de escasa organización (una ciudad, un barrio). Los diversos elementos de un sistema, cualquiera sea su nivel de organización, están jerarquizados, diferenciados y especializados. Su relación de interdependencia determina que toda modificación de uno de los elementos acarree modificaciones de todos los otros y del sistema entero. Ello se debe también a que un sistema tiende siempre a un estado de equilibrio. Sometido a una fuerza externa o interna, el sistema recupera, después de una ruptura, la situación de equilibrio anterior ("equilibrio estable"), o bien encuentra una nueva posición de equilibrio ("equilibrio dinámico").

Si se piensa, especialmente en ciencias humanas, que ningún sistema es totalmente cerrado, se constata que existen entradas ("input") y salidas ("output") por las cuales recibe flujos de energía y de información. La información emitida en respuesta a la información recibida tiene efectos retroactivos sobre la información emitida ("feed-back" o retroacción).

Finalmente, hay que señalar que un sistema puede incluir "subsistemas" que tienen el mismo tipo de funcionamiento.

f. El marxismo

Definir el marxismo no es fácil, pues no se trata de un cuerpo abstracto de conocimientos, sino que es, ante todo, una teoría estrechamente vinculada con la práctica. Digamos, ante todo, que el marxismo no es la ideología estructurada y cerrada en que la convirtieron el estalinismo y sus herederos para justificar su práctica. El marxismo que se enseña en los manuales de materialismo dialéctico a fuerza de citas de sus fundadores y de exégesis de situaciones pasadas no es más que una pobre caricatura del marxismo, es tan sólo una ideología cambiante según los momentos, destinada a justificar la adopción de posiciones políticas. El marxismo no es tampoco ese cuerpo filosófico que se enseña en las universidades y cuyos conceptos se desarrollan majestuosamente y mecánicamente. Como dice K. Nair:

La filosofía marxista no podría existir tan sólo como sistema porque, ejemplo único en el conocimiento, sólo existe por su aplicación práctica. Sin la determinación correctiva de la praxis, la filosofía marxista, propiamente hablando, no existe.²⁴

Establecido esto, pasaremos revista rápidamente a algunos conceptos elementales del marxismo.²⁵ Para el marxismo, la comprensión última del proceso histórico debe buscarse en la manera como se organizan los hombres para producir sus medios materiales de existencia e intercambiarlos. De este modo de producción y de intercambio, nace la organización social, es decir, la división social del trabajo entre los individuos y los grupos de individuos en el seno de una sociedad dada.

En efecto, para producir, los hombres deben organizar esa producción, repartir las tareas entre los diversos individuos. En una sociedad primitiva, por ejemplo, unos estarán encargados de la producción agraria, otros de la caza, otros de la fabricación de herramientas, otros de la protección de la comunidad (los guerreros), otros de mantener la cohesión social por el reconocimiento común de normas y valores (los sacerdotes). Esta distribución de funciones en el proceso de producción se torna cada vez más compleja a medida que la producción se acrecienta y diversifica. Pero estas relaciones de producción no son el fruto directo de las necesidades técnicas de la producción. Las relaciones sociales actúan sobre la organización técnica de la producción. Se puede decir que existe una interacción constante entre las relaciones sociales y la organización técnica de la producción. Para mantener tal tipo de relaciones sociales que benefician al grupo dominante, este grupo tenderá a mantener tal organización técnica de la producción. Para dar un ejemplo grotesco, los criadores de caballos tendrán sumo interés en luchar contra la mecanización de la agricultura, pues ello arruina su posición social.

En nuestro ejemplo, el desarrollo técnico de la producción choca con la división social del trabajo en un momento dado. Para perdurar, la división social del trabajo debe luchar contra todo cambio de las técnicas que le dieron nacimiento. No es una casualidad, por ejemplo, que la abolición de la esclavitud en los Estados Unidos (la cual estaba muy desarrollada en las zonas productoras de algodón del Sur) haya sido simultánea con los inicios de la mecanización de la agricultura. La esclavitud se había convertido en un freno al desarrollo de las "fuerzas productivas", es decir, a las

capacidades materiales e intelectuales (conocimientos técnicos) de la producción.

La sociedad vive sin descanso un conflicto permanente entre división social del trabajo y fuerzas productivas. Cada cambio en las fuerzas productivas modifica, en diversa medida, la división social del trabajo. El descubrimiento y la generalización de la máquina de vapor destruyeron la posición social de quienes sustentaban su poder en los medios anteriores de producción de la energía (molinos de viento y de agua) y les dieron poder a quienes poseían el carbón.

Afirmamos —muy esquemáticamente— que la relación entre las fuerzas productivas es la infraestructura, y la de la división social del trabajo, la superestructura. La superestructura puede definirse como el conjunto de instituciones, normas y valores que constituyen la división social del trabajo en un momento dado: el aparato del Estado, los diferentes sistemas ideológicos, los hábitos y las costumbres, la división de los individuos en unidades colectivas distintas (clases, castas, clanes, etc.). La distribución de los individuos en clases corresponde a un momento dado de la división social del trabajo, y la lucha de clases es la lucha entre esas unidades colectivas (sobre todo, los dos extremos: los dominantes y los dominados) para cambiar su posición relativa en esta división social del trabajo.

Para Marx, esta lucha de clases es el motor de la historia (de "la historia escrita", según la nota de Engels):

La historia de toda sociedad hasta nuestros días no ha sido más que la historia de luchas de clases. Hombre libre y esclavo, patricio y plebeyo, barón y siervo, maestro de la corporación de artesanos y aprendiz; en una palabra, opresores y oprimidos, en una oposición constante, han llevado a cabo una guerra inintermitida, a veces disimulada, una guerra que terminaba siempre en una transformación revolucionaria de la sociedad o bien en la destrucción de las dos clases en lucha.²⁶

Esta lucha tiene por objeto la apropiación de lo que Marx llama la superproducción social. El trabajo humano (es decir, el acto de transformación de la naturaleza en producto destinado a satisfacer las necesidades del hombre) es la base de toda la vida social. Este trabajo humano crea los productos necesarios al hombre para su supervivencia. En cuanto la producción sobrepasa lo que le es necesario al hombre para sobrevivir, en cuanto el trabajo de un

hombre produce lo suficiente para alimentar a dos, existe lucha por la propiedad y el uso de ese excedente, la superproducción social. Desde entonces se constituyen dos grupos: los que producen y los que no producen (los guerreros y los sacerdotes del ejemplo de la sociedad primitiva citada al comienzo). Hay lucha entre esos dos grupos para repartirse la producción. Esta noción de lucha rompe con el materialismo mecánico que hace del hombre un producto de la infraestructura económica. El hombre actúa sobre esa infraestructura, la modifica; el hombre es a la vez producto y productor de esa infraestructura. Como dice Marx al criticar al filósofo hegeliano Feuerbach:

La doctrina materialista que pretende que los hombres son productos de las circunstancias y de la educación, que, en consecuencia, los hombres transformados son productos de otras circunstancias y de una educación modificada, olvida que son precisamente los hombres quienes transforman las circunstancias y que el educador necesita, él mismo, ser educado.²⁷

Esta concepción del hombre como producto y productor de sus condiciones sociales desemboca en lo que constituye la diferencia radical entre el marxismo y las otras filosofías: una teoría de la práctica colectiva del hombre. Se puede decir que la clave de todo el marxismo es la acción del hombre para cambiar sus condiciones sociales de existencia.

Como el mismo Marx dice: "Los filósofos no han hecho más que interpretar el mundo de diferentes maneras; pero lo que importa es transformarlo."²⁸ Esta transformación se apoya en el conocimiento de la realidad modificada sin cesar y enriquecida por la práctica transformadora.

g. Trabajo social y teorías sociológicas

La sociología aporta al TS un espectro general de análisis de los fenómenos sociales: estructuras, instituciones, normas. Es evidente que este análisis diferirá según la clave —es decir, la teoría sociológica— escogida. La toma de conciencia de este hecho nos lleva a relativizar nuestros conocimientos, a no considerar tales o cuales análisis de un proceso social como una verdad científica.

Además, otro aporte de la sociología consiste en enseñarnos a relativizar las normas sociales, a ver que esas normas son el resultado de equilibrios frágiles, en un momento dado. Consideremos, por ejemplo, el concubinato: ¿no se ha transformado prácticamente, sobre todo entre los jóvenes, de una situación desviada, marginal, en una situación "normal"? ¿No hay a este respecto un cambio en las normas sociales dominantes?

Si la sociología autoriza al TS a cuestionar la norma, evaluarla, situarla y no hacer de ella algo absoluto, ¿no es éste un primer paso para ubicar al TS en el debate abierto, sobre todo desde 1968, acerca del papel de agente normalizador del TS? La relación de lo "marginal" con la norma dominante será considerada desde otro aspecto: ¿la norma que regula las conductas del marginal de hoy no será la norma dominante de mañana?

Así pues, para resumir, las diferentes teorías sociológicas aportan a los trabajadores sociales elementos para el análisis de los procesos sociales que les permiten comprender la situación particular del usuario (conductas, valores, determinismos sociales, etc.), ya se trate de un individuo, un grupo o una colectividad. Estos elementos de comprensión de la situación pueden desembocar en una orientación de la intervención.

La escuela de Chicago llevó a sus últimas consecuencias prácticas este análisis; habiendo destacado la importancia del ambiente en las conductas de un individuo, los sociólogos trataron de actuar sobre ese ambiente, por intermedio de miembros de dicho ambiente, indagando primero a los "residentes que ocupan una posición clave" y luego a los trabajadores sociales. Igualmente, la teoría de sistemas puede —en ciertos niveles microsociales (el sistema familiar, por ejemplo)— guiar la intervención del TS, permitiéndole analizar los efectos de su acción en ciertos puntos del sistema sobre el sistema en su conjunto. O, también, los análisis de Goffman sobre el proceso de estigmatización pueden guiar la intervención de un trabajador social para modificar, en un determinado marco, la identidad social del estigmatizado. Y el marxismo aporta elementos sobre el papel de los conflictos como motores de cambios.

Finalmente, las teorías sociológicas permiten situar el trabajo social en el conjunto del campo social y examinar el papel a que está llamado —que se le solicita— desempeñar. ¿El TS es un "aparato ideológico de Estado", una institución que apunta a fortificar la "estabilidad normativa" del sistema, un agente del proceso de contención o de estigmatización? Las teorías sociológicas permiten

a los trabajadores sociales ubicarse en relación con ese papel y, eventualmente, tratar de transformarlo.

2. Teorías psicológicas

En psicología, las grandes corrientes teóricas son menos numerosas que en sociología. Sin esquematizar demasiado, podría reducirlas a dos que se oponen fundamentalmente: el psicoanálisis y el comportamentalismo. Debido al interés que suscita desde poco tiempo atrás entre los trabajadores sociales, presentaremos también el análisis transaccional.

a. El psicoanálisis

Debido a los numerosos autores y, sobre todo, a la gran cantidad de querellas de escuelas internas a la corriente psicoanalítica, es arriesgado y pretencioso —sobre todo, para un sociólogo— querer presentar el psicoanálisis en pocas líneas. Por consiguiente, nos limitaremos a presentar una definición, los postulados básicos y algunos conceptos fundamentales del psicoanálisis, siguiendo lo más cerca posible a Freud.

Pero, en primer lugar, destaquemos un aspecto importante: "Un psicoanálisis no es una investigación científica imparcial, sino un acto terapéutico; no busca, por su misma naturaleza, demostrar, sino modificar algo."²⁹ Si bien se puede afirmar que el psicoanálisis es "una concepción dinámica de los fenómenos psíquicos", lo esencial es la práctica. "Llamamos psicoanálisis a la tarea que consiste en llevar al consciente del enfermo los elementos psíquicos reprimidos."³⁰

Los postulados básicos del psicoanálisis son los siguientes:

- existencia del inconsciente;
- importancia de la sexualidad en la vida psíquica;
- existencia de los instintos (o pulsiones).

El inconsciente es un proceso psíquico "cuya existencia se nos demuestra por sus manifestaciones". Existen tres niveles de fenómenos psíquicos: los fenómenos psíquicos conscientes, los pre-conscientes (es decir, "los fenómenos psíquicos latentes pero susceptibles de tornarse conscientes") y los inconscientes (es decir,

"los fenómenos psíquicos rechazados que, como tales y librados a sí mismos, son incapaces de llegar a la conciencia"). El consciente, el pre-consciente y el inconsciente no recubren los conceptos de "superyó", "yo" y "ello". Si bien se puede afirmar que "todo lo que sucede en el ello es y permanece inconsciente", los procesos que se desarrollan en el "yo" no son todos conscientes y pueden permanecer inconscientes en forma duradera. El ello es "la parte oscura, impenetrable de nuestra personalidad"; está regido por el principio del placer. "La misión del yo es ser el representante del mundo a los ojos del ello"; el yo está dominado por el principio de realidad. En cuanto al superyó, Freud lo define así: "Durante la evolución individual, una parte de las fuerzas inhibidoras del mundo exterior se encuentran internalizadas; se crea en el yo una instancia que, oponiéndose al otro, observa, critica y prohíbe. A esta instancia la llamamos el 'superyó'."³¹

La sexualidad desempeña un papel fundamental en la constitución del psiquismo. Su desarrollo sigue los estadios del desarrollo biológico del niño y pasa por diversas etapas (oral, anal, etc.). La libido, término paralelo al de sexualidad, es "la energía de las tendencias que se relacionan con lo que resumimos en la palabra 'amor'". La palabra "amor" está tomada aquí en un sentido muy amplio.

Los instintos son definidos así: "A las fuerzas que actúan detrás de las necesidades imperiosas del ello y que representan en el psiquismo las exigencias de orden somático les damos el nombre de instintos (o pulsiones)."³² La pulsión emana del interior mismo del organismo y no del mundo exterior; tiene siempre la finalidad de satisfacerse. Existen dos variedades de instintos: los instintos sexuales y los instintos de muerte.

Después de esta presentación sumaria de los postulados básicos, veamos algunos conceptos importantes: represión, traumatismo, regresión, sublimación, proyección, ambivalencia y transferencia.

- "La *represión* es una especie de olvido [...], que se distingue de los otros por la dificultad con que es evocado el recuerdo, incluso a pesar de las sollicitaciones exteriores más imperiosas, como si una resistencia interna se opusiera a esta reviviscencia."³³
- Los *traumatismos* se ubican en la primera infancia, se olvidan totalmente y son "impresiones de orden sexual o agresivo y ciertamente también heridas precoces al yo (heridas narcisistas)". Son "excitaciones exteriores" que producen perturbaciones graves que rompen las barreras de defensa del organismo.

- La *regresión* es "el retorno de la libido a fases anteriores de su desarrollo. La regresión tiene lugar cuando, en su forma más avanzada, una tendencia choca en el ejercicio de su función, es decir, en la realización de su satisfacción, con grandes obstáculos exteriores".³⁴
- La *sublimación* es el cambio de la relación del instinto con su objeto, con su finalidad. La sublimación es la "modificación de la finalidad". La "sustitución de objetos" del instinto; está fuertemente vinculada con los valores sociales.
- La *proyección* es un mecanismo mediante el cual los sentimientos inconfesados que el individuo lleva en sí se atribuyen al mundo exterior: "La hostilidad, de la que uno no sabe nada y nada quiere saber, es proyectada [...], desliga de la persona que la experimenta, para atribuirse a otro."³⁵
- La *transferencia* se produce durante la cura analítica, el paciente "vierte en el médico un exceso de excitaciones afectuosas, muy a menudo mezcladas de hostilidad [...], sus particularidades demuestran que derivan de antiguos deseos del enfermo que se tornaron inconscientes. [...] El analizado considera al analista como la reproducción, la reencarnación de un personaje importante de su pasado y por ello le consagra sentimientos y manifiesta reacciones ciertamente destinados al modelo primitivo".³⁶

b. El comportamentalismo

Aunque en realidad tuvo una difusión bastante grande en los Estados Unidos y, en menor medida, en Francia, el comportamentalismo es una corriente psicológica tan antigua como el psicoanálisis. Nació de las investigaciones realizadas a comienzos del siglo XX por Pavlov (1849-1936) y Watson (1889-1958) sobre la psicología animal y, especialmente, sobre los reflejos condicionados.

Para Watson, la psicología es una ciencia experimental y todo el psiquismo se construye sobre la pareja estímulo-respuesta, ya sean los estímulos externos o internos. Todo el proceso de socialización del niño es el resultado de las respuestas a los estímulos de su entorno; el comportamiento del entorno condiciona la elección de "buenas respuestas".

Citemos a Skinner, uno de los teóricos más aludidos del comportamentalismo.³⁷

En gran medida, los actos de un individuo están determinados por el ambiente físico y social en el cual vive, por los efectos anteriores de ese ambiente y por la situación inmediata. El comportamiento se elige y está fortalecido por sus propias consecuencias, por lo que el profano llama "recompensas y puniciones", y este hecho se explota, desde hace tiempo, con fines de control.³⁸

De este modo, uno de los postulados del comportamentalismo expresa que el psiquismo es el fruto de los estímulos que recibe el sujeto y de las respuestas que da; respuestas cada vez más complejas por el acrecentamiento de las experiencias, el aprendizaje y todos los factores de socialización y de control social de los comportamientos. Las investigaciones surgidas del comportamentalismo tuvieron su expresión, entre otros, en el parto sin dolor y, con Piaget y Wallon, en los procesos educativos del niño.

El otro postulado básico es la negación del inconsciente. Este principio es el que establece la ruptura radical entre psicoanálisis y comportamentalismo; el inconsciente se transformó en un elemento de discriminación entre las teorías psicológicas. A la pregunta ¿las teorías psicológicas tienen algo en común?, un psicoanalista (A. Bourguignon) responde: "No. Están las que toman en cuenta la existencia del inconsciente y las otras."³⁹

Esta toma de posición teórica tiene consecuencias directas en el tratamiento de las enfermedades mentales; en primer lugar, consecuencias sobre el objetivo del tratamiento. Tomemos el caso de la neurosis: para los psicoanalistas, el comportamiento neurótico es el síntoma de la enfermedad; en consecuencia, tratarán al enfermo y no los síntomas, éstos desaparecerán con la curación. El modelo subyacente es el modelo médico clásico.

Para los comportamentalistas, el comportamiento neurótico (los síntomas) es la enfermedad, y es este comportamiento lo que hay que modificar.

Todos los síntomas son respuestas emocionales condicionadas, inadaptadas; o las consecuencias comportamentales de esas respuestas. No existe ningún "complejo", ninguna "enfermedad". Los complejos de Edipo y de Electra son especulaciones, fantasmagorías de la imaginación, desprovistas de toda realidad. Lo único que podemos observar, medir y atender es el comportamiento real del que se queja el paciente, y esto es lo que podemos modificar.⁴⁰

Las otras consecuencias se refieren a los medios del tratamiento. Para el psicoanalista, es un tratamiento basado en el lenguaje, en la relación dual paciente-analista, en el curso del cual afloran los traumatismos y las represiones, causa de la enfermedad. Para los comportamentalistas, se trata, por medio de diversas terapéuticas, de modificar el comportamiento del individuo. Esas terapéuticas (modelado, desensibilización, inundación) apuntan a hacer revivir en el paciente situaciones (estímulos) que son el factor desencadenante de su fobia o de su deseo; el psicoterapeuta tratará de modificar el comportamiento (la respuesta) del sujeto en una situación determinada.

c. El análisis transaccional

El análisis transaccional, hasta ahora, se desarrolló sobre todo en el ambiente empresario para estudiar y mejorar las relaciones de trabajo. Pretende ser un método simple, realista y eficaz. Aunque declara haberse desarrollado a partir del psicoanálisis, el análisis transaccional ignora el inconsciente y considera posible modificar los comportamientos. Fue creado por un psicoanalista norteamericano, Eric Berne.⁴¹ Presentaremos las "cinco herramientas principales"⁴² que en esta teoría gradúan el análisis de los comportamientos:

- *Primera herramienta:* en cada individuo existen tres sistemas diferentes llamados "estado del yo": "El sistema P (Padre), formado por comportamientos que vienen del ambiente (mensajes y modelos provenientes sobre todo de los padres), constituye la vida del aprendizaje. El sistema A (Adulto), formado por comportamientos, razonamientos e inteligencia (previsión, experimentación), constituye la vida de la experiencia. El sistema N (Niño), formado por los comportamientos afectivos espontáneos o adaptados (sumisión, rebelión), constituye la vida afectiva."⁴³

- *Segunda herramienta:* las relaciones interpersonales son combinatorias de los diferentes estados del yo. Existen así tres tipos de "transacciones" posibles:

a. Las transacciones complementarias en que cada estado del yo del uno provoca una respuesta previsible del estado del yo del otro. [...]

b. Las transacciones cruzadas en las que el otro responde no utilizando el estado del yo "solicitado" por la intervención del uno. [...]

c. Las transacciones enmascaradas (complementarias o cruza-

das). Son las mismas, pero cada una presenta un estado del yo que no corresponde al estado que utiliza realmente en su fuero interno."⁴⁴

- *Tercera herramienta:* "Lectura de la vida en común." "Cada uno estructura su tiempo de seis maneras distintas, según que tenga muy escasos contactos con los otros (la retracción), que tenga contactos muy formales con los otros (el ritual), contactos informales para matar el tiempo (pasatiempo), contactos para cumplir un objetivo profesional conjunto (trabajo o actividad), contactos para ajustar cuentas (estratagemas) o contactos útiles, interesantes y enriquecedores (intimidad)."⁴⁵

- *Cuarta herramienta:* "Lectura de la relación del individuo con su contorno; las posiciones ante la vida." "Se ha hecho el repertorio de cuatro posiciones típicas con el contorno inmediato: la arrogancia, la pasividad, la inferioridad y la comunicación constructiva. Cada una de ellas determina posiciones con el contorno más lejano."⁴⁶

- *Quinta herramienta:* los guiones de la vida. "Cada uno desarrolla una manera personal y repetitiva de entrar en comunicación con los demás." En gran medida, cada uno está programado y obedece a "guiones" determinados. El origen de estos guiones está ligado a las primeras reacciones ("decisiones precoces") que cada uno ha tenido frente a los primeros condicionamientos de su primer medio educativo.⁴⁷ Estos condicionamientos funcionan en los seis primeros años de vida del niño.

Estas diferentes "herramientas" permiten establecer una gradación de análisis de las relaciones entre los individuos en las diversas situaciones de sus vidas y, a partir de ese análisis, modificar sus propios comportamientos en la relación y, en consecuencia, modificar el comportamiento del otro.

d. Trabajo social y teorías psicológicas

La psicología permite a los trabajadores sociales comprender por qué el asistido es como es y, en consecuencia, saber lo que es preciso hacer para responder a sus exigencias a este nivel. Pero, mientras en sociología existe un determinado cuerpo de conocimientos distribuidos entre las diferentes escuelas, esto es muy raro en psicología: los hechos no existen fuera de su interpretación. Si el psiquismo es el resultado de pulsiones y de mecanismos inconscientes de la primera infancia o si es el fruto de un movimien-

to permanente de estímulos-respuestas, tal o cual comportamiento será apreciado en forma totalmente diferente, y la ayuda "psicológica" a la persona será también muy distinta. La acción del trabajador social podrá dirigirse al desbloqueo de los mecanismos inconscientes, y ello producirá un cierto tipo de relación, o tender a una modificación de los estímulos recibidos por el usuario.

La comprensión de la persona es una de las hojas de la ventana; la otra hoja, para el trabajador social, es la comprensión de sí mismo, que actúa en la relación con el otro, y que es también muy importante. También aquí la psicología es una herramienta indispensable.

3. Teorías psicosociológicas

Las teorías psicosociológicas tienen, generalmente, sus fuentes en las teorías sociológicas o psicológicas. Son herramientas de análisis elaboradas a partir de los conceptos fundamentales de las grandes corrientes sociológicas y/o psicológicas, que tienen como objetivo la explicación de un cierto nivel de las relaciones interpersonales. Hubiera sido más lógico presentarlas a continuación de las teorías psicológicas y sociológicas de las que han surgido. Sólo para hacer más fácil y clara la exposición, las presentamos por separado. Expondremos la sociometría (Moreno), la psicología dinámica (Lewin), la no-directividad (Rogers) y el análisis institucional (Lapassade, Lourau).

a. La sociometría

La sociometría, fundada por J. L. Moreno,⁴⁸ se propuso un doble objetivo: como instrumento de análisis, pretende "medir al hombre en tanto ser social"; como "ciencia de la acción", se considera un método de transformación social. Si bien se la ha impugnado como "ciencia de la acción", en cambio, los análisis que apuntan a "medir al hombre en tanto ser social" se han difundido mucho y son de uso corriente, en particular el "test sociométrico", que tiene como objetivo situar al sujeto en el conjunto de las interrelaciones en un grupo. Para Moreno, toda unidad social es, en primer lugar, un sistema de atracciones y de aversiones recíprocas o unilaterales. Utiliza el concepto de "átomo social", que designa la

red de interrelaciones de la que cada sujeto es el centro. El "test sociométrico" consiste en pedir a cada uno de los miembros de un grupo (grupo real y no grupo experimental) que designe a las tres personas que prefiere (elección basada en sus deseos subjetivos) para cumplir una tarea precisa. Luego se representa este conjunto de elecciones por puntos y flechas (el átomo social), y se dibuja así el "sociograma" del grupo, que podrá ser analizado matemáticamente. Esto permite medir las atracciones y los rechazos en el seno del grupo, la "popularidad" de algunos de sus miembros, los rechazados, los subgrupos, definir la estructuración del grupo. Con el sociograma es posible también establecer correlaciones entre la atracción-rechazo y factores sociales tales como la edad, el sexo, el estatus, etcétera.

Antes de pasar a las otras técnicas (psicodrama y sociodrama), conviene recordar que, para Moreno, existe en cada individuo una "creatividad" que, para poder realizarse, debe ser liberada por la "espontaneidad". La espontaneidad es el catalizador de la creatividad. La sociometría tendrá como finalidad actuar sobre el grupo de tal manera que los individuos, miembros de un grupo dado, puedan liberar su espontaneidad y alcanzar así un alto grado de creatividad. Esta acción ha de consistir en hacer adquirir conciencia a los miembros del grupo de la estructura real del grupo y en organizar ese mismo grupo de la manera más adecuada posible para liberar la espontaneidad. Además del sociograma, que proporciona la "fotografía" del grupo, está el psicodrama, que es uno de los principales instrumentos de liberación de la espontaneidad.

En el psicodrama, sobre un escenario (que era el de un teatro con Moreno), se les hace asumir papeles —que no son los suyos en la vida corriente— a individuos que los representan sin guión preestablecido; este juego debe tener un efecto catártico y tiene como objetivo solucionar los conflictos latentes que aparecen de esta manera a la luz del día. Para ello, el "director de escena" ayuda a los "actores". El psicodrama fue utilizado, especialmente, en el tratamiento de los psicóticos.

Trasponiendo su método curativo de los conflictos psicológicos a los conflictos sociales, Moreno inventó, más tarde, el "sociodrama", que pretendía ser un método de resolución de los diversos conflictos sociales. El principio es el mismo que el del psicodrama. Se hace desempeñar, en un escenario, sus papeles a los individuos, en una situación conflictiva; posteriormente, la representación es analizada por los actores y los espectadores. Citemos un ejemplo de sociodrama referido por Moreno:

Se invita a una pareja de negros a subir al escenario y se les pide que se conduzcan como en la realidad. Entonces se hace ingresar a una blanca, lo que modifica la situación. Se invita después al auditorio a analizar lo que ha sucedido, y sus reacciones constituyen un elemento del juego. Finalmente se indica cómo podría mejorarse la situación.⁴⁹

Del sociograma surgió el "juego de roles", cuyas pretensiones son mucho más limitadas. Se trata aquí de analizar la manera como los protagonistas representan un rol social e institucionalmente definido. El juego de roles se utiliza muy a menudo con fines pedagógicos. Con el fin de resolver conflictos, se emplea también, a veces, en las empresas: se trata, entonces, de hacer desempeñar a diversos individuos roles que no son los suyos en las relaciones de trabajo (frecuentemente se utiliza, en este caso, la inversión de roles).

Ya que se ha hecho referencia al juego de roles, demos una rápida definición de los conceptos de estatus y de rol, frecuentemente utilizados en psicología y en sociología:

El estatus de una persona se define por el conjunto de comportamientos con respecto a ella misma que puede legítimamente esperar de parte de los demás. En cuanto a su rol, consiste en el conjunto de comportamientos que los demás esperan de ella.⁵⁰

b. La psicología dinámica

Inventor de la expresión "dinámica de grupo", que después fue ampliamente utilizada, Kurt Lewin recurrió al lenguaje y a los conceptos matemáticos para analizar los fenómenos psicológicos, lo que ocasiona dificultades de lectura a los lectores no familiarizados con el lenguaje matemático. Razonando por analogía con las leyes de la física (especialmente la relatividad), quiso determinar las leyes y la naturaleza de los fenómenos psicológicos, en especial entre los pequeños grupos. Lewin se sitúa en la corriente de la psicología experimental: "Considero a la psicología en general como una parte de la biología",⁵¹ declaró.

Uno de los aportes importantes de Lewin es el empleo de la noción de campo en psicología (noción tomada de la física: "campo de fuerzas"). El comportamiento de un sujeto, que posee propiedades

definidas, está determinado por una cierta distribución de las fuerzas de su contorno en un momento dado. Conociendo las propiedades del campo, se puede deducir el comportamiento del individuo y viceversa. "El campo psicológico abarca todos los hechos que existen en un momento dado para el individuo o el grupo considerado."⁵² Estos hechos que existen para el individuo o el grupo considerado pueden clasificarse en tres variables:

- las variables psicológicas (necesidades, motivaciones, finalidad, percepción, etcétera);
- las variables no psicológicas (sociales, biológicas, físicas) que tienen una incidencia directa sobre el comportamiento del individuo o del grupo considerado;
- las otras variables no psicológicas que no tienen incidencia directa.

Así, el campo psicológico está constituido por:

- el "espacio de vida", que comprende todas las variables psicológicas que tienen incidencia sobre el individuo o el grupo y que consta de dos partes: la persona o el grupo y el entorno;
- la "zona fronteriza", constituida por la zona de incidencia de las variables no psicológicas que influyen en el comportamiento del individuo o del grupo.

Las relaciones, en el seno del espacio de vida, entre la persona o el grupo y su entorno, son relaciones de interdependencia. Esta interdependencia explica el dinamismo de la psicología de la persona o del grupo:

La dinámica de un proceso debe extraerse siempre de la relación del individuo concreto con la situación concreta y, en la medida en que las fuerzas internas propias del individuo estén en juego, de las relaciones mutuas de los diferentes sistemas funcionales que componen el individuo.⁵³

En el marco limitativo de las variables no psicológicas, todo comportamiento individual o de grupo depende de los componen-

tes del campo psicológico existente en un momento dado; los acontecimientos anteriores sólo existen si son vinculados a elementos actuales del campo psicológico.

Para analizar un grupo, Lewin no se limitará a describir los diversos elementos constituyentes del grupo (propósitos del grupo, normas, divisiones de los roles y estatus, etc.), sino que analizará las relaciones de interdependencia de estos elementos. Estas relaciones de interdependencia son las que explican el dinamismo del grupo:

Un instrumento básico para el análisis de la vida de grupo es la representación del grupo y de su asiento como "campo social". Esto quiere decir que se considera que se produce —y es el resultado de— un conjunto de entidades sociales coexistentes tales como los grupos, los subgrupos, los miembros, las barreras, los canales de comunicación, etc. Una de las características fundamentales de este campo es la posición relativa de las entidades que forman parte del campo. Esta posición relativa representa la estructura del grupo y su asiento ecológico. Expresa también las posibilidades fundamentales de movilidad en el interior del campo.⁵⁴

c. La no-directividad

Es bastante arbitrario clasificar la no-directividad de Carl Rogers⁵⁵ entre las teorías psicosociológicas. Ello se debe mucho más al empleo predominante de la no-directividad en los grupos que a las concepciones de Rogers, quien se presenta mucho más como psicoterapeuta que como teórico de grupos. Su teoría surge de las corrientes no ortodoxas del psicoanálisis en ruptura con Freud. Focalizado en la relación de ayuda, Rogers sistematizó las condiciones óptimas de esta relación, basada a la vez en una teorización de las actitudes psicológicas y de los valores humanistas. Veamos esas condiciones una por una.

a. Aceptar al paciente tal como es y manifestarle esa aceptación: quien ayuda debe tener una actitud "congruente", es decir, unidad entre la actitud exterior, el sentimiento consciente y el sentimiento que experimenta en lo íntimo frente al paciente.

b. Tener una "expresión de uno mismo" tal que pueda ser comunicada sin ambigüedad. La imagen de la persona que soy; quien ayuda no debe aparecer enmascarado bajo un rol, un estatus.

c. Manifestarle al paciente una actitud positiva: "Calidez, atención, afecto, interés, respeto."⁵⁶

d. Reconocer al paciente como diferente de uno y digno de interés porque precisamente él es otro; lo que permite, en la relación terapéutica, no sumirse en la angustia, el dolor del paciente; ello implica la capacidad de asumir, de controlar sus propios sentimientos, para no ahuyentar al paciente al experimentar los mismos sentimientos expresados por él.

e. Ayudar al otro a ser lo que es, o aceptarlo tal como es sin aprobación ni reprobación. Manifestarle aprobación induce al paciente a adoptar una actitud, a construir una imagen de sí mismo que va a satisfacer a quien lo ayuda; no se va a mostrar tal como es sino tal como el otro le dice que debe ser. Igualmente, manifestarle reprobación induce al paciente a autocensurarse o a rechazar la relación terapéutica. Se trata de liberar al paciente del temor de ser juzgado. Ello se expresa mediante una actitud de "comprensión" y, también, en la relación terapéutica, con la negativa a interpretar. El terapeuta no es el que sabe y quien va a ayudar al paciente a conocerse mejor. En la relación de tipo rogeriano, es el paciente quien se conoce; es su palabra, reflejándose en la atención comprensiva del terapeuta, la que pondrá a disposición de su conciencia tal o cual conjunto de sentimientos o de ideas.

f. "Entrar completamente en el universo de los sentimientos del otro y de sus concepciones personales y verlos desde el mismo ángulo que él",⁵⁷ es el concepto de empatía definido por Rogers, es decir, comprender al otro poniéndose en su lugar y experimentando lo que él experimenta. Hablando de la empatía, G. Konopka cita un proverbio de los indios de Minnesota: "No juzgues jamás a un hombre si no has caminado antes una luna en sus mocasines."⁵⁸

g. Considerar al otro como un proceso en devenir y no buscar lo que es en lo que ha sido, en el pasado. El hombre se construye todos los días en sus relaciones, no queda constituido de una vez por todas por sus relaciones en un período privilegiado (la primera infancia, según el psicoanálisis). "Si acepto al otro como algo inmovilizado, ya diagnosticado y clasificado, ya formado por su pasado, contribuyo así a confirmar esta hipótesis limitada. Si lo acepto como un proceso en devenir, entonces hago lo que puedo para confirmar o realizar sus potencialidades."⁵⁹

A través de esas condiciones de la ayuda, se diseña el objetivo de Rogers y de sus discípulos, ya sea en la conversación (definida

como "conversación centrada en el paciente") o en el grupo: se trata de ayudar al otro a reconocerse tal como es y, de esa forma, a realizar sus potencialidades. Como dice Gilbert Mury: "Se trata de restaurar la unidad primitiva entre lo que soy y lo que digo, unidad que se ha quebrado."⁶⁰

d. El análisis institucional

El análisis institucional es diverso, surgido de corrientes ideológicas diferentes. Para algunos, es una psicología y la práctica que de ella se deriva; para otros, es un espectro de análisis de la totalidad social y un instrumento de cambio de la sociedad. Por consiguiente, nos limitaremos a presentar sus orígenes y algunos de sus conceptos.

El término "institución" es corriente en sociología, y se lo ha empleado desde casi los orígenes de esta ciencia. El análisis institucional integró una parte de los debates y análisis sociológicos del concepto de institución. También heredó la teorización de una práctica de modificación de la terapia en los establecimientos psiquiátricos y de modificación de los procedimientos pedagógicos en las escuelas. Como dice Lapassade:⁶¹

En este primer nivel de elaboración, el concepto de "institución" se define inmediatamente en una perspectiva tecnológica. Se trata, en efecto, en los dos casos —la psicoterapia, luego la pedagogía—, de poner en su lugar —en los "establecimientos" o "lugares colectivos" de atención médica y de enseñanza— los dispositivos llamados institucionales, destinados a facilitar ya sea la curación, ya sea la formación.

Este movimiento desemboca, a comienzos de los años sesenta, en los movimientos llamados de antipsiquiatría o de antiescuela.

Otra corriente dejó su marca con fuerza en el análisis institucional: la corriente surgida del marxismo, expresada por Castoriadis,⁶² y la revista *Socialisme et Barbarie*; esta corriente desarrolló análisis de la burocracia que desembocaron en los conceptos claves de lo instituyente y lo instituido.

Proveniente también del marxismo y de la voluntad de conciliarlo con el freudismo, W. Reich⁶³ aportó, a ciertas corrientes del análisis institucional, el concepto de bioenergía, utilizado, entre

otros, por Lapassade. Por otra parte, se debe destacar la importancia de mayo del sesenta y ocho sobre el desarrollo del análisis institucional y la posición de privilegio que tuvo, a comienzos de los años setenta, la universidad de Vincennes.

Veamos algunos de los conceptos claves. En primer lugar, la institución es la "organización de las relaciones sociales entre los individuos" y, con mayor precisión, el "conjunto de normas que rigen esa organización".

Se distinguen en la institución tres niveles:

a) el instituido (el tiempo, la ley, el reglamento, la convención son instituidos); b) el instituyente que, bajo el empuje de deseos o necesidades, reclama que se creen nuevas normas (pero el instituyente es también esta nueva norma que surge); c) la institucionalización, que es el reconocimiento de esta nueva norma.⁶⁴

Luego, el concepto de analizadores:

Elemento que permite el análisis. Elemento que revela y hace que se exprese la dicotomía constitucional de la institución: a saber, la lucha entre fuerzas instituyentes y fuerzas instituidas. Elemento que saca a la luz lo tácito de la institución; elemento que permite acercar al inconsciente político, lugar de reproducción del dispositivo constitutivo de la institución.⁶⁵

Un cierto número de "leyes" permite el análisis de la institución (el análisis se emplea siempre en un sentido próximo al psicoanálisis); estas leyes, llamadas "efectos", son las siguientes (la lista varía según los autores):

Efecto Al Capone: aunque ignoran el funcionamiento de la institución, los miembros más periféricos saben cómo utilizarla y explotarla al máximo.

Efecto Basaglia: tendencia social actual a producir, cada vez más, desviaciones en las instituciones.

Efecto "caliente y frío": en un período histórico determinado, se suceden fases de efervescencia y de calma social.

Efecto Heisenberg: "No se puede hacer abstracción del pro

ductor cuando se pretende producir un discurso, una teoría, un análisis... Emisor y mensaje, productor y producto están ligados uno al otro. Transferencia y contratransferencia, que están en la base de toda teoría psicoanalítica, se conjugan en el concepto de implicación.”⁶⁶

- Efecto Lefebvre: tendencia social al refuerzo de los centros en detrimento de la periferia.
- Efecto Lukacs: “La ignorancia creciente de la sociedad sobre sí misma es consecuencia del progreso de la ciencia. Cuanto más formalizada, cuantificada y rigurosa es una ciencia, tanto más pierde de vista las condiciones sociales de su nacimiento, de su desarrollo.”⁶⁷
- Efecto Mühlmann: la institucionalización depende del fracaso de la profecía.
- Efecto Weber: la sociedad más compleja, más racional, más técnica se torna cada vez más impenetrable para ella misma.

A partir de esta definición de conceptos, se puede desembocar en la práctica, el “socioanálisis”.

El socioanálisis es la intervención producida por encargo, a “pedido” de una institución cliente que se propone, en una forma más o menos precisa, pero generalmente bastante vaga, ambigua y contradictoria, efectuar “el análisis” de su estructura, de su práctica, de su producción. Algo se pone, entonces, en movimiento, se establece una relación entre “la institución-cliente” y la “la institución analítica” (el analista o el grupo de analistas).⁶⁸

La “puesta en análisis de la institución”, el “socioanálisis”, tiene por finalidad hacer “surgir el inconsciente político y libidinal” de la institución; la tarea específica del socioanalista es analizar el “pedido de análisis” de “la institución cliente”.

e. Trabajo social y teorías psicosociológicas

Podemos repetir aquí lo que ya dijimos de las teorías sociológicas y psicológicas. La psicosociología aporta un esquema de aná-

lisis de los fenómenos psicosociales (el grupo), espectro de análisis que desemboca en una posibilidad de intervención.

Pero, sobre todo, la psicosociología aportó al TS herramientas de intervención que modificaron profundamente la práctica. En particular, los conceptos de Rogers como empatía o no juzgar tuvieron una influencia decisiva para establecer, sobre esas nuevas bases, la relación trabajador social-usuario, ya sea éste un individuo o un grupo. Igualmente, el TS de grupo sólo es posible gracias a las herramientas de análisis y de intervención de la psicosociología, como la sociometría de Moreno, o los conceptos de estatus y de rol. Y Lewin puso su sello en el TS comunitario por la atención que les prestó a los grupos en el campo social. Finalmente, el análisis institucional (al mismo tiempo que otras corrientes sociológicas, como la sociología de las organizaciones o el marxismo) proveyó a los trabajadores sociales de las herramientas necesarias para conocer mejor las instituciones (entre ellas, el servicio que los emplea) y actuar más eficazmente sobre ellas.

4. Utilización de las ciencias humanas en trabajo social

En su práctica diaria, el trabajador social utiliza conceptos y esquemas de análisis tomados de diversas teorías de las ciencias humanas, teorías que aparecen a menudo como antagonistas. Y el trabajador social experimenta con frecuencia una cierta desazón ante esa “rapaña” entre las teorías, ante ese eclecticismo. De esa desazón nació recientemente una cierta voluntad de “modelización” de la práctica. De una determinada aproximación teórica se deduce un tipo de intervención aplicable en tal tipo de situación particular. De este modo, la práctica se divide en un cierto número de situaciones que necesitan un modelo de intervención preciso, construido a partir de los esquemas de análisis y de los conceptos de tal o cual teoría. Se llega así a un gran número de modelos de intervención, tantos como teorías existen. Un autor canadiense, Francis J. Turner,⁶⁹ presenta 19 teorías y otros tantos modelos de intervención que de ellas se desprenden. Pero la multiplicación de modelos —que puede proseguir casi hasta el infinito— nos enfrenta a una contradicción que complica esta modelización de la intervención: en una situación concreta, es posible encontrarse ante la posibilidad de aplicar dos o más modelos. Y volvemos al comienzo

una situación dada admite simultáneamente esquemas de análisis que pertenecen a teorías diferentes y a veces opuestas.

Aquí se podrían plantear dos cuestiones: esta aparente falta de rigor teórico de los trabajadores sociales, este eclecticismo teórico, ¿no es acaso la prueba de la incapacidad de las diversas teorías de las ciencias humanas para explicar la realidad, al hombre y su contorno social en sus relaciones cotidianas? ¿En estas teorías no se encuentra finalmente un cierto número de conceptos operativos y construcciones ideológicas, reflejos deformados de la práctica de los hombres?

Una respuesta positiva a estas dos preguntas reenvía a una concepción de la realidad social no como un todo homogéneo e indiferenciado, sino como un determinado número de elementos estrechamente imbricados y organizados. El corte transversal de una sociedad dada nos muestra un cierto número de niveles desde su organización en clases, las diferentes instituciones, las normas y los valores sociales, la trama de los estatus y los roles de los individuos, los diversos agrupamientos y su modo de constituirse (grupo de parentesco, de vecindad, profesional, ideológico, etcétera).⁷⁰

Podemos decir que cada una de las teorías de las ciencias sociales reenvía a un cierto nivel de la realidad social o a un cierto aspecto de ese nivel. Cada una de esas teorías, lejos de ser una visión global, nos proporciona algunos conceptos operativos para comprender un determinado nivel de la realidad. Teorías diametralmente opuestas una a la otra pueden también aportarnos clarificaciones complementarias. Por ejemplo, la conducta de un individuo dado podría explicarse, entre otras causas, por las condiciones en las que se desarrollaron las diferentes etapas de su primera infancia, por los comportamientos adquiridos y por la red de sus relaciones interpersonales. Para explicar esa conducta, también se puede recurrir simultáneamente a los conceptos del psicoanálisis, del comportamentalismo y de la psicología. Para comprender la situación de su usuario (individuo o grupo), el trabajador social puede recurrir a conceptos explicativos pertenecientes a diferentes teorías, con la condición de situar correctamente el nivel de la realidad o el aspecto de la realidad en los cuales son aplicables esos conceptos.

Frente a un problema de vivienda del usuario, el trabajador social podrá recurrir a un espectro de análisis psicológico para comprender la significación del problema para aquél; pero, si sólo actúa sobre estos factores psicológicos para ayudar al usuario a alo-

jarse, su intervención corre el riesgo de ser inútil si no ha analizado la situación local de la construcción y las posibilidades objetivas del usuario para encontrar alojamiento. La situación de la persona se explica siempre, en un momento dado, por una multitud de determinismos que dependen, cada uno de ellos, de un esquema de análisis particular. Como dice Gurvitch:

Es imposible separar el determinismo de los marcos reales y concretos que está llamado a regir, lo mismo que de la multiplicidad de los tiempos en que se mueve, lo que lleva a un pluralismo de determinismos limitados, relativos, variados, "parciales", distintos según cada universo concreto, según cada mundo específico estudiado por una ciencia particular.⁷¹

Este libro no sitúa la intervención en trabajo social en el marco de una sola referencia teórica. Por el contrario, sus referencias teóricas son eclécticas, pues pensamos que, gracias a este eclecticismo teórico, el usuario puede ser comprendido en su totalidad. Referencias teóricas diversas enriquecen la intervención, en tanto que una intervención basada en una sola referencia teórica queda mutilada, ya que ignora aspectos enteros del campo social y psicológico del usuario.

Notas bibliográficas

1. Herpin, Nicolas, *Les sociologues américains et le siècle*, Paris, PUF, Col. Sup, 1973, p. 49.
2. Richmond, Mary, *Les méthodes nouvelles d'assistance. Le service social des cas individuels*, Paris, Librairie Félix Alcan, 1926. (Reedición: Rennes, ENSP, 2002.)
3. Malinowski, Bronislaw, *Une théorie scientifique de la culture*, Paris, Le Seuil, Col. Points. (Hay versión en español: *Una teoría científica de la cultura*, Buenos Aires, Sudamericana.)
4. Parsons, Talcott, *Elements pour une sociologie de l'action*, Paris, Plon, 1955.
5. Malinowski, Bronislaw, op. cit., p. 128.
6. Malinowski, Bronislaw, op. cit., p. 57.
7. Malinowski, Bronislaw, op. cit., p. 39.

8. Parsons, Talcott, op. cit.
9. Herpin, Nicolas, op. cit., p. 41.
10. Merton, Robert, *Eléments de théorie et de méthode sociologique*, Paris, Plon, 1965.
11. Herpin, Nicolas, op. cit., p. 41.
12. Merton, Robert, *Social Theory and Social Structure*, Nueva York, Free Press, 1965, citado por Herpin, Nicolas, op. cit. (Hay versión en español: *Teoría y estructura sociales*, México, Fondo de Cultura Económica, 1968.)
13. Ver Auzias, Jean-Marie, *Clefs pour le structuralisme*, Paris, Seghers, 1967.
14. Levi-Strauss, Claude, *Anthropologie-structurale II*, Paris, Plon, 1973. (Hay versión en español: *Antropología estructural II*, México, Siglo XXI, 1979.)
15. Levi-Strauss, Claude, *Tristes tropiques*, Paris, Ed. 10/18, 1962, p. 153. (Hay versión en español: *Tristes trópicos*, Buenos Aires, EUDEBA.)
16. Sobre la noción de aparato ideológico de Estado, ver el artículo de Althusser, Louis, "Idéologie et appareils idéologiques d'Etat", *La Pensée*, N.º 151, Paris, junio de 1970, y su crítica por Poiron, J. M., "Althusser, l'idéologie, l'école", en *Contre Althusser*, Paris, Ed. 10/18, Col. Rouge, 1974.
17. Ver en particular Foucault, Michel, *Histoire de la folie*, Paris, Ed. 10/18, 1964. (Hay versión en español: *Historia de la locura en la época clásica*, México, Fondo de Cultura Económica.)
18. Donzelot, Jacques, *La police des familles*, Paris, Ed. de Minuit, 1977.
19. Dufrenne, Michel, *La personnalité de base*, Paris, PUF, 1966.
20. Varias obras de Erving Goffman fueron traducidas al francés; citemos en particular: *La mise en scène de la vie quotidienne*, tomo 1, *La présentation de soi*, y tomo 2, *Les relations avec le public*, Paris, Ed. de Minuit, 1973, y *Stigmaté. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Ed. de Minuit, 1975.
21. Sobre la sociología de las organizaciones, ver la obra de Crozier, Michel y, muy en particular, *Le phénomène bureaucratique*, Paris, Ed. Le Seuil, Col. Points, 1971. (Hay versión en español: *El fenómeno burocrático*, Buenos Aires, Amorrortu, 1969.)
22. Daran, Michele, "Application au terrain de l'analyse systémique", *Economie et Humanisme*, N.º 243, Caluire, septiembre-octubre de 1978.
23. Von Bertalanffy, Ludwig, *Théorie générale des systèmes*, Paris, Dunod, 1973. (Hay versión en español: *Teoría general de los sistemas*, México, Fondo de Cultura Económica.)
24. Nairk, "Marxisme ou structuralisme? (Défense du communisme)", en *Contre Althusser*, Paris, Ed. 10/18, Col. Rouge, 1974, p. 197.
25. Sobre el marxismo se puede leer: Lowy, Michael, *Dialectique et révolution*, Paris, Anthropos, 1973 (hay versión en español: *Dialéctica y revolu-*

- ción*, México, Siglo XXI, 1975); Salama, Pierre y Valier, Jacques, *Une introduction à l'économie politique*, Paris, Maspéro, 1973 (hay versión en español: *Una introducción a la economía política*, México, Era, 1976); Weber, Heori, *Marxisme et conscience de classe*, Paris, Ed. 10/18, 1975.
26. Marx, Karl y Engels, Friedrich, *Manifeste du Parti communiste*, Paris, Ed. Sociales, 1966. (Hay ediciones en español: *Manifiesto del partido comunista*.)
27. Marx, Karl, "Thèses sur Feuerbach", en Engels, Friedrich, *Ludwig Feuerbach et la fin de la philosophie classique allemande*, Paris, Ed. Sociales, 1976, p. 88. (Hay ediciones en español: *Ludwig Feuerbach y el fin de la filosofía clásica alemana*.)
28. Marx, Karl, op. cit., p. 91.
29. Freud, Sigmund, *Cinq psychanalyses*, Paris, PUF, 1954, p. 167.
30. Freud, Sigmund, *De la technique psychanalytique*, Paris, PUF, 1953, p. 146.
31. Freud, Sigmund, *Moïse et le monothéisme*, Paris, Gallimard, 1948.
32. Freud, Sigmund, *Abrégé de psychanalyse*, Paris, PUF, 1949, p. 318.
33. Freud, Sigmund, *Délire et rêves dans la Gradiva de Jensen*, Paris, Gallimard, 1949, p. 138.
34. Freud, Sigmund, *Introduction à la psychanalyse*, Paris, Payot, 1917.
35. Freud, Sigmund, *Totem et tabou*, Paris, Payot, p. 90.
36. Freud, Sigmund, *Cinq leçons sur la psychanalyse*, Paris, Payot, 1953, p. 172.
37. Sobre el comportamentalismo, se puede leer: Skinner, B. F., *Par-delà la Liberté et la Dignité*, Paris, Laffont, 1972.
38. Cita extraída de la revista *Autrement*, N.º 4, 1975/76, "Guérir pour normaliser", Paris, p. 95.
39. *Autrement*, op. cit., p. 146.
40. Eysenk, Hans Jürgen, "La thérapeutique du comportement", *La Recherche*, N.º 48, vol. 5, Paris, septiembre de 1974, p. 751.
41. Berne, Eric, *Des jeux et des hommes. Psychologie des relations humaines*, Paris, Stock, 1975. (Hay versión en español: *Juegos en que participamos. Psicología de las relaciones humanas*, México, Diana, 1975.)
42. Según el plan de Cegos-Ippso, *Analyse transactionnelle e relations de travail*, Paris, ESF-Entreprise Moderne d'Éditions-Librairies Techniques, 1979.
43. Cegos-Ippso, op. cit., p. 9.
44. Cegos-Ippso, op. cit., p. 10.
45. Cegos-Ippso, op. cit., p. 11.
46. Cegos-Ippso, idem.

47. Cegos-Ippso, op. cit., p. 12.
48. Dos obras importantes de Moreno, J. L. fueron traducidas al francés: *Les fondements de la sociométrie*, París, PUF, 1954, y *Psychothérapie de groupe et psychodrame*, París, PUF, 1965. (Hay versiones en español: *Fundamentos de la sociometría*, Buenos Aires, Paidós; *Psicoterapia de grupo y psicodrama*, México, Fondo de Cultura Económica.)
49. Moreno, J. L., *Les fondements de la sociométrie*, París, PUF, 1954.
50. Stoetzel, Jean, "La psychologie des relations interpersonnelles", en Gurvitch, Georges, *Traité de sociologie*, tomo II, París, PUF, 1960, p. 343. (Hay versión en español: *Tratado de sociología*, 2 tomos, Buenos Aires, Kapelusz.)
51. Lewin, Kurt, *Psychologie dynamique. Les relations humaines*, París, PUF, 1960, p. 343.
52. Faucheux, Claude, "Introducción" a Lewin, Kurt, op. cit., p. 11.
53. Lewin, Kurt, op. cit., p. 62.
54. Lewin, Kurt, op. cit., pp. 245-246.
55. Entre las obras de Rogers, Carl, traducidas al francés, citemos *Relations d'aide et psychothérapie*, París, Dunod, 1970. Una presentación de las concepciones rogerianas en Mury, Gilbert, *Introduction a la non-directivité*, Toulouse, Privat, 1973.
56. Rogers, Carl, *Le développement de la personne*, París, Dunod, 1970.
57. Rogers, Carl, op. cit.
58. Konopka, Gisela, *Social Group Work: A Helping Process*, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1963.
59. Rogers, Carl, op. cit.
60. Mury, Gilbert, op. cit.
61. Lapassade, Georges, *Socioanalyse et potentiel humain*, París, Gauthier-Villard, 1975, p. 21.
62. Castoriadis, *La société bureaucratique*, París, Ed. 10/18, 1973.
63. Reich, Wilhelm, *La fonction de l'orgasme*, París, L'Arche, 1970, y *La psychologie de masse du fascisme*, París, Payot, 1972. (Hay versiones en español: *La función del orgasmo*, Buenos Aires, Paidós; *Psicología de masas del fascismo*, Buenos Aires, Latina, 1974.)
64. Hess, Rémi, "Lexique de l'analyse institutionnelle", *Pour*, N.º 62-63, París, noviembre-diciembre de 1978; *L'analyse institutionnelle en crise? (Historique, analyses et débats)*, p. 26.
65. Hess, Rémi, op. cit., p. 22.
66. Hess, Rémi, op. cit., p. 24.
67. Hess, Rémi, op. cit., p. 25.
68. Lapassade, Georges, op. cit. Además de las obras citadas, se pueden leer sobre el análisis institucional: Lourau, René, *L'analyse institutionne-*

- lle*, París, Ed. de Minuit, 1970 (hay versión en español: *El análisis institucional*, Buenos Aires, Amorrortu, 1975); Lapassade, Georges y Lourau, René, *Clefs pour la sociologie*, París, Seghers, 1971; y sobre el análisis institucional del trabajo social: Barbier, René, "Une analyse institutionnelle du service social", en *Sociologie du travail*, 1/1973, París, Ed. du Seuil.
69. Turner, Francis J., *Social Work Treatment. Interlocking Theoretical Approaches*, Nueva York, Free Press/Macmillan Publishing, 1979.
70. Sobre este punto, es útil la lectura de Gurvitch, Georges, *Problèmes de sociologie générale*, Tomo I del *Traité de sociologie*, París, PUF, 1962.
71. Gurvitch, Georges, *Les règles de l'explication en sociologie. Les variations des formules du déterminisme sociologique*, op. cit., p. 236.

METODOLOGIA DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Partimos aquí del presupuesto de que el trabajo social (TS) utiliza en su actividad uno o varios métodos y que éstos pueden explicitarse, describirse, analizarse tanto desde el punto de vista de la práctica como de la teoría.

Esta afirmación no es gratuita, pues numerosas corrientes en TS parecen sugerir —más que afirmarlo explícitamente— que el o los métodos no son más que discursos de intelectuales (con todo lo que esta afirmación comporta de peyorativo en el ambiente profesional francés), que tienen poca o ninguna relación con la realidad cotidiana del trabajador social. Encontramos dos tendencias en esa corriente de pensamiento. La primera sitúa al trabajador social únicamente como agente ejecutivo de la política social de su servicio empleador, limitándose su acción a trasladar las normas sociales dominantes ante los usuarios; su función consiste exclusivamente en un rol de normalización y de control de los "desviados", de los "marginales", de los "asociales", etc. La otra privilegia únicamente el desarrollo psicoafectivo del trabajador social mismo. Sólo cuando éste se encuentre a gusto consigo mismo, "bien en su pellejo", cuando haya superado sus propias dificultades y barreras en la relación, cuando haya adquirido suficiente confianza en sí mismo y haya clarificado sus motivaciones y sus deseos de poder, será capaz de ayudar a los usuarios en el marco de una relación cálida y acogedora.

Estas dos corrientes de pensamiento —que no podemos desarrollar aquí, a pesar del riesgo evidente de presentar tan sólo una caricatura deformada de ambas— tienen en común el hecho de negar que exista un método de TS que pueda ser descrito y estudiado desde un punto de vista práctico y teórico.

En nuestra opinión, la primera, al no tomar en cuenta más que el carácter de asalariados de los trabajadores sociales, niega todo margen de libertad de acción entre éstos y el servicio empleador; presupone a los primeros en conformidad y en vínculo simbiótico con el segundo, y desdeña la autonomía de pensamiento y de acción, tanto del trabajador social como del usuario, y las contradicciones y los innumerables conflictos que existen en la práctica social.

La segunda, al reducir la acción del trabajador social a un mero desarrollo de las capacidades de relación (propias y del usuario), niega en los hechos los aspectos institucionales y la capacidad de cualquier individuo de aprender utilizando el intelecto y la experiencia de otros.

No obstante, hay que añadir que estas dos corrientes aportaron al TS un cuestionamiento rico en repercusiones positivas, obligaron a los trabajadores sociales a preocuparse y a interrogarse acerca de su práctica, a analizar su estatus y su rol, a asomarse a sus contradicciones y a delimitar mejor las dificultades y la complejidad de su profesión.

Creemos que el TS solamente puede enriquecerse bajo la triple influencia de estas dos corrientes y del aprendizaje de la metodología, no como líneas opuestas que se excluyen recíprocamente, sino como enfoques diversos de una misma realidad en que cada uno encuentra su significado complementando a los demás.

1. Elaboración de la metodología

La metodología del TS no surgió de la nada, sino que se elaboró a partir de la acumulación y la sistematización de experiencias prácticas, y a partir de los aportes de las diferentes ciencias humanas en pleno progreso (psicología, sociología, psicosociología y, más recientemente, geografía, economía y antropología). Este esfuerzo de sistematización, con la elaboración conceptual que de ella se desprende, fue especialmente importante en los Estados Unidos desde la segunda década de este siglo, y se manifestó en Francia en el periodo de los años treinta-cuarenta y luego hacia los años cincuenta con las formaciones en el *case work*.

El TS emplea dos formas de sistematización de la práctica y de elaboración metodológica. La primera toma en cuenta una aproximación pragmática: frente a la realidad compleja y viva de los pro-

blemas individuales y sociales, el trabajador social opera por la acumulación de experiencias y por la secuencia del ensayo y de la reflexión sobre los resultados, positivos o negativos. Aquello que demuestre producir los resultados esperados será nuevamente utilizado; en cambio, lo que resulte ser un error ya no se experimentará más. La repetición acumulativa de esta forma de sistematización permite después elaborar, sobre el plan general, las ideas fuerzas aplicables a diferentes situaciones.

La segunda forma de sistematización de la práctica utiliza una aproximación más "científica", con las herramientas que ponen a su disposición las diversas ciencias humanas y particularmente la utilización de los métodos de investigación en TS. El libro de Mathilde Du Ranquet, *Nouvelles perspectives en case work*, destaca, en su segunda parte, varias investigaciones de este tipo que concluyeron en aportes considerables en el plano de la metodología profesional. Del mismo modo, una reciente publicación de Laurence Schulman titulada *Etude sur le processus d'aide*¹ efectúa un análisis detallado y exhaustivo de las diversas variables que intervienen en el proceso de ayuda. Igualmente, en Canadá y los Estados Unidos, los artículos publicados sobre la intervención a corto plazo, la intervención en situación de crisis, el uso del contrato escrito con el usuario, etc., son producto de la experimentación de nuevas formas de trabajo analizadas y sistematizadas por una investigación aplicada al TS.

En Francia, y lo lamentamos sin poder explicarlo, no existe un esfuerzo similar para la utilización de los medios de investigación respecto de la metodología, respecto del quehacer de los trabajadores sociales. Existen, en cambio, investigaciones sobre la clientela de los trabajadores sociales² o sobre las características de las diversas profesiones sociales,³ así como numerosos estudios de necesidades, estudios del medio, etc., realizados en el marco de los diferentes servicios empleadores. Pero no se ha efectuado —que sepamos— ninguna investigación sobre los medios y las técnicas del TS. Parecería que las profesiones sociales en Francia se encastillan en sistematizar su experiencia práctica mediante la utilización exclusiva, o casi, de la gestión pragmática, entresacando lo que "anda" de lo que no da los resultados esperados. De este modo, entre las raras publicaciones sobre el TS, predominan netamente los informes de experiencias, y son excepcionales los textos que se refieren a la metodología.

Una profesión se define —entre otras cosas— por un cuerpo de conocimientos y de técnicas transmisibles, un saber que está su-

ficientemente elaborado para poder constituir materia de enseñanza y de aprendizaje para las nuevas generaciones. Pero el dinamismo vital de una profesión se mide también por su capacidad de creación y de experimentación, por la elaboración de su teoría a partir de la práctica, por la definición de sus métodos en función de los fines que persigue. Esto implica un esfuerzo colectivo importante y, también, vencer numerosos obstáculos tanto objetivos como subjetivos. Pero el esfuerzo bien vale la pena, más teniendo en cuenta que la elaboración de un método de trabajo debe renovarse constantemente, ya que el método no es más que un medio, un camino para llegar a un fin. El cuerpo de conocimientos teóricos transmisibles no constituye una verdad absoluta; ésta sólo puede determinarse en el tiempo y en el espacio (aquí y ahora), está sujeta a modificaciones bajo el efecto de diversas influencias. Si se olvida esta condición, ya no estamos ante un cuerpo de conocimientos teóricos sino ante una doctrina.

En América latina existen numerosas obras que exponen el TS como una ciencia que utiliza el "método científico" de investigación como base metodológica. La misma tendencia se abre paso en Francia —bajo otra forma— en el marco de los estudios universitarios en ciencias sociales aplicadas. Se trata, en efecto, de una tendencia reciente, ya que la mayor parte de nuestros mayores habían definido el TS, ya sea por sus intenciones declaradas, ya sea como arte.

Sin entrar en consideraciones filosóficas para justificar la visión del TS como arte o como ciencia, debemos precisar que lo situamos mucho más cerca del arte que de la ciencia. Pero afirmar que la práctica del TS es un arte, con todo lo que ello comporta de creación, de experiencia única, de habilidad, no significa negar, sin embargo, la necesidad inevitable de aprender y de saber. ¿Cuántos años de estudio, de ejercicio, de concentración y de esfuerzos no le son acaso necesarios al músico para llegar a ser un virtuoso, al pintor para producir por fin una tela que exprese todas sus capacidades creativas?

Como dice Henry Maltier:

Creo que a nosotros, los asistentes sociales, nos faltaba sin duda para realizar, para innovar, para crear, ese poco de locura... Pero para poder utilizar —con suma prudencia— ese poco de locura ¡cuánto debe aprender el artista! No puede dejar nada al azar. Su imaginación puede ir siempre más

lejos, pero dentro de los límites estrictos que le fijan las fuerzas: gravedad, resistencia de los materiales, etc. Fuerzas que no puede sujetar y dominar si no las conoce perfectamente. ¿No estará allí el secreto de toda creación? En la estrecha combinación entre un dominio perfecto de su oficio y una curiosidad imaginativa algo desbordada, algo utópica, ¡un poco de locura!⁴

2. Definiciones

El TS fue descrito en términos de "actos profesionales" (entrevistas, gestiones, visitas a domicilio, formación de legajos, etc.) y también en términos de función (de información, de ayuda, de relación).⁵ Aquí vamos a abordarlo en términos de método y de proceso.

El método es "la manera de hacer (decir o enseñar) algo siguiendo determinados principios y con un cierto orden".⁶ El método en TS es, en efecto, la manera como actúa el trabajador social desde su primer encuentro con el usuario hasta que finaliza su acción con éste. El método se puede dividir fácilmente en diversas fases, con fines de estudio y de profundización, pero la aproximación al TS que proponemos aquí trata de enlazar cada acto profesional de naturaleza diferente y cada etapa del método con el fin de darle a la acción del trabajador social coherencia y continuidad.

La metodología es "la parte de una ciencia que estudia los métodos a los cuales ella recurre",⁷ y aunque consideramos el TS más como un arte que como una ciencia, emplearemos la palabra "metodología" en esa acepción del término. La metodología nos permite así delimitar y estudiar la o las "maneras de actuar" en TS, la forma de proceder según un determinado orden y siguiendo ciertos principios, es decir el(los) método(s).

Es esencial recordar que un método es siempre un medio y no un fin en sí; la metodología en TS es la manera de hacer, pero no define los objetivos que quiere alcanzar ni los valores a los cuales uno se refiere. El método es un instrumento para alcanzar objetivos previamente determinados, está subordinado a los valores y a los fines; pero existe una relación estrecha entre los objetivos perseguidos y la manera de actuar, tal como lo expresa G. Konopka:

Nuestra manera de actuar debe estar de acuerdo con los fines que perseguimos. [...] Gandhi se expresó al respecto de

una manera admirable: "Los medios se asemejan a la semilla, el fin se asemeja al árbol, y existe la misma relación invariable entre los medios y el fin que entre la semilla y el árbol..."⁸

Hasta hace muy poco, los métodos de TS se definían según la dimensión del usuario con la cual tenía relación el trabajador social. Así, el método de ayuda psicosocial individualizada se dirigía a personas en dificultades y, a veces, se extendía a la familia; el método de trabajo social de grupo (TSG) iba dirigido a usuarios en una estructura de grupo pequeño, era el modo de relación preferido en esta aproximación; el método de trabajo social comunitario (TSC) definía al usuario en términos de comunidad geográfica o institucional y en términos de grupos interrelacionados. Esta determinación del método en función de la dimensión del usuario se viene utilizando cada vez menos en Francia desde hace unos años, en que el proceso de unificación de los diferentes métodos apareció después de que la misma tendencia había aparecido en los Estados Unidos y en América latina. Los tres "métodos clásicos" están siendo sustituidos poco a poco por la búsqueda de una metodología única, llamada a veces aproximación global, a veces metodología genérica o integrada.* En la misma corriente de evolución, se ubica el cambio de terminología de la metodología de intervención en TS, que corresponde con la elaboración de un modelo diferente de la práctica social.

3. Dos modelos enfrentados

a. El modelo médico

Durante mucho tiempo, la metodología en TS tomó del modelo de tratamiento médico gran número de sus referencias y de su terminología, especialmente en lo que se refiere al método psicosocial individualizado. El método se dividía en varias fases o etapas —estudio (o indagación) de la situación, diagnóstico social, tratamiento, evaluación y finalización del tratamiento— tomadas directamente del lenguaje médico.

* Ver a este respecto el capítulo 1, "Algunas notas sobre la evolución de la metodología del servicio social en Francia".

Es cuestión, para el trabajador social, de "tratar" una "enfermedad social". Él es quien puede aportar respuestas o soluciones, "remedios", al que sufre de una carencia o una disfunción social. El "tratamiento" es "prescrito" por quien puede determinar, en el "diagnóstico" social, el mal que sufre el otro.

El servicio social trata, entonces, de establecer tipologías de diagnóstico y de sistematizar las respuestas (tratamiento) susceptibles de resolver cada tipo de "enfermedad" social.⁹

Este modelo de tratamiento social con fuerte influjo médico se modificó por influencia de las corrientes psicoanalíticas y psicoterapéuticas posteriores, sin perder sin embargo sus principales características. La palabra "tratamiento" fue reemplazada por "terapia", y se habla de terapia social, de socioterapia, de psicoterapia, de terapia de apoyo, etcétera.

En su libro *Social Case Work*, Bray y Twenlinckx¹⁰ nos explican que existen dos formas de tratamiento social: 1) el tratamiento indirecto, llamado también socioterapia, centrado en el ambiente exterior del usuario y que opera mediante la modificación del medio, y 2) el tratamiento directo o psicoterapia, centrado en la persona del usuario y que consiste en aportar sostén psicológico y en desarrollar la comprensión de sí y de su situación.

Este modelo médico-psico-terapéutico adoptaba términos que reforzaban aún más el modelo cuando se hablaba de los objetivos del tratamiento. Estos objetivos se definían como curativos, preventivos y promocionales. Los tratamientos "curativos" se dirigían a las personas en situación de "enfermedad social" ya declarada, se trataba de curar una situación de hecho. Los tratamientos "preventivos" se utilizaban cuando existía una situación de riesgo de enfermedad —o de degradación— y se trataba de proceder a "rastros precoces". Los objetivos "promocionales", que acompañaron siempre a los otros dos, se originan probablemente en las corrientes de educación popular y de educación sanitaria (higiene, dietética, etc.), y su pertenencia al modelo médico nos parece menos evidente.

b. El modelo de intervención

Creemos que otro modelo está reemplazando parcial y progresivamente al modelo médico. Sus contornos y sus referencias todavía están imperfectamente delimitados. No obstante, el cambio que

ya se produjo respecto de la terminología del TS es muy sensible y revelador.

En la base de este nuevo modelo, está la concepción del rol del trabajador social como "agente de cambio" (cambios personales o individuales, cambios familiares, cambios sociales). El objetivo de *cambio* reemplaza a los objetivos curativos, preventivos y promocionales del modelo médico.*

A partir de su comprensión de la dinámica social y psicológica en la que se halla el usuario, el trabajador social debe determinar los objetivos precisos del cambio que se quiere alcanzar y los medios para lograrlo. Esta definición de los objetivos y de los medios se denomina a menudo *proyecto* del trabajador social o *proyecto de intervención*. Pero el trabajador social es sólo uno de los elementos presentes, ya que los otros son el organismo empleador que contrata a los trabajadores sociales para ejecutar su política social, y el usuario, que tanto puede ser un grupo como una familia, un individuo o una comunidad. La definición de los objetivos y la elección de los medios se realizan confrontando los proyectos de los diferentes elementos que están frente a frente; la negociación da como resultado un proyecto común.

Otros términos se inscriben también en este nuevo modelo: para ejercer su papel de agentes de cambio, los trabajadores sociales llevan a cabo "intervenciones". Hablar de intervención equivale a "querer actuar"; intervenir en un asunto quiere decir "tomar parte voluntariamente, hacerse mediador, interponer su autoridad".¹¹ Consiste, pues, en acentuar la acción, lo que el trabajador social *hace*. Lo que se pone de relieve es la voluntad consciente de modificar, por su acción, la situación del usuario. La palabra "intervención" tiene, en nuestra opinión, más fuerza que la de "acción", aunque se utilizan a menudo como sinónimos.

La combinación de estos elementos del modelo —cambio, proyecto, intervención—, su relación, hace aparecer la última palabra clave de este modelo de referencia: la *estrategia*.

La estrategia se define como el "arte de combinar, con vistas a la victoria, la acción de las fuerzas militares, políticas, morales, económicas, implicadas en la conducción de una guerra moderna. Arte de dirigir un conjunto de disposiciones".¹² En TS, una estrategia puede definirse como "el arte de hacer concurrir un conjunto de medios a un fin. [...] La estrategia toma en cuenta elementos

de naturaleza diferente tales como los recursos humanos, materiales, el tiempo, la personalidad, etc., y trata de prever la evolución y las interacciones dinámicas entre esos elementos".¹³ Se pone el acento en los aspectos dinámicos y cambiantes, en la definición de los fines que se quieren alcanzar y en el análisis de los diferentes elementos que componen la situación. El concepto de estrategia nos remite a la noción de arte, de creación; si la estrategia corresponde al arte, no puede ser científica ni única, no puede estar segura de su éxito. Son posibles varias estrategias para llegar a un mismo fin, cada "artista" o "estratega" concebirá eventualmente diferentes estrategias; lo esencial es concebir la que tenga mayores posibilidades de éxito. "El concepto de estrategia, más que el de método, pone el acento sobre el que tiene la iniciativa."¹⁴

Si bien el empleo de las palabras *cambio*, *proyecto* e *intervención* ha arraigado rápidamente en el campo del TS, el de *estrategia*, en cambio, está todavía menos extendido.

4. Algunos conceptos claves en la metodología de intervención

a. Concepto de cambio

Cambio "significa una modificación, un arreglo, una variación, un desplazamiento en la naturaleza o la dirección de una estructura o de un proceso. Desarrollo, a diferencia de 'cambio', implica una modificación continua en el tiempo".¹⁵ Así, el concepto de cambio expresa una modificación que puede ser tanto brusca, rápida, y aun inesperada, como progresiva, inscribiéndose en una evolución lenta que se denomina, entonces, desarrollo.

El concepto de cambio no determina ni la dirección exacta del desplazamiento, ni la naturaleza de las modificaciones o variaciones; no precisa tampoco si las modificaciones o la dirección de los desplazamientos son buenas o malas, positivas o negativas; simplemente designa un grado de transformación. Nos parece que éste es uno de los elementos esenciales del concepto de cambio y lo que lo diferencia fundamentalmente de otros términos utilizados en TS, tales como "ayuda", "progreso", etc. Esta ventaja se transforma, sin embargo, en una dificultad y una exigencia suplementaria en cuanto se lo utiliza como concepto operativo en TS. Enton

* El concepto de cambio se analiza más adelante en este mismo capítulo.

ces, el empleo del concepto de cambio requiere la definición previa de: qué se quiere cambiar, por qué y quién quiere cambiarlo, qué se quiere alcanzar como nueva situación, etcétera.

Por otra parte, el manejo de este concepto nos aporta una herramienta útil de medición y de evaluación. En efecto, podrá hacerse entonces en términos de medición del cambio —de las variaciones y de las modificaciones— entre la situación de partida y la situación existente al finalizar la intervención del trabajador social. Pero también aquí la utilización se torna ardua, pues sólo se puede medir la transformación con los mismos puntos de referencia, antes y después, es decir, habiendo determinado previamente las variables susceptibles de ser modificadas o cambiadas. A ello se añade “la dificultad suplementaria y apremiante de tener a la vez un aspecto subjetivo y un aspecto objetivo”:¹⁶ si bien es relativamente fácil mensurar la transformación de elementos objetivos u observables en la situación de la persona (mudanza, separación de la pareja, asistencia de hijos a la escuela, concurrencia asidua al trabajo, o sus contrarios), es en cambio mucho más difícil medir los cambios subjetivos vinculados a la manera como el usuario percibe y vive, él mismo, su situación.

Una persona puede afirmar sentirse cambiada y aparecer al observador semejante e igual a ella misma. [...] Otra puede cambiar de comportamiento manifiesto y visible [...] y conservar en ella sus tensiones igualmente fuertes, incluso agravadas. Sin embargo, sus observadores afirmarán que “ha cambiado”.¹⁷

Los interrogantes que se plantean constantemente para el concepto de cambio son entonces: ¿de qué transformación se trata?, ¿quién determina el cambio?, ¿cómo medirlo?

En el modelo médico, se pone el acento permanentemente en la patología; incluso los tratamientos preventivos y promocionales se determinan con relación a la ausencia o al riesgo de “enfermedad” social. Los trabajadores sociales estuvieron impregnados durante largos años por esta “deformación” social, que consiste en no ver sino lo que ya ha llegado a un límite, lo que está fuera de su norma social, lo que es marginal. Por el contrario, el empleo del modelo de intervención, y particularmente el concepto de cambio, nos permite echar una mirada atenta a aquello que es propio de la vida corriente, a lo que es normal y saludable. Nada hay más co-

rriente, más habitual, de hecho, que el cambio, que la transformación de una situación.

Nada hay más poderoso que las fuerzas que incitan habitualmente a las personas a cambiar.

Las personas son incitadas a cambiar por diferentes fuerzas motoras. Una de ellas actúa cuando quieren o desean algo más, mejor o diferente de lo que son. Otra, cuando temen perder algo a lo que están apegadas profundamente [...] [o aun cuando] se encuentran en una situación o en circunstancias que les son suficientemente inhabituales como para que les parezca que está en juego su integridad física o psicológica.¹⁸

Descubrir la motivación del usuario para cambiar constituye, entonces, una clave esencial para el trabajador social en su intervención; el nivel de malestar que el usuario siente en su situación actual y el grado de esperanza de alcanzar un cambio satisfactorio son datos esenciales y dinámicos en el proyecto de intervención.¹⁹ En contrapartida, señalar los frenos y las resistencias al cambio, tanto individuales como colectivos, es también importante, pues toda situación de cambio implica inevitablemente tensiones, sentimientos ambivalentes u hostiles, conflictos, etc. “Cambio significa movimiento, y movimiento, fricción. Sólo en el vacío, cambio y movimiento podrían producirse sin la rudeza y el ardor del conflicto.”²⁰ Que este conflicto se produzca a nivel social, a nivel individual (psíquico) o a nivel de relación (entre dos o varias personas), siempre está presente en toda situación de cambio entre las fuerzas que impelen al cambio y las que lo resisten.

b. Concepto de contradicción

Lo que precede nos lleva a considerar otro concepto clave de la práctica social: el de contradicción. La mayoría de nosotros hemos sido educados de tal manera que disociamos constantemente cada cosa de su contrario y sólo vemos el mundo en términos de dicotomía: separamos la vida de la muerte, lo que es hermoso de lo que es feo, lo que es bueno de lo que es malo, etc. Pero, de hecho, desde el nacimiento morimos un poco cada día, lo que consideramos hermoso lo es sólo porque existe lo feo para poder compararlo, lo que es bueno para mí es malo para algún otro, etc. El concepto de

contradicción nos lleva a considerar todo lo que nos rodea como indisolublemente ligado a su contrario; a percibir cada acontecimiento en su relación contradictoria entre lo positivo y lo negativo, lo bueno y lo malo, etc. Esta manera de ver nos permite también aprehender las situaciones en toda su complejidad y dinamismo.

Un ejemplo trivial puede ilustrar estas afirmaciones: una familia se muda; situación de cambio corriente tanto en la vida cotidiana como en la práctica del trabajo social. Si se considera esa mudanza utilizando el concepto de contradicción, veremos que la familia en cuestión tiene más espacio, más comodidad, el alquiler es prácticamente el mismo; pero veremos también que los viajes del domicilio al lugar de trabajo son más largos y más caros, que los niños debieron cambiar de colegio, que las relaciones con los vecinos, los comerciantes, se cortaron, que los hábitos de vida cambiaron, etc. Afinando nuestro análisis, encontraremos que lo que es positivo para un miembro de la familia lo es menos para otro, lo que es bueno para el conjunto no lo es para cada una de las partes, etcétera.

Viendo cada cosa en su dualidad se comienza a descubrir un sentido y a saber a qué atenerse. Son las contradicciones, y el efecto recíproco de sus tensiones constantes, las que constituyen el terreno propicio a la creatividad. Desde que aceptamos el concepto de contradicción, comenzamos a percibir cada problema como un conjunto cuyo sentido es dialéctico. Admitimos entonces que para cada positivo existe un negativo [...]. Es lo que Bohr llama la complementariedad, lo que significa que el juego de fuerzas aparentemente conflictivas o efectivamente contrarias constituye la verdadera armonía de la naturaleza.²¹

En TS, estamos más habituados a utilizar el concepto de contradicción en el plano de las fuerzas psicoafectivas opuestas, en el plano de los sentimientos conflictivos. Hablamos entonces de ambivalencia como la coexistencia en un mismo momento de sentimientos opuestos: amor-odio, alegría-tristeza, etc. Nos es menos familiar percibir el concepto de contradicción respecto de los acontecimientos corrientes de la vida cotidiana o de los fenómenos sociales globales. Tendemos entonces a considerarlos en forma estática y normativa, tiéndolos de juicios moralizadores: los acontecimientos son buenos o malos, normales o anormales, etc. El empleo del concepto de contradicción nos permite, en cambio, re-

lativizar los juicios normativos, percibir toda situación en su complejidad y en el juego de fuerzas contrarias que se enfrentan, tanto en el plano psicoafectivo como en un plano social. Cuando un niño ha sufrido un castigo corporal — una buena tunda—, habitualmente percibimos el suceso como malo e inquietante; se considerará que la madre lo “ha maltratado” y que el niño es su “víctima”. Pero ese mismo hecho iluminado por el concepto de contradicción nos muestra que la madre descarga sus tensiones internas mediante el gesto agresivo hacia su hijo; en cambio, éste percibe el gesto de su madre como profundamente destructivo, que pone en peligro su integridad física y psíquica. Para la madre, su descarga generará probablemente sentimientos intensos de culpabilidad y conductas reparadoras del tipo compra de golosinas, sobrealimentación, mimos, etc. Para el niño, los sentimientos de destrucción pueden originar una más clara noción de los límites y de las prohibiciones, y permitirle, en lo sucesivo, ajustar su comportamiento a éstos. A este juego de fuerzas contradictorias se agregan las fuerzas de orden externo o sociales, propias de una sociedad dada en un tiempo determinado; nos hallamos, entonces, con que el castigo corporal de los niños es un hecho real admitido y aceptado por las normas sociales, pero en el marco de ciertos límites —en cuanto a la edad del niño, la repetición de los hechos, el grado de las eventuales heridas, etc.— más o menos flexibles o más o menos definidos. Pero también nos encontramos con que ese hecho social será delimitado, aprobado o reprobado por el contorno, de manera muy diferente según la pertenencia a una determinada clase social o a diversas culturas. Lo que se admite en un cierto medio social no será admitido en otro.

Así, nos encontramos frente a un hecho cuya complejidad se aclara y adquiere completo sentido a la luz del concepto de contradicción.

c. Concepto de interdependencia

Los diversos trabajos de psicología social de Kurt Lewin y sus colaboradores nos dejaron una rica materia conceptual que puede utilizarse en el campo del TS. Y más particularmente aquello que concierne a la noción de campo social y de interdependencia.

La noción de campo social es un instrumento básico para el análisis de la vida de grupo: “Esto quiere decir que se considera al suceso social como que se produce en —y es el resultado de— un

conjunto de entidades sociales coexistentes, tales como los grupos, los subgrupos, los miembros, las barreras, los canales de comunicación, etc.²² Esta noción de campo social nos permite considerar la problemática individual o colectiva insertada en un conjunto de fuerzas coexistentes, en un conjunto dinámico. Las relaciones entre las diversas partes que lo componen y sus influencias recíprocas pueden estudiarse a partir del concepto de interdependencia.

Éste significa que, entre los individuos y su contorno, entre diferentes individuos y el medio social, entre los diversos grupos en un mismo campo social, etc., existen relaciones e influencias recíprocas. "Se comprende mejor cuál es la naturaleza de un conjunto dinámico" utilizando este concepto de interdependencia.

Se dice a menudo que un conjunto es algo "más" que las partes que lo componen. Un conjunto sólo puede ser estudiado y definido sobre la base de la interdependencia de las partes que comprende. Se debe admitir simplemente que un conjunto tiene propiedades diferentes de las que tienen sus partes.²³

El concepto de interdependencia —relaciones e influencias recíprocas entre las diversas partes de un conjunto— resulta especialmente útil en TS para analizar la vida de los grupos y del grupo familiar. Nos permite también considerar a las personas, no ya como entidades autónomas, independientes, atomizadas, sino como unidades en relación de interdependencia con otros individuos en el seno de múltiples grupos de pertenencia (familia, vecindad, amigos, trabajo, etc.) y en el seno de un contorno social dado. Así, nuestro trabajo con un grupo tendrá en cuenta no solamente las interrelaciones entre los diversos miembros del grupo, sino también los lazos de cada individuo con otros grupos a los cuales pertenece y las relaciones del grupo en su conjunto con otros grupos y con instituciones del campo en que ejerce sus actividades.

Incluso nuestro trabajo con un individuo tendrá en cuenta su inserción en grupos múltiples, ya que ejerce roles sociales diversos (padre, madre, cónyuge, trabajador/a, etc.), con diversos niveles de éxito o de fracaso para unos y otros, ya que está constantemente bajo la influencia de esas relaciones diversas, que él mismo influye a su vez en las personas y grupos con los cuales está en relación, constituyendo el todo un conjunto dinámico (cambiante) en que las diversas partes son interdependientes.

d. El equilibrio dinámico

Los tres conceptos que acabamos de mencionar —cambio, contradicción, interdependencia—, cuando los aplicamos al TS, nos permiten percibir la situación del usuario en términos de equilibrio dinámico. Una situación en equilibrio es aquella en que las fuerzas contradictorias enfrentadas se anulan recíprocamente; no hay variación ni movimiento. Pero el equilibrio en cuestión está constantemente amenazado: es suficiente que una de las fuerzas se intensifique, que surja un acontecimiento inesperado o que aparezca un nuevo elemento, para que el equilibrio se destruya.

Una proporción muy grande de pedidos que llegan a los trabajadores sociales se debe a una ruptura del equilibrio en la situación del usuario.

Esta ruptura puede deberse a fenómenos diversos: hechos inesperados (muerte, enfermedad, hospitalización, despido, etc.); hechos esperados que modifican la estructura de una familia o de un grupo (nacimiento, un hijo que comienza a trabajar, separación de la pareja, incorporación o partida de un miembro del grupo, cese de la vida activa, jubilación, etc.); modificación de la relación de fuerzas en el seno de la familia o del grupo (alianza de los hijos contra los padres, alianza padre-hija contra la madre, de los miembros de un grupo contra el líder o el trabajador social, etc.); o bien modificación de la relación de fuerzas entre diferentes grupos, entre un grupo e instituciones sociales, etcétera.

La ruptura provoca la búsqueda de un nuevo equilibrio; estamos en pleno periodo de cambio intenso, de reajuste, de conflicto, de movilización personal. La contradicción y la interdependencia entre los diferentes elementos de la situación se tornan claramente perceptibles para los interesados.

Pero, una vez obtenido ese nuevo equilibrio, nuevas situaciones de ruptura del equilibrio provocarán de nuevo el cambio y la búsqueda de un nuevo equilibrio, y esto hasta el infinito, en una dinámica constante a la que están sometidos todos los seres humanos. En esta movilidad se inscribe el camino que usuario y trabajador social deberán recorrer juntos; se trata de un camino corto y parcial, que no engloba todas las situaciones de cambio que vivirán el uno y el otro, sino solamente algunas.

Hemos desarrollado algunos conceptos que se utilizan en TS y que están ligados más particularmente al modelo de intervención. No pretendemos enumerarlos en forma exhaustiva, sino más bien

exponer aquellos que nos han parecido los más operativos (directamente utilizables en nuestra intervención). Creemos que son esenciales tres ideas y queremos destacarlas:

- La idea de que el TS actúa en una realidad compleja, de múltiples facetas, en que los aspectos objetivos y subjetivos no pueden disociarse.

La idea de que el TS media en situaciones que tienen una dinámica propia, que cambian —en forma brusca o progresiva—, que varían en función de las diversas fuerzas enfrentadas, fuerzas que son a menudo contradictorias, opuestas.

- La idea de que el TS interviene también a nivel de "la vida"; cualquiera sea el grado de deterioro o de carencia perceptibles en la situación del usuario, es suficiente buscar para encontrar aspectos en los cuales él mismo pueda sacar las fuerzas vitales necesarias para modificar su situación.

5. Fases de la metodología de intervención en orden lógico

En la práctica profesional, el trabajador social se ve enfrentado a una realidad dinámica y contradictoria, en constante movimiento. Su intervención apunta a producir, a suscitar o a reforzar cambios previamente definidos, en diferentes planos: en el plano de las relaciones interpersonales, de la situación material de las familias y de los grupos, de la utilización de recursos colectivos por los usuarios; en el plano de los organismos que se ocupan de los usuarios, de la legislación social, etc. En estos diferentes niveles, los trabajadores sociales llevan a cabo acciones en función de objetivos precisos que quieren alcanzar.

Su acción estará, entonces, condicionada por algunas variables: la población implicada, la dimensión del problema o de la demanda, el tiempo disponible, la competencia del organismo empleador, el cargo y el estatus profesional del trabajador social, su formación o capacidad profesional, los objetivos específicos que se quieren alcanzar, etcétera.

A pesar de esta movilidad y de las variables que van a condicionar su acción, el trabajador social sigue una secuencia metódica

cuyas diferentes fases son reconocibles y pueden separarse con fines de estudio y de análisis. Ahora bien, en la práctica misma, es las fases se confunden, se encabalgan y aparecen simultáneamente, como veremos más adelante. De hecho, la operación de separar y delimitar cada fase del método es, a pesar de su carácter artificial, útil para un objetivo de formación y para un objetivo de sistematización de la práctica. Esta sistematización, esta elaboración a partir de experiencias prácticas específicas, nos permite hallar los puntos comunes entre situaciones disímiles, encontrar lo general partiendo de lo particular. Nos permite también considerar nuestro trabajo ya no como un conjunto de actos aislados, cada uno de ellos único en su especie, sino como una sucesión lógica y coherente de acciones imbricadas que tienden hacia un fin.

Las fases del método fueron descritas a menudo como: análisis de la situación, diagnóstico y tratamiento. Algunos autores añaden evaluación y fin del tratamiento. Esas tres fases corresponden, en la práctica, a las etapas del comienzo, medio y fin de la intervención; en cada uno de esos momentos se insiste más en: el análisis de lo que sucede, la elaboración de una opinión profesional y la puesta en práctica de un plan de tratamiento a corto, mediano y largo plazo. Aunque esta división se ha establecido en el marco del modelo médico del que hablábamos antes, el que proponemos nosotros no difiere de él fundamentalmente.

Las fases del método de intervención pueden enumerarse, en orden lógico, de la manera siguiente:

localización del problema social o de la solicitud;
análisis de la situación;

- evaluación preliminar y operatoria;
- elaboración de uno o varios proyectos de intervención por el trabajador social, confrontación de ese proyecto con los del usuario y los del organismo empleador, con lo que se confecciona el contrato;
- puesta en práctica del proyecto común y de las intervenciones escogidas;
- evaluación de los resultados;
- finalización de la acción.

Cada una de las fases mencionadas se estudia y analiza en un capítulo separado; aquí sólo las describiremos someramente.

a. Localización del problema social o de la solicitud

El punto de partida de la acción del trabajador social es el encuentro con el usuario, pero ese encuentro puede producirse de maneras muy diferentes. Puede tratarse de una solicitud directa formulada por la persona, de una solicitud del servicio empleador, de una solicitud formulada por otro servicio; puede tratarse de una orden legal (protección de la infancia, tribunales, etc.), o incluso puede tratarse de un problema social advertido por el trabajador social mismo o por un equipo de trabajadores sociales. La localización del problema social apuntado o de la solicitud formulada requiere, de parte del trabajador social, aclarar: ¿Quién solicita qué? ¿Para quién? ¿A quién está dirigido el pedido? Este punto de partida condicionará inevitablemente la sucesión de gestiones profesionales.

b. Análisis de la situación

El análisis de la situación consiste en recoger informaciones acerca del usuario, su situación, el contexto global, las instituciones y los organismos sociales (incluyendo el organismo empleador del trabajador social).

En el análisis de la situación, los conocimientos —numerosos y variados— en ciencias humanas y sociales adquieren toda su significación en la práctica de los trabajadores sociales. La luz que aportan los diferentes conocimientos permiten que se tornen significativos los datos recogidos y que puedan reubicarse en un conjunto. De este modo, el trabajador social ha de utilizar los conocimientos que aportan la psicología, la sociología, la psicología social, la economía, la geografía, etc., sus nociones sobre la legislación social y sobre las instituciones, a fin de comprender y delimitar la realidad social en la que actúa.

El análisis de situación se realiza a partir de dos ejes interdependientes: por una parte, el análisis global del sector de intervención (sector geográfico o territorio, organismo empleador, instituciones); por otra parte, la solicitud o el problema en cuestión.

c. Evaluación preliminar y evaluación operativa

Se trata aquí de elaborar, a partir de los elementos recogidos en el análisis de situación, una síntesis y una interpretación de los

datos, de formular hipótesis de trabajo. La evaluación es una síntesis explicativa; el trabajador social relaciona los diferentes elementos que ha encontrado, tanto en el plano particular como en el plano general; se dedica especialmente a sacar a luz las interrelaciones entre los diversos factores (materiales, afectivos, sociales, físicos, intelectuales, de relación) y a comprenderlos en su dinámica. Se describirán, así, las fuerzas internas y externas sobre las cuales podrá apoyarse la intervención, lo mismo que los puntos más débiles o menos dinámicos.

La evaluación desemboca en la elaboración de un proyecto de intervención.

d. Elaboración del proyecto de intervención

Esta elaboración difícilmente puede separarse de la evaluación operativa, es decir, la que lleva a definir los objetivos precisos del cambio. Deriva y es parte de ella.

La elaboración del proyecto de intervención supone tres operaciones:

- Determinación de objetivos de intervención específicos, ya sea objetivos parciales, centrados en un aspecto o en un problema delimitado (en función del pedido y de los medios de que se dispone), o bien objetivos escalonados en el tiempo (a corto, mediano y largo plazo).
- Determinación del nivel de intervención, es decir, la definición del usuario. Los trabajadores sociales pueden centrar su acción en una persona, una familia, un grupo, una comunidad, una institución social, en el medio. La determinación del nivel de intervención implica determinar quién es el usuario, y esta determinación es esencial para la selección de los medios ulteriores. Es preciso recordar que aquí abordaremos tan sólo el nivel de intervención microsociales, es decir, ante individuos, familias o grupos pequeños.
- La elección de los tipos de intervención o de las estrategias. Las diferentes formas de intervención se explican ampliamente en otros capítulos; no nos parece útil hacerlo aquí.

La elaboración del proyecto de intervención que acabamos de describir corresponde al trabajador social; los proyectos del usuario existen y pueden no corresponderse con los de aquél. Igualmente

te, el proyecto del organismo empleador puede no ser idéntico al del trabajador social o al del usuario. La confrontación de esos diferentes proyectos, su reajuste y la búsqueda de una base de acuerdo desembocan en un proyecto común y en la elaboración del contrato entre el trabajador social, el usuario y el organismo empleador.

e. Puesta en práctica del proyecto común

En su accionar, el trabajador social utiliza diferentes formas de intervención en función de los objetivos de cambio perseguidos y del tipo de intervención escogido. Las intervenciones pueden dividirse en directas o indirectas, según se trate de intervenciones en las que el usuario está presente y es actor tanto como el trabajador social, o de intervenciones fuera de la presencia directa del usuario.

f. Evaluación de los resultados

Consiste en medir el camino recorrido, evaluar los cambios que se produjeron en la situación, entre el comienzo y el final de la intervención. La evaluación de los resultados puede ser parcial, en el transcurso de la intervención, con el fin de hacer un balance y reajustar, eventualmente, los objetivos de trabajo, o final, cuando se trata de finalizar la intervención.

g. Finalización de la acción

La intervención del trabajador social en una situación individual o familiar, o incluso de grupo, tiene que estar limitada en el tiempo. Todo tiene un comienzo, un desarrollo y un fin, y muy paradójicamente pocos autores en temas de TS hablaron realmente de finalización de la intervención. Este fin puede muy bien ser percibido como una muerte o como un renacimiento. Lo que es cierto es que el fin de la acción está presente desde el primer contacto entre el trabajador social y la persona; existe de manera implícita, no dicha, no declarada. Puede ser previsto, utilizado como una referencia en el tiempo cuando el contrato entre el trabajador social, el usuario y el organismo prevé una duración preestablecida en el tiempo.

6. El proceso de intervención en orden cronológico

Las fases de la metodología de intervención son reconocibles en la práctica; pueden ser delimitadas con fines de estudio y de examen profundo, tal como lo demuestran los capítulos que siguen. Pero, cuando un trabajador social y el usuario se encuentran frente a frente, lo que predomina es la efervescencia dinámica de la vida en cambio constante, en movimiento; ambos están en lucha con una realidad que se agita, que se transforma, que mañana ya no será igual. El trabajador social no sólo está enfrentado a esta realidad cambiante, sino que está forzado a aprehenderla, a comprenderla y a transformarla, todo a la vez. En la práctica, las diferentes fases de la metodología no se confunden, son simultáneas, se presentan en el mismo momento.

Durante una entrevista, el trabajador social recibe una solicitud, la evalúa y elabora hipótesis, utiliza diversas formas de intervención según esas hipótesis (clarificación, apoyo, información, persuasión, etc.), recoge datos significativos, los ordena en un intento de comprensión, evalúa la situación en función de los nuevos datos, modifica su percepción inicial del pedido, elabora y propone un plan de trabajo, lo confronta con el del usuario, da fin al encuentro. Luego reflexiona, trata de comprender lo que ha sucedido y de prever lo que hará en el próximo encuentro, etcétera.

En una sola entrevista, cualquiera sea su duración, podemos encontrar, en forma casi simultánea, todas las fases de la metodología descritas antes en orden lógico. Igualmente, cuando se trata de la reunión de un grupo, encontramos elementos de cada una de las etapas precedentemente mencionadas.

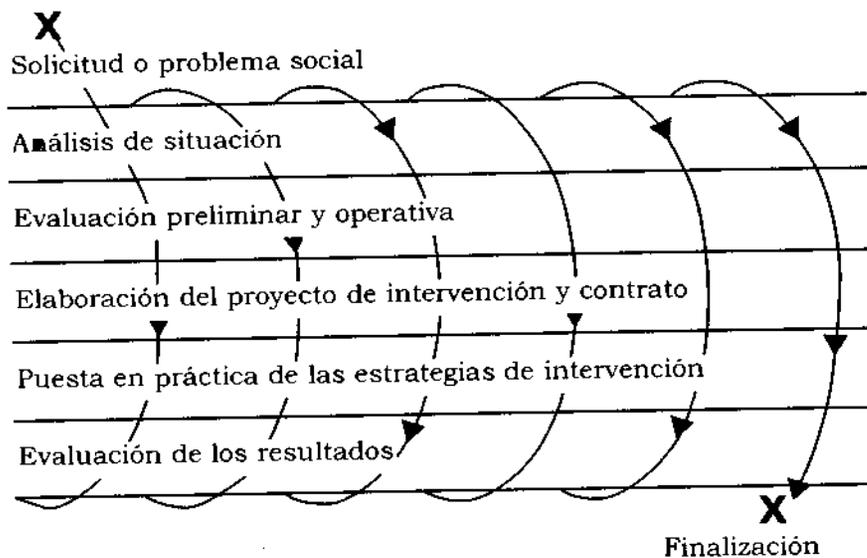
El TS se dirige, en efecto, a una realidad dinámica y cambiante, en que los diferentes elementos que la componen tienen lazos interdependientes y móviles. Es más cómodo, entonces, definirlo en términos de *proceso*. Un proceso es un "camino", un "desarrollo".²⁴ Esta noción de evolución, de desarrollo en el tiempo, de planos que se interponen y se encadenan, imbricándose los unos en los otros, sin dejar de constituir, no obstante ello, un todo coherente, es la que mejor refleja la realidad de la práctica. Realidad compleja y dinámica; realidad que no se deja inmovilizar, que rehúsa encerrarse en categorías y etiquetamientos; realidad en la cual el usuario y el trabajador social son los actores, en conjunto, por el tiempo que dura su acción común.

Incluso durante ese proceso de intervención, se puede advertir

que se pone mayor o menor énfasis en determinados aspectos según se trate del comienzo, de la mitad o del fin del trabajo. En el comienzo, se insiste inevitablemente en la recolección de datos, en la comprensión del pedido y de la situación, en la evaluación preliminar. Hacia la mitad de la intervención, se privilegia la elaboración del proyecto de intervención, la redacción del contrato y la puesta en marcha de las estrategias de intervención; este período puede ser más o menos prolongado. Hacia el fin de la intervención, se pondrá énfasis en la puesta en práctica de las estrategias de intervención, en la preparación de la clausura y en la evaluación de los resultados. Pero, aunque se pueden distinguir los aspectos en los que se enfatiza en estos tres períodos, las diferentes fases se presentan, en la práctica, en forma simultánea.

El proceso metodológico puede describirse gráficamente como un movimiento en espiral con un punto de partida (el pedido o el problema social) y un punto de llegada (la clausura), en donde las diferentes fases del método se atraviesan sin confundirse ni excluirse, en tanto que la gestión en orden lógico puede representarse de forma lineal, con fases que se sucedan unas a otras.

a) El proceso de intervención en orden cronológico



b) Fases de la metodología en orden lógico

- | | | |
|--|---|----|
| 1. Solicitud o problema social. | X | 1. |
| 2. Análisis de situación. | ↓ | 2. |
| 3. Evaluación preliminar y operativa. | ↓ | 3. |
| 4. Elaboración del proyecto social y contrato. | ↓ | 4. |
| 5. Puesta en práctica de las intervenciones. | ↓ | 5. |
| 6. Evaluación de los resultados. | ↓ | 6. |
| 7. Finalización. | X | 7. |

7. La metodología en los diversos campos de aplicación del trabajo social

¿Las etapas del método y el proceso de acción varían según los diversos campos de aplicación del TS? Los campos de aplicación del TS son múltiples y variados; se determinan por la categoría de población a la cual se dirige el trabajador social, por la competencia del servicio empleador y, en consecuencia, por el tipo de problema social que se debe resolver. Así, el trabajo en sector polivalente cubre uno de los campos más vastos, incluyendo todo tipo de situación o problema social individual, familiar o colectivo, en un territorio dado. Por el contrario, se superponen a éste campos de intervención más especializados en una categoría de población o en un tipo de problema: la salud, la higiene mental, el trabajo en escuelas primarias y secundarias, la protección de la infancia con trabajadores sociales que ejercen un mandato administrativo o judicial (juez de menores), etcétera.

En nuestra opinión, en estos diversos campos de aplicación, los pasos que sigue el trabajador social son siempre los mismos; las diversas fases del método no son diferentes. En cambio, según el campo de aplicación, los conocimientos que se utilizan predominantemente son diferentes, lo mismo que el marco institucional y la legislación social. Igualmente, ciertas formas de intervención serán preferidas en unos campos más que en otros. Es difícil, en la actualidad, decir con precisión qué tipos de intervención se utilizan prioritariamente en determinado campo de acción, o en deter-

minada profesión social, pues se carece de estudios y se han escrito pocos trabajos al respecto en Francia.

A falta de investigaciones precisas que permitan sustentar posiciones diferentes, planteamos la hipótesis de que la gestión metodológica en TS es única, se aplica en los diversos campos con ligeras modificaciones en cuanto al tipo de problemas sociales abordados y a las instituciones y las legislaciones utilizadas. La gestión sigue siendo la misma y puede aplicarse a situaciones diferentes.

Notas bibliográficas

1. Schulman, Laurence, *Etude sur le processus d'aide*, Vancouver, School of Social Work, University of British Columbia, 1977 (traducido al francés).
2. Bobroff, J. y Luccioni, M., *La clientèle du travail social: assistés marginaux ou travailleurs à intégrer?*, París, ESF, Col. Pratiques sociales, 1976.
3. Ver especialmente Courtecuisse, N. y Brams, L., *Les assistantes de service social - 1970. Contribution à la sociologie d'une profession*, París, INSERM, 1972.
4. Maltier, Henry, "Exposé introductif", 32.º Congreso de l'ANAS - St. Malo, en *Initiative et créativité en service social*, París, ESF, 1978.
5. Estudio de la ANAS, "La fonction sociale", en *Revue Française de Service social - ANAS*, N.º 98, París, 2.º trimestre de 1973.
6. *Diccionario Nouveau Petit Larousse*, 1970.
7. Ídem.
8. Konopka, Gisela, *On demande une méthode générique de service social*, texto fotocopiado por Institut de Service Social, Montrouge, 1971.
9. Ver Richmond, Mary, *Social Diagnosis*, Nueva York, Russel Sage Foundation, 1917 (reimpresión, 1955).
10. De Bray y Twerlinckx, *Social Case Work - Principes, Enseignement, Supervision*, Bruselas, Comets, 1955.
11. *Diccionario Nouveau Petit Larousse*, 1970.
12. Ídem.
13. Blanc, Bernadette y De Robertis, Cristina, *Les stratégies et les interventions en travail social*, Créteil, Centre de Formation des Travailleurs Sociaux, Coordinación du Val-de-Marne, 1976.
14. Ídem.
15. Perlman, Helen, *La personne, l'évolution de l'adulte et de ses rôles dans la vie*, París, Centurion, Col. Socioguides, 1973.

16. Ídem.

17. Ídem, p. 27.

18. Ídem, p. 28.

19. Ver Du Ranquet, Mathilde, *Nouvelles perspectives en case work*, Toulouse, Privat, Col. Nouvelle Recherche, 1975, p. 40. Ver también el capítulo V, sobre la evaluación.

20. Alinsky, Saul, *Manuel de l'animateur social*, París, Ed. du Seuil, Col. Points politiques, 1976.

21. Ídem, p. 78.

22. Lewin, Kurt, *Psychologie dynamique*, París, PUF, 1959.

23. Ídem.

24. *Diccionario*, op. cit.

EL ANÁLISIS DE SITUACIÓN*

1. Definición

Por análisis de situación, entendemos el conjunto de los elementos relativos a un problema, un pedido, planteado por un individuo o un grupo, a un trabajador social, y la reflexión sobre esos elementos, la relación entre unos y otros.

Este análisis de situación constituye la primera fase del proceso metodológico y, aunque descuidada muy a menudo en los trabajos actuales,¹ nos parece importante acordarle un lugar preponderante.

¿Cuáles pueden ser esos “elementos relativos a un problema, un pedido” de que se habla en la definición del análisis de situación? ¿Cómo se los selecciona? ¿En función de cuáles criterios? La reflexión sobre las palabras “problemas”, “pedido” puede darnos los elementos de una respuesta. Si bien otras formas de proceder podrían conducir a los mismos resultados —entre otras, aquella en que se tratara de centrar el estudio en la evolución de nuestra profesión—, esquemáticamente podemos decir que, de centrar la atención en el entorno del usuario, pasamos poco a poco a centrar la atención en el trabajador social en relación con el usuario (*case work*), para llegar, en la actualidad, a una interrelación dinámica entre esos diferentes componentes.

Tanto en un caso como en el otro, reaparecen los mismos elementos (trabajador social, usuario, entorno, pedido...); volvamos, pues, a la definición de esos términos que seleccionamos para estudiar en particular.

* Este capítulo fue redactado por Françoise Lesimple.

En el léxico profesional,** se utilizan a menudo tres palabras como sinónimos: "problema" (a la cual se agrega frecuentemente "social"), "necesidad" y "pedido". Nos parece importante, en primer lugar, definir las, pues no tienen el mismo contenido ni la misma significación, a pesar del empleo intercambiable abusivo que hacemos de ellas en el lenguaje profesional.

Problema:

"Dificultad que es preciso resolver para lograr un cierto resultado. Situación inestable o peligrosa que exige una decisión."²

"Todo lo que es difícil de explicar o de resolver."³

La palabra "problema" destaca la noción de *dificultad* y de *necesidad de cambiar las cosas*. En la terminología social, recubre también una noción de carencia objetiva con relación a normas sociales; así, se hablará de problemas de vivienda donde las condiciones sanitarias y de confort de la vivienda no correspondan a las normas aceptadas en una sociedad determinada, o cuando el número de habitantes por pieza sea superior al que admiten las normas de utilización del espacio de una cultura dada.

Necesidad:

"Aspiración natural y a menudo inconsciente... deseo ardiente, lo que es necesario."⁴

"Exigencia nacida de la naturaleza o de la vida social. En plural: las cosas consideradas necesarias para la existencia y que se obtienen con dinero."⁵

El término "necesidad" se refiere, pues, a un aspecto subjetivo (aspiración, deseo, exigencia), ya sea del individuo o bien de un grupo de individuos. Nos parece esencial destacar el aspecto subjetivo, pues, en trabajo social (TS), el término "necesidad" (individual o colectiva) recubre una noción de carencia o de falta, o frustración que acarrea un sufrimiento.

Pedido:

"Acción de pedir, de hacer saber lo que se anhela o desea."⁶

"Acción de pedir, de hacer conocer a alguien lo que se desea de él."⁷

Un pedido es una *acción*, un acto que realiza el usuario (cuando es él quien tiene la iniciativa del encuentro con el trabajador so-

cial). Hacer un pedido al trabajador social implica una movilización de la persona (o grupo) con el fin de encontrar una solución al problema que quiere resolver, para reducir la frustración y el sufrimiento que aparece la necesidad.

El binomio "problema-necesidad" adquiere significaciones muy diferentes en la actividad de los trabajadores sociales según *la persona* que lo percibe, lo determina y lo evalúa. En efecto, cuando el usuario toma la iniciativa de definir, de analizar sus dificultades, adquiere conciencia de su deseo de cambio y actúa en consecuencia. Esta acción puede, entonces, manifestarse por un pedido a los trabajadores sociales.

Pero el usuario no es el único en percibir, determinar y tener deseos de cambio. Los trabajadores sociales, por su actividad profesional, están en contacto directo con las realidades sociales de su sector geográfico o de la categoría de población que abarca su institución, y pueden, de este modo, captar problemas sociales y evaluarlos en términos de necesidades de la población. La mayor parte de las acciones de grupo o colectivas se inscriben en esta gestión. Cuando un trabajador social se encuentra ante el mismo pedido individual proveniente de diferentes familias de su sector (por ejemplo, deudas de alquiler que acarrearán el desalojo, o dificultades para resolver problemas de guardería de niños debido a la falta o insuficiencia de equipamiento), es preciso que se piense en proponer a las personas implicadas uno o varios encuentros a fin de llevar a cabo, juntos, una acción colectiva, o para constituir un grupo que les permita elaborar con otros las soluciones necesarias. Esta proposición de servicio, de naturaleza diferente de la solicitud que la originó, implica toda una gestión profesional.

El problema *necesidad* puede también ser determinado, analizado, por la *política social*, ya sea desde un punto de vista global y nacional, manifestándose por una legislación social precisa; ya sea en forma local y limitada, y se traduce entonces por las orientaciones de las instituciones sociales empleadoras de trabajadores sociales. Por ejemplo, los trabajadores sociales que intervienen por mandato (orden judicial que constituye la aplicación de la legislación de protección de la infancia, o mandato de Protección Materna e Infantil). Por lo demás, cada institución adopta, en el marco más amplio de la política social, una serie de medidas concretas de acción y exige a sus empleados aplicarlas. Así, encontraremos servicios que comisionarán a los trabajadores sociales para intervenir ante ciertas categorías de población, que determinarán, en

** Para este pasaje, cf. nota 12.

forma más o menos clara, cómo actuar en caso de señalización de una familia por el vecindario o por otra institución social, que darán consignas precisas sobre la manera de aplicar un mandato legal, etc. El servicio empleador puede también originar actividades de investigación, llevadas a cabo por los trabajadores sociales sobre un tema preciso del ejercicio de su profesión.

A través de estas definiciones y de una primera reflexión, surge que interfieren varios niveles en los términos "pedido" y "problema": el usuario y su contorno, por supuesto, pero también el trabajador social y el servicio al que pertenece; y, más generalmente, el contexto global en que se sitúa este conjunto.

Estos diferentes niveles, estas diferentes parejas son los constituyentes del análisis de situación que desarrollaremos en las páginas que siguen. Sin embargo, deben hacerse algunas observaciones previas que se refieren a los lazos existentes entre los diversos elementos del análisis de situación. Una gran parte del análisis, de hecho, puede efectuarse antes de recibir al usuario. Por lo demás, todo trabajador social que llega a un servicio debe reflexionar sobre ese análisis y reactualizarlo con regularidad, siguiendo los acontecimientos o los cambios que se produzcan en el sector de trabajo.

Este análisis no es estático; permanentemente debe completarse, afinarse, reverse a medida que el trabajador social se integra y trabaja. Esto es particularmente claro, por ejemplo, en cuanto concierne al conocimiento de los equipamientos: podemos tener una idea de ellos a través de un folleto editado por la intendencia, pero se podrá explotar mejor ese conocimiento una vez que el trabajador social haya visitado el organismo en cuestión, haya tomado contacto con quienes trabajan en él y haya conocido a los usuarios que lo frecuentan.

Nuestro ejemplo podría extenderse a todos los momentos del análisis de situación. En realidad, es una de las características del TS funcionar en y con esta movilidad.

El usuario se halla en el centro de este conjunto; es él quien, al solicitar el servicio social, va a obligar al trabajador social a movilizar todos sus conocimientos para comprenderlo y ayudarlo mejor.

Durante el análisis de situación, existe pues un doble proceso: el de compilación de un cierto número de elementos que se ponen, si es que se puede decir, en la memoria, y después, la reutilización de esos elementos por el usuario concreto que viene al servicio social.

Estos elementos puestos "en la memoria", si nos referimos a las definiciones mencionadas al comienzo del capítulo, pueden enumerarse así:

- El contexto global en el que se estudia ese ejemplo.
- El sector geográfico donde se sitúa esa acción.
- El servicio al que pertenece el trabajador social y al que se dirige el usuario.
- El trabajador social en relación con esa persona.
- El usuario como tal.

Son éstos los aspectos que vamos a considerar más en detalle en las páginas que siguen.

2. El contexto global

39) Por contexto global, nos referimos a un conjunto de datos de una sociedad, los cuales, sin estar necesariamente en estrecha relación con el trabajador social, lo condicionan en buena parte. Se trata del tipo de país donde se ejerce el TS, de su desarrollo, de su régimen político... En efecto, un conjunto de medidas tomadas con respecto a la población, tanto a nivel social como sanitario o de la educación, va a inducir la demanda de los usuarios y la acción de los trabajadores sociales.

También a este nivel situaremos la historia de nuestra profesión y la evolución del estatus de los trabajadores sociales, de su formación y de las corrientes teóricas que influyen en ellos. A tal punto es importante conocer este aspecto, que le hemos consagrado un capítulo especial al comienzo de la obra. Condiciona, a nuestro parecer, en gran medida, el conjunto del proceso metodológico y, en él, el análisis de situación.

3. Análisis del sector de trabajo

40) Por sector de trabajo, entendemos el lugar donde se desarrolla la intervención del trabajador social. Este lugar puede estar deter-

minado, según los casos, por un cierto número de textos legislativos que lo limitan geográficamente (ejemplo: circular relativa a la organización de circunscripciones) o que definen el tipo de usuario (ejemplo: servicio social de ayuda a los emigrantes) o el tipo de misión que se le adjudica (ejemplo: servicio de protección a la infancia).

Los elementos que se darán en las páginas siguientes se pueden utilizar más en el primer caso citado que en los otros, aunque, incluso con un grupo muy específico o muy disperso, es útil tener un cierto nivel de conocimiento sobre el entorno de cada usuario a fin de darse cuenta mejor de su problemática.

Consideramos este entorno, es decir, "el conjunto de las condiciones naturales (físicas, químicas, biológicas) y culturales (sociológicas) susceptibles de actuar sobre los organismos vivos y las actividades humanas",⁸ en varios niveles: en primer lugar, geográfico y político; luego, desde el punto de vista de la vida del trabajo y de la residencia; finalmente, nos centraremos en los equipamientos y la población.

Medios de análisis del sector de trabajo

Hablar de análisis de sector sin darle al trabajador social los medios que le permitan comprenderlo puede aparecer como un engaño. Por consiguiente, aun a riesgo de parecer muy someros, en la medida en que las obras especializadas⁹ tratan este tema, nos limitaremos a dar una lista, no exhaustiva, de las fuentes a las que se puede apelar.

Existen, en efecto, varios medios para conocer y aprehender el ambiente en el cual ejerce el trabajador social: algunos de ellos serán clasificados como más científicos y objetivos; otros, como más empíricos y subjetivos.

Medios "científicos". Nos referimos aquí a la utilización de estadísticas o investigaciones diversas; entre ellas, especialmente, las del INSEE, con las tablas llamadas "comunales" para cada municipio, las hechas por las circunscripciones administrativas, por la CODER, las cámaras de oficios, servicios de mano de obra, cámaras de comercio, por las direcciones departamentales de mano de obra, etc. Cada uno de estos organismos pone a nuestra disposición informaciones muy valiosas, destinadas a ser utilizadas por

numerosos especialistas y que por ello deben ser reinterpretadas en nuestro beneficio. Es aquí donde interviene lo que llamaremos la utilización de los medios "empíricos".

Medios "empíricos". Bajo esta denominación incluimos las herramientas que el trabajador social puede darse y utilizar para conocer el medio en el cual trabaja. Estos medios parten de la propia observación del trabajador social, de la manera como percibe el medio, ello cotejado con las informaciones objetivas que le aportan otras fuentes; en efecto, consignar en un papel que un barrio de la ciudad está constituido fundamentalmente por HLM* no aporta ningún elemento para situar más concretamente el aspecto, degradado o no, disperso o no, de sus viviendas. Alcanza pensar en la diferencia entre ciertas "zonas" de los arrabales parisenses, compuestos de varios centenares de viviendas, y algunas otras HLM pequeñas y dispersas en el conjunto de una comuna.

De la conjugación de ese doble aporte, pueden nacer informaciones que permitan un reconocimiento más sistemático del lugar donde el trabajador social debe ejercer sus funciones.

Reconocimiento del entorno geográfico

Es necesario saber en qué contexto geográfico se efectúa nuestro trabajo: ¿se trata de una comuna rural o de una ciudad? En este último caso, ¿se trata de una ciudad de mediana importancia o de una gran metrópolis? ¿Está situada en una región "rica" o, por el contrario, "dejada de la mano de Dios"? ¿Es una ciudad o un pueblo en expansión o, por el contrario, estancado o en retroceso? También deben considerarse determinadas particularidades geográficas: un río, murallas, una ruta importante, que forman a veces enclaves naturales más allá incluso de los barrios formados por un plan urbanístico.

Estos diversos elementos van a influir en la forma de vida de las personas que, en algunos casos, aparecerán como excluidas, con todo lo que ello implica de sentimientos de injusticia, pero también de resignación ante una situación que las sobrepasa completamente y que no pueden manejar.

* HLM (*habitation à loyer modéré*: vivienda de alquiler moderado). Gran inmueble construido por una colectividad y destinado a las familias de pocos recursos; por extensión, todo edificio moderno de departamentos baratos. (N. de T.)

Reconocimiento del entorno político

Es a tal punto evidente que un trabajador social debe conocer la orientación política del distrito donde trabaja, que es casi inútil recordarlo aquí. Sin embargo, esta orientación política puede llevar a una municipalidad a optar por un cierto número de alternativas que a veces olvidamos considerar. Alternativas en cuanto a política social, por supuesto, pero a veces también sobre otros puntos que afectan nuestro trabajo: así, tal municipalidad que ha decidido no desalojar a los locatarios de viviendas pertenecientes a la municipalidad que no pagan su alquiler. Esta decisión se opone, en el caso de ciertas familias, a un plan de trabajo establecido y plantea, en su conjunto, un problema a los trabajadores sociales.

Es interesante también conocer cómo viven los habitantes su municipalidad, su dinamismo, sus tensiones, la participación posible en la vida municipal o no... Los usuarios, en efecto, tienen casi siempre la sensación de estar excluidos de esa unidad de decisión, tanto en lo que se refiere a la consideración de sus problemas como a la forma de solucionarlos.

Los trabajadores sociales y los usuarios realizaron un trabajo, en una ciudad mediana, para sensibilizar a una municipalidad respecto de la exclusión de una parte de su población. Esta exclusión se debía, en primer lugar, al contexto geográfico: una gran parte de los beneficiarios del servicio social estaba concentrada en una meseta que dominaba los barrios "distinguidos" de la ciudad. Esa parte de la ciudad no estaba unida por transportes comunes con el centro, donde se encontraban todos los servicios que hubiera podido necesitar esa población, lo que provocaba, a su vez, una exclusión social. El reconocimiento de este problema por los funcionarios locales permitió que los habitantes de ese barrio dejaran de sentirse los parias de la ciudad.

Desde el punto de vista de la vida del trabajo. El conocimiento de nuestro entorno pasa también por la localización de las empresas que existen en el sector: su distribución por tipo de actividad (industriales, comerciales, administrativas, agrícolas). ¿Esas empresas están en expansión o, por el contrario, en retroceso? ¿Son la principal fuente de trabajo para los habitantes? En caso afirmativo, ¿para quiénes: hombres, mujeres, jóvenes...? ¿Atraen a trabajadores de otras partes o, inversamente, son tan escasas que el conjunto de la población debe efectuar todos los días migraciones importantes para encontrar trabajo? Esas migraciones diarias han

sido extensamente descritas y no volveremos sobre ello; sin embargo, muchos de nuestros usuarios las padecen, repercuten pesadamente en su vida personal y también sobre la forma de trabajo que a veces desearíamos encarar: trabajo con el grupo familiar, por ejemplo, que se vuelve imposible en ciertos casos.

Desde el punto de vista de la residencia. En este aspecto, consideramos el tipo de vivienda (antigua, reciente de tipo HLM o no, chalet o no) que existe en una comuna, su distribución, cantidad, densidad. Es también interesante disponer de algunas precisiones sobre el nivel de habitabilidad de esas viviendas, su grado de modernización y porcentaje de habitantes.

Además de esas viviendas de tipo clásico, el trabajador social debe determinar si existen en la comuna hogares para extranjeros, para ancianos, hoteles, etc., y cuál es su ubicación geográfica y su capacidad.

A este respecto, queda por considerar un último punto: el de la distribución del espacio dedicado a residencias, espacio verde, etcétera.

Los equipamientos. Por equipamientos, entendemos tanto los establecimientos puramente sociales o médicos (casas cuna, dispensarios...), las asociaciones diversas, como los relacionados con el ocio, los deportes, la educación e incluso la infraestructura comercial de una ciudad. En efecto, cada uno de estos elementos influye, de una manera u otra, en la vida de los habitantes de un barrio. La ausencia o la lejanía de uno de ellos puede ser fuente de problemas e inducir al trabajador social a modificar su plan de trabajo respecto de un usuario, o bien, incluso, su método de trabajo.

Esos equipamientos pueden localizarse a partir de un determinado número de documentos; entre otros, los que proveen las municipalidades. Sin embargo, es necesario siempre volver a ubicar esos equipamientos con relación al lugar de residencia del usuario, saber si los frecuenta, advertir las exclusiones que puedan presentarse en esos establecimientos. Al respecto, es preciso tratar de averiguar cómo perciben su entorno los habitantes que viven en un determinado lugar y cuál es su deseo, o su necesidad, de utilizar o no los equipamientos que se les ofrecen.

La población. Para conocer la población de nuestro sector de actividad, se pueden utilizar también las indicaciones que se dieron

en los párrafos precedentes. En efecto, en las estadísticas del INSEE encontraremos las informaciones más adecuadas; así, por ejemplo, la distribución por edad, por sexo, por categoría socioprofesional, activos, no activos, etcétera.

Estos datos deben correlacionarse con las propias observaciones que hemos podido hacer en nuestro lugar de trabajo. No podemos, en efecto, permitirnos actuar en función de impresiones, y las estadísticas del servicio, entre otras, son indispensables para conocer la franja de población que constituye nuestra clientela. A falta de estadísticas, el fichero y otros elementos similares pueden constituir una buena herramienta de trabajo.

A este respecto, es preciso hacer una observación acerca de los servicios sociales llamados especializados. Los beneficiarios de estos servicios son, de alguna manera, preseleccionados y a veces están dispersos en un territorio geográfico bastante amplio. Las correlaciones entre población global local y población usuaria del servicio social son entonces difíciles de establecer, aunque, en ese caso, pueden relacionarse grupos significativos y aportar elementos interesantes (por ejemplo, en una empresa, la comparación entre el conjunto de asalariados y quienes solicitan ayuda al servicio social).

A través de las observaciones que el trabajador social realiza poco a poco, pueden aparecer datos sorprendentes: así, una falta de concordancia entre una población importante en el sector que podría utilizar el servicio social (personas de edad, mujeres solas, etc.) y los beneficiarios conocidos del servicio social. Esta constatación debe alertar a los trabajadores sociales e incitarlos a buscar las razones de tal situación: elección del servicio, elección de los trabajadores sociales, mala ubicación del servicio, inadecuada elección de los horarios, etc. Todo ello, con el fin de buscarle solución.

4. Análisis del servicio

Precisemos, en primer lugar, lo que entendemos por servicio: es "un organismo que forma parte de un conjunto en una administración o en una actividad de orden económico".¹⁰ Deberemos, pues, considerar a la vez los dos niveles que determina esta definición antes de llegar al análisis mismo del servicio en lo que tiene de más concreto, el lugar donde actúa el trabajador social: el servicio social.

Generalmente, el trabajador social no puede actuar solo, sin ningún lazo institucional, como puede hacerlo alguien que tiene una profesión liberal. El trabajador social depende siempre en Francia de un organismo, el cual está vinculado a una administración, a una asociación o a una empresa. Algunos son privados, otros públicos o semipúblicos y, a partir de allí, su financiamiento y los poderes de las fuentes de financiamiento van a influir sobre el grado de autonomía del servicio social. Estas administraciones o asociaciones diversas tienen por misión aplicar el conjunto de "disposiciones legislativas y reglamentarias que hacen intervenir, en favor de los individuos y de los hogares, la solidaridad de la colectividad organizada";¹¹ pensemos en las direcciones de acción sanitaria y social, en las cajas de asignaciones familiares, etc. Otras tienen como objetivo un servicio mucho más específico, sea en relación con una categoría de población, sea con un tipo de problema o con un tipo de asalariado.

En cada uno de estos casos, las atribuciones del trabajador social en su servicio, su margen de maniobra, estarán condicionadas por la política general de la empresa, administración o asociación a la que pertenece. Por lo demás, ésta puede variar de un día para el otro, o casi; pensemos, por ejemplo, en los cambios que se introducen actualmente en la región parisiense, con respecto a los trabajadores de la caja de asignaciones familiares: de un trabajo destinado al conjunto de los habitantes de un sector geográfico, los trabajadores sociales deben pasar poco a poco a una actividad especializada, destinada únicamente a los beneficiarios de la caja y a sus problemas en cuanto tales, y no globalmente.

Estos diferentes datos, aunque el trabajador social tenga escaso poder para modificarlos, deben ser conocidos, ya que ellos determinan directamente una buena parte de las directivas que le van a ser impuestas por sus respectivos servicios. Reflexionemos, pues, en los medios de que disponemos para conocer mejor nuestro servicio.

Estos medios son muy diversos: unos tienen un carácter objetivo, se desprenden de escritos, de cuadros... Otros son más subjetivos y provienen de la observación del trabajador social, que pondera, de cierta manera, lo que tiene de estático un texto o un organigrama. Por textos, entendemos, por supuesto, el conjunto de reglamentos, circulares oficiales, estatuto para las asociaciones que han permitido la creación y luego la evolución del servicio en el cual se inscribe el trabajador social, pero también los escritos

elaborados por el servicio mismo: su reglamento interno, el proyecto pedagógico o los objetivos que el servicio se propone.

Estos diferentes documentos deben relacionarse, entre otros, con los informes de actividades. Estos últimos, en efecto, expresan el pasaje entre lo abstracto de un proyecto pedagógico y lo concreto de una actividad realizada durante un año. Es interesante, para el trabajador social, reflexionar en la distorsión que a menudo se introduce, ya, en este nivel. Citemos para ilustrar esto un ejemplo: tal servicio social señala en su proyecto pedagógico que una de las formas de trabajo que desea adoptar respecto de sus beneficiarios es un trabajo de equipo interdisciplinario con educadores y asistentes sociales, entre otros. Al observar con atención los informes de actividades, se constata que, en los hechos, estos dos tipos de trabajadores sociales funcionan casi sistemáticamente de manera aislada en las familias y tienen, respecto de esas familias, proyectos semejantes, que no tienen en cuenta su especificidad particular. ¿Se puede en ese caso hablar de trabajo de equipo interdisciplinario? ¿Cómo asombrarse igualmente de la confusión de roles que se ha introducido en ese servicio y que lleva a un malestar seguro, producido, entre otras causas, por el desacomodamiento entre lo que los trabajadores sociales tienen la impresión de que podrían hacer y la realidad de los hechos?

También en los informes de actividad aparecen los diferentes tipos de empleados de un servicio: su número, su importancia respectiva, su forma de trabajo, los beneficiarios a los que atienden mayoritariamente... En el acto, estos documentos permiten apreciar la importancia de un servicio, su vida, pero también pueden ser estudiados de otra manera, es decir, como decíamos precedentemente, en correlación con el proyecto pedagógico. Este proyecto establece un cierto número de líneas directivas, de objetivos diversos que van a orientar la evolución de un servicio: la lectura de los informes de actividad permitirá determinar si el servicio se ha provisto o no de los medios para alcanzar sus objetivos: medios en cuanto a personal, a locales, a material..., si los usuarios a quienes se considera prioritarios resultan ser los que, efectivamente, reciben más ayuda... Se puede hacer otra lectura de ese documento: en forma longitudinal, comparando, año tras año, los diferentes informes. Ello permite darse cuenta de la evolución del servicio en los hechos y no en las palabras.

A propósito de estos textos, queda una observación por hacer: algunos de ellos son prácticamente inaccesibles a los trabajadores

sociales de base, y la dificultad en obtenerlos es en sí misma reveladora. También son difíciles de obtener, a veces, otros documentos: organigramas, tablas de personal, etc. Los organigramas ponen de manifiesto la jerarquía oficial de un servicio: es interesante estudiar quién figura en él y quién no; por ejemplo, el psiquiatra, el supervisor. ¿Se trata de una organización de tipo lineal o piramidal? ¿Cómo se relaciona con el organigrama más general de la administración de la que depende? Se advierte con bastante frecuencia que el trabajador social opera en sistemas diferentes: uno tiene que ver con un nivel funcional y el otro con un nivel jerárquico. Esto dificulta que el trabajador social se pueda situar fácilmente. Citemos como ilustración el ejemplo de la asistente social polivalente de sector perteneciente a la caja de asignaciones familiares cuya responsable de circunscripción pertenece a la dirección de acción sanitaria y social: este trabajador social se encuentra atrapado entre dos sistemas diferentes de relación de poder. Existe otra manera de considerar los organigramas, instructiva aunque subjetiva: se trata de comparar el organigrama "oficial" del servicio con el organigrama "fantaseado" por los diferentes miembros de ese servicio, las zonas de influencia de algunas personas, los grupos de presión, los roles que se adjudican o que se les adjudica a ciertos empleados.

Según los servicios, existen algunas otras fuentes de información (escala de sueldos, tablas de personal...). El trabajador social debe tener la curiosidad de conocerlas. También le corresponde preocuparse por su lugar de trabajo: su ubicación, su arquitectura, su tamaño... ¿Es un lugar de trabajo agradable para los empleados y acogedor para los usuarios?

Simultáneamente, el trabajador social deberá prestar atención para conocer mejor cuál es la integración de su servicio en el barrio, su relación con los otros servicios, con la municipalidad...

Estos diferentes niveles de conocimientos surgen, por supuesto, de documentos escritos, pero son interpretados por el trabajador social, quien también debe conocerse a sí mismo para limitar al máximo la deformación de los hechos a causa de su personalidad.

5. El trabajador social

El trabajador social utiliza, en su función de ayuda, un cierto número de conocimientos de las ciencias humanas y sociales, pe-

ro también de medicina, legislación social, etc. La realidad es percibida y analizada en función de estos conocimientos tomados de esas disciplinas y, gracias a ellos, el trabajador social es capaz de efectuar un análisis de situación correcto: la sociología le permitirá adquirir herramientas de comprensión de los fenómenos sociales a que nos referimos en el parágrafo sobre el entorno; gracias a la psicología, que constituye una buena parte de la enseñanza que reciben los trabajadores sociales, se tornará más comprensible la complejidad de los problemas individuales... Estos conocimientos serán más o menos utilizables según la calidad de la relación que se establece entre el trabajador social y el usuario que lo solicita.

Conocerse a sí mismo puede facilitar, entonces, la decodificación de lo que se juega en esa relación. Sin que esto implique incitar a cada trabajador social a hacerse analizar (lo que, con razón o sin ella, se sugiere habitualmente en ciertos servicios de higiene mental), un mínimo de atención sobre sí mismo es indispensable.

Esto es de aplicación tanto a los datos que pueden parecer más triviales, como a cuestiones mucho más sutiles. Los más fáciles de percibir dan cuenta de lo que todo el mundo conoce acerca del trabajador social: su edad, su sexo, su formación, su función en el servicio; pero, ya aquí, se introduce un cierto número de distorsiones según que se lo considere desde el punto de vista del servicio, del usuario o del trabajador social mismo. Tomaremos sucesivamente estos tres aspectos en beneficio de la facilidad de exposición, pero somos muy conscientes de que esos tres diferentes niveles están íntimamente relacionados y repercuten los unos en los otros.

El trabajador social y su servicio

Antes incluso de ser identificado en su servicio por sus colegas, el trabajador social, que acaba de iniciar sus tareas, será asimilado, por su función, su edad, su sexo, a imágenes preexistentes: la de los jóvenes, de los jefes, etc., con todo aquello que éstas acarrearán. Estas diferentes representaciones no son forzosamente negativas y corresponden, a menudo, a hechos objetivables: un asistente social, un educador no reciben la misma formación durante sus estudios, no están sometidos al mismo código deontológico... Aunque, con el correr del tiempo, estos profesionales terminen por confundirse en la ejecución de ciertas tareas, subsiste el hecho de que la elección de su formación inicial los ha orientado de una cierta manera.

Otros elementos deben considerarse a este nivel: por ejemplo, el de las formaciones complementarias que han recibido los diferentes trabajadores sociales. El trabajador social se verá enriquecido, modificado por esos aportes complementarios, sean éstos de tipo universitario o profesional, pero el servicio y los colegas reaccionarán mejor o peor ante esas modificaciones, ya sea que aparezcan rivalidades, temores o rechazos, ya sea incluso que, inconscientemente, el trabajador social en cuestión se convierta, en la imaginación de sus colegas o en la realidad de los hechos, en el responsable no oficial del servicio.

En el mismo orden de ideas, una función en particular, la de responsable de servicio, por ejemplo, no puede ser neutra: provoca reacciones vinculadas con la noción de poder que, si no se las señala y analiza, pueden perjudicar la buena marcha de un servicio. Estas reacciones serán tanto más intensas si los criterios de incorporación de ese responsable no son claros y no son aceptados por el personal.

Añadamos que, cualquiera sea su nivel en el servicio, el trabajador social debe tener siempre presente que está en ese nivel hasta donde adhiera a los objetivos de servicio, y que debe prestar atención a cómo es acogido por sus colegas, quiénes son esos colegas y cómo éstos son percibidos por el conjunto del personal y por él mismo.

El trabajador social y los usuarios

A esta altura de nuestro trabajo, nos limitaremos a dar algunos puntos de referencia sobre el conocimiento que el trabajador social debería tener acerca de la manera como es percibido por los usuarios de su servicio. Abordaremos el problema del usuario individual en el parágrafo 6.

El trabajador social a veces es conocido por los usuarios potenciales del servicio aun antes de que éstos hayan ido a consultarlo, y ello puede deberse a que, como individuo o como trabajador social, reside en el barrio desde antiguo, o bien a que un cierto número de usuarios haya contribuido a extender su "reputación". Tanto en un caso como en el otro, rápidamente se hacen visibles las consecuencias, de entre las cuales la principal podría resumirse así: "no nos puede defraudar"; el trabajador social debe corresponder a su imagen de origen, a veces a la de su familia o a la del

grupo en el cual milita. El trabajador social deberá efectuar un trabajo previo de esclarecimiento de su estatus de profesional antes de tomar a su cargo cualquier tarea, si no quiere correr el riesgo de provocar, en el usuario, expectativas a las cuales no podrá responder. Citemos, como ejemplo, el caso, y no es caricatura, de la asistente social de un sector rural cuyo suegro era diputado por el mismo sector.

El trabajador social mismo

Una vez que el trabajador social ha podido orientarse en su servicio y luego en su ambiente, le resta tratar de observarse a sí mismo con respecto a lo que él mismo es, pero también en cuanto a lo que ello puede provocar en su relación con el otro.

Trataremos de ser lúcidos acerca de nosotros mismos: ¿cómo elegimos nuestra profesión? Los motivos que teníamos a los veinte años sin duda han evolucionado: ¿se transformaron en una resignación pasiva, en un activismo iracundo o en un frío hipertecnicismo? ¿Amamos todavía nuestra profesión o se ha transformado tan sólo en una forma de ganarnos la vida? ¿Cómo pesaron nuestra educación, nuestra religión, nuestra ideología en el momento de la elección y cómo pesan en el momento presente?

Esta evocación del pasado es indispensable para iluminar el presente y poder comprender algunos de nuestros comportamientos respecto de los usuarios. Igualmente, la evolución rápida de la sociedad actual, los cambios que se introducen en determinado número de valores a veces se aceptan con dificultad. ¿Estamos en claro sobre nuestra adhesión o no adhesión a esos valores? Algunos cambios han provocado tales "remolinos", que el trabajador social se ha visto obligado a tomar posición personalmente: pensemos en el aborto, por ejemplo; pero, para otras situaciones menos claras, es preciso plantearse cada vez el problema. A esta altura de la búsqueda en nosotros mismos en tanto profesionales, pensemos también en las referencias históricas a las que estamos adscritos en nuestro trabajo: ¿son más psicológicas que sociológicas y, en este caso, más freudianas que rogerianas? La opinión que tenemos sobre el otro y nuestro proyecto corren el riesgo, efectivamente, de sufrir esa influencia.

Llegamos ahora a las cuestiones más difíciles para plantearse, las que nos cuestionan como individuos y no como profesionales. Más allá de cualquier técnica, está la persona que la ma-

neja y, si bien en muchas situaciones profesionales la personalidad del técnico no afecta en nada a su trabajo, en el caso del trabajador social existe una relación constante entre su personalidad y su técnica.

Algunas de nuestras características personales nos son conocidas y las aceptamos en mayor o menor medida; así, por ejemplo, nuestras tendencias directivas, el aprecio que sentimos por algunos de nuestros usuarios en tanto que a otros apenas los soportamos, etc. En cambio, rechazamos otras características, ya sea voluntariamente (una excesiva sensibilidad ante determinados problemas), o bien involuntariamente, porque nosotros mismos las desconocemos en absoluto. Estas tendencias se relacionan con nuestras vivencias pasadas, con nuestra historia. Corresponde al trabajador social elegir si desea ir muy lejos en esta indagación sobre sí mismo, o no.

Queda por añadir que, para nosotros, profesionales, esa observación sobre nosotros mismos y nuestras dificultades puede ser notablemente mejorada gracias, entre otras cosas, a la supervisión, pero también mediante la simple introspección, releyendo las entrevistas que hemos podido redactar: las palabras expresadas por un usuario y ya olvidadas, que resurgen bruscamente en la memoria, los bloqueos sistemáticos en ciertos momentos de la entrevista... pueden ser reveladores de lo que el trabajador social no tiene deseos de oír. Falta tan sólo que lo comprenda para ayudar mejor al usuario, de lo cual se trata ahora.

6. El usuario (individuo o grupo), su demanda

Establezcamos en primer lugar que, a esta altura de la secuencia metodológica, es decir, en el primer encuentro del trabajador social con un problema, éste no es planteado generalmente por un grupo constituido, sino, con mucha mayor frecuencia, por una persona aislada. Por lo tanto, nos centraremos más bien en el usuario, tomado individualmente o en su grupo familiar. Los otros aspectos de este problema, es decir, el del grupo mismo, serán tratados en otro capítulo,* incluyendo su dimensión "análisis de situación".

Antes de estudiar en detalle la demanda del usuario, la que lo

* Ver capítulo 10, "Intervención indirecta", 2-A.

va a inducir a actuar, el trabajador social debe dedicarse a recoger un cierto número de datos sobre aquél: su identidad, dirección, edad, situación familiar, recursos, etc., y también sobre la manera como se presenta, lo que dice y cómo lo dice, su aspecto exterior (fatigado, triste...), y su conformidad sobre los datos que poseemos sobre su edad, su situación, su problema. Esto ha de permitir un primer nivel de conocimiento del usuario, que proseguirá a medida que se desarrolle el trabajo emprendido con él y en el momento en que elucidemos su solicitud, que es lo que vamos a estudiar ahora.

a. Los condicionamientos que pesan sobre la demanda¹²

Una determinada demanda del usuario no se dirige a cualquier institución ni a cualquier trabajador social. Una serie de condicionamientos determina que tal solicitud se dirija a tal servicio o a tal trabajador.

En primer lugar, la imagen del servicio y la idea que el medio social se hace de su función determinan que las demandas se dirijan más bien a tal servicio que a tal otro. Así, se preferirá el servicio social de sector para los problemas administrativos o de vivienda, en tanto que los problemas de escolaridad de los niños darán lugar a demandas ante el servicio social escolar, y los problemas relativos a la vida profesional originarán demandas orientadas al servicio de empresa. Incluso en el caso de sector polivalente, la pertenencia a tal o cual servicio (seguridad social, municipalidad, etc.) crea una diferencia en la imagen que la población se forma del servicio.

Además, la imagen social de la profesión y de la competencia de las diferentes profesiones condiciona también el tipo de demanda que nos es dirigida. Nadie irá a ver a un abogado para curarse una gripe maligna, ni a un médico para entablar una demanda de divorcio. Y, si bien en TS las fronteras entre las diversas profesiones son mucho menos precisas (y muy a menudo completamente artificiales), es exacto que, con razón o sin ella, y muy a menudo sin razón, la profesión de asistente social está asociada a problemas administrativos o de dinero; la profesión de educador está asociada a los niños, los adolescentes, los delincuentes; la profesión de trabajadora familiar está asociada al trabajo doméstico; la profesión de animador, a actividades grupales en un centro social o club juvenil, etcétera.

El tipo de trabajo que realiza prioritariamente un trabajador social, ya sea un trabajo individual y familiar o un trabajo de grupo y colectivo, va a condicionar también las demandas. Evidentemente, el trabajador social cuya área es exclusivamente individual o familiar recibirá sobre todo demandas de ese orden, en tanto que un trabajador social cuya principal actividad sea la animación de grupos o el trabajo comunitario será seleccionado como destinatario de demandas colectivas o de grupo.

La solicitud formulada a los trabajadores sociales está condicionada también por la imagen dominante de la función del TS, a saber: ocuparse de las capas menos favorecidas de la población. "El trabajador social se ocupa de los pobres..."; no hay más que ver la reacción de asombro de las capas medias y acomodadas de la población cuando entran en relación con un trabajador social por orden judicial; no hay más que observar rápidamente las categorías socioprofesionales de las personas que dirigen una solicitud a los trabajadores sociales para convencerse. Esta imagen dominante provoca una "selección natural" de los solicitantes y de los tipos de demandas. En efecto, existen otros circuitos para paliar las mismas dificultades en las clases acomodadas: un niño con dificultades de aprendizaje escolar será tratado por un psicoterapeuta, tendrá cursos particulares a cargo de especialistas, será inscrito en una escuela privada que aplica métodos de pedagogía activa, etcétera.

Desde hace poco, se advierte una nueva imagen del TS, todavía poco difundida, vinculada a su función de intermediario entre las instituciones y las familias. Una legislación social demasiado compleja, las gestiones administrativas interminables, el funcionamiento burocrático de las instituciones determinan que tan sólo los "especialistas" puedan saber cómo manejarse. Esta función de intermediario origina solicitudes provenientes de las capas medias de la población en las que el hecho de solicitar está vinculado a una noción de derecho y no de necesidad. El solicitante recurre a los trabajadores sociales a fin de obtener aquello a que tiene derecho, y la intervención de un especialista se hace necesaria debido a la complejidad administrativa y legislativa. El lenguaje profesional se hace eco, por otra parte, de este cambio, pues, cada vez más, la palabra "asistido" es remplazada por la de "usuario", que hace referencia a "quien tiene un derecho de uso, quien recurre a un servicio público".¹³

b. Lo que sucede antes de efectuar una solicitud al servicio social

Una persona toma contacto con el servicio, telefonea, escribe, o se presenta a la oficina de servicio permanente, por su propia iniciativa. Viene a presentar un pedido. "El individuo viene a buscar una ayuda. Esta etapa se considera, con razón, como una de las más significativas. El individuo, de alguna manera, se ha decidido y ha llevado a cabo un acto de gran importancia."¹⁴ Para comprender el alcance y la significación de este acto, el trabajador social tiene que tener algunas ideas acerca de lo que sucede a menudo cuando alguien efectúa un pedido.

Esta comprensión preliminar y global ha de permitir luego al trabajador social actuar utilizando sus conocimientos sobre el comportamiento de las personas que afrontan tal situación.

Antes de encontrarse con el trabajador social, el interesado atravesó ya varias etapas. En primer lugar, se ha enfrentado a un problema y lo siente como una necesidad. Por ejemplo, un trabajador inmigrante siente que su aislamiento y su soledad son cada vez más intolerables. La dificultad y el sufrimiento derivados de esa situación son analizados por ese trabajador en términos de cambios que anhela para resolver su situación (cree que va a poder vivir más feliz si su familia puede reunirse y habitar con él).

Una vez definido el cambio, el individuo es movilizado por la conscientización de su deseo y de la meta que quiere alcanzar. Intenta entonces encontrar los medios para concretar el cambio: se informa, habla con sus amigos, en familia, con sus compañeros de trabajo; acepta de buena gana los consejos, realiza gestiones ante personas e instituciones que puedan darle una respuesta. Pone en acción una gran energía, tanto física como psíquica (el inmigrante ha hablado con compañeros que ya hicieron venir a sus familias, ha discutido el asunto con sus amigos, ha recurrido a las instituciones encargadas de recibir esas solicitudes, ha llenado los papeles correspondientes, formuló un pedido de vivienda HLM, escribió a su familia para hacerle conocer su proyecto, etcétera).

En ese proceso, a menudo prolongado, esa persona se enfrenta a dificultades, a fracasos, a resultados y respuestas no satisfactorias, o a su propia incapacidad para transformar su deseo de cambio en acción y, muy a menudo, también al temor que produce cualquier cambio en la rutina cotidiana.

A veces, una persona se ve inducida a efectuar un pedido al servicio social, pues enfrenta un problema grave, imprevisto, inesperado, que revela sus necesidades. En este caso, no ha habido un proceso de movilización personal previa, seguido de fracaso. Es una crisis que cae sobre la familia, consecutiva a un acontecimiento inesperado (fuga de un adolescente, accidente de trabajo, muerte de un miembro de la familia), y que trastorna completamente el equilibrio existente.

El suceso inesperado le ocasiona al individuo un problema en su situación de vida habitual. Este problema puede apreciarse como una amenaza, una pérdida, un desafío. [...] La respuesta a una amenaza a las necesidades fundamentales o a la integridad es la ansiedad. La depresión responde a la pérdida o a la privación. Si el problema es visto como un desafío, la respuesta será una movilización de la energía y de las actividades hacia la solución de ese problema.¹⁵

Cualesquiera sean los pasos efectuados antes de tomar la decisión de presentar un pedido al servicio social, el individuo ya ha recorrido, por así decirlo, la mitad del camino. Está en movimiento. Ha tomado conciencia, a menudo dolorosamente, de sus necesidades, las ha analizado, ha buscado soluciones posibles (y a veces las ha puesto en ejecución), se ha enfrentado a la realidad social y afectiva, como también a los fracasos. Ha tomado una decisión muy importante: solicitar ayuda. Y ha elegido a quien dirigirse. Su elección del tipo de servicio y/o trabajador social está relacionada, a menudo, con sus conocimientos anteriores si ya ha recurrido al servicio, está siempre muy condicionada por la imagen de ese servicio, de los trabajadores sociales y de la función social del TS de la que hablamos precedentemente.

Esa persona está, pues, movilizada; su energía está dirigida hacia el cambio de su situación. Pero, en el momento de efectuar su pedido, el usuario está paralizado por la angustia y el miedo. Todo sucede "como si se estableciera una lucha entre su resolución de hacer algo para obtener lo que desea, por una parte, y su temor a lo desconocido, por la otra".¹⁶

El temor se relaciona con el trabajador social al que va a ver. Esa persona jamás vista es una amenaza. El usuario se pregunta: ¿quién es? ¿Me va a comprender? ¿Me va a tomar en serio o, por el contrario, pensará que vengo a molestarlo? ¿Me propondrá una solución adecuada?

El temor del usuario puede estar vinculado también a su situación de cambio. Su deseo es intenso, y su situación, insoportable; no obstante, se pregunta: ¿Qué va a suceder? ¿En qué se transformará mi vida? ¿Qué será eso desconocido que tendré en lugar de mi vida actual, difícil, es cierto, pero al menos conocida? El refrán popular dice bien: "Más vale malo conocido que bueno por conocer."

El temor puede también estar vinculado a su situación, que lo coloca en una relación de dependencia y de vulnerabilidad. Todo el que pide se siente vulnerable, puede ser herido, corre el riesgo de perder su independencia, su autonomía. Queda en una posición de dependencia, de inferioridad, no sabe en qué fracasó cuando quiso solucionar sus problemas solo. Es muy probable que esa persona ya haya tenido fracasos en sus tratativas para resolver su problema antes de solicitar ayuda al servicio. Ésta es, de alguna manera, la materialización pública de su fracaso: hay que reconocer, en la intervención de un tercero desconocido, que uno no ha sido capaz de arreglárselas solo.

La situación de dependencia y de vulnerabilidad que experimenta el individuo lo hunde en la regresión. Ella exacerba conflictos del pasado, en que ser dependiente era a la vez un puerto seguro y un móvil poderoso de rebelión y de oposición.

Ahora bien, ¿qué significa venir a buscar ayuda, sino enfrentar precisamente ese conflicto eterno entre el deseo de seguir siendo un niño y el deseo de volverse adulto? [...] Buscar ayuda, aunque se la desee profundamente, es encontrarse más o menos enfrentado con una cierta forma de la inmadurez, del fracaso; es, finalmente, vivir una cierta humillación. Buscar ayuda es volver a ser dependiente, es revivir un conflicto importante del pasado, durante el cual dar o recibir ha provocado una gran ambivalencia.¹⁷

Es precisamente esta noción de ambivalencia la que puede darnos la clave para comprender lo que le ha sucedido y le sucede a la persona que viene a nuestro encuentro; para comprender, tratando de decodificar a través de su comportamiento, de su presentación, el contenido de su solicitud, la manera como la formula, los mensajes no verbales con que la acompaña, el conflicto interior y los sentimientos contradictorios que la movilizan.

El conflicto interior de ese individuo puede ser tan intenso, tan

paralizante, que puede impedirle pasar a la acción. Con frecuencia, los trabajadores sociales se preguntan por qué tal persona o tal familia han venido tan tarde a buscarlos, cuando su situación hubiera exigido haber recurrido a ellos más rápido. ¿Qué le impidió a esa persona venir a buscarnos antes de hundirse en una situación crítica y sin salida, en que el deterioro material y/o de relación es tal que las posibilidades de encontrar una solución rápida son mínimas? A menudo se podrá encontrar la respuesta explorando los temores y la ambivalencia que sienten las personas cuando deciden presentar una solicitud.

Nosotros mismos, los trabajadores sociales, deberíamos tener presente lo que hemos experimentado personalmente cuando estuvimos en la situación de solicitantes, ya se tratara de una consulta médica o jurídica, o en ocasión de una entrevista para ser admitidos en un trabajo, para darnos cuenta de lo que le puede suceder a la persona que viene a pedir nuestra ayuda.

c. Comportamiento del usuario en la primera entrevista

Para comprender el comportamiento de la persona que va a buscarlo, el trabajador social debe tener presentes los elementos de conflicto que acabamos de evocar. La lucha entre su deseo de salir de su situación, de obtener lo que viene a pedir, y su temor a lo desconocido y al cambio, determina que el usuario adopte actitudes y comportamientos particulares con el fin de protegerse y de precaverse contra sus temores. Éstos no son fáciles de comprender. La gama de los comportamientos de protección, muy variable, puede ir desde una actitud agresiva y vindicativa hasta una actitud seductora o dependiente. Los trabajadores sociales a menudo hacen muy mal en elaborar hipótesis explicativas del comportamiento del usuario en ocasión de la primera entrevista, tanto más que a veces ese comportamiento parece estar en absoluta contradicción con el pedido expresado.

Si bien es casi imposible hablar de una manera general del comportamiento del usuario, podemos citar algunos comportamientos típicos muy frecuentes, sin pretender con ello hacer una lista exhaustiva que englobe todas las situaciones particulares.

Así, el usuario puede estar muy excitado, habla todo el tiempo rápidamente y en tono agudo; el trabajador social no puede intercalar una palabra. O, por el contrario, está deprimido, habla poco,

está casi mudo, y el trabajador social que intenta comprender de qué se trata tiene la impresión de llevar a cabo un interrogatorio cortado por respuestas monosilábicas.

El usuario puede también presentarse en forma agresiva y expresarse con vehemencia: grita, reclama, exige...; o, por el contrario, puede tener un comportamiento de renuncia total: con palabras humildes, se pone en manos del trabajador social. Puede llegar con una idea precisa, formulada en una pregunta breve y directa, a menudo relativa a una información (por ejemplo, ¿cuáles son las modalidades de divorcio previstas en la legislación?); en otros casos, puede hablar extensamente de un problema que no parece ser, a primera vista, de incumbencia del servicio social.

Todos los trabajadores sociales conocen personas cuyo estado de angustia, de sufrimiento o de confusión hace que sea muy difícil comprender en seguida su solicitud o qué esperan del servicio. Llegan, aparentemente, sin pedido alguno. Se trata a menudo de personas víctimas de una situación de crisis, para las cuales puede ser necesaria una intervención rápida de apoyo a fin de que puedan aliviar su tensión y encontrar un nuevo equilibrio. Puede tratarse también de personas que presentan problemas de higiene mental y para las cuales pueden ser necesarias varias entrevistas antes de comprender de qué se trata.

El comportamiento del usuario durante la primera entrevista nos proporciona elementos importantes para construir hipótesis explicativas del conflicto que lo agita y de las fuerzas que lo movilizan. Sobre esas hipótesis, el trabajador social va a intervenir en el curso de la primera entrevista.

7. La secuencia de análisis de situación

Los diversos elementos que hemos estudiado en las páginas precedentes —contexto global, análisis de sector, del servicio, del trabajador social y del usuario mismo— deben estudiarse desde dos ángulos diferentes. En efecto, por una parte, van a inducir el pedido del usuario; por otra parte, van a condicionar la respuesta posible a ese pedido. La combinación de esa doble dinámica constituye, para nosotros, la secuencia de análisis de situación.

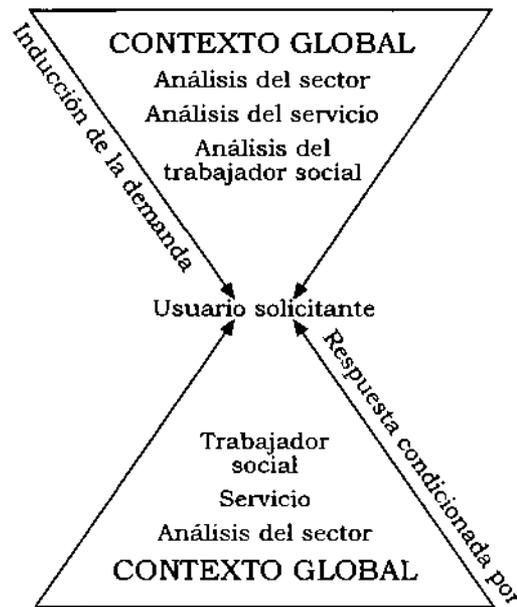
a. Inducción de la demanda

Cuando el usuario se presenta al servicio social, está condicionado, en cierta manera, por un conjunto de fenómenos: alguien le ha dado a conocer una nueva disposición de la legislación de subsidios familiares a la que cree tener derecho o, más globalmente, lo ha persuadido de que pertenece a una categoría de personas que deben ser ayudadas (ancianos, disminuidos...). Como ya dijimos antes, un aspecto de su vida de habitante de tal barrio, aislado, rechazado, dará lugar a un cierto comportamiento, a una cierta actitud ante el servicio social (reivindicación agresiva, dependencia pasiva, etc.). El usuario puede también modificar su pedido para ser mejor escuchado por el servicio social al que se dirige: para ser atendido por la asistente social escolar a la que prefiere exponer sus problemas (porque ella está más cerca, por ejemplo, que la asistente de sector), el usuario opta por plantear un problema escolar que no es, forzosamente, su necesidad esencial. También, muy a menudo, el comportamiento mismo del trabajador social hará o no aflorar las necesidades profundas del usuario.

Es, pues, esta solicitud, completamente filtrada, la que llegará al trabajador social: a él le corresponde discernir cómo, por qué y para qué ese pedido fue distorsionado, para poder comprender lo que el cliente espera realmente de él y darle una respuesta. En cierta manera, el trabajador social debe decodificar el testimonio del usuario.

b. Condicionamiento de la respuesta

La respuesta del trabajador social al pedido del usuario va a experimentar las mismas transformaciones que ya hemos descrito más arriba: dependerá, en efecto, del trabajador social, de sus posibilidades vinculadas a su capacidad para escuchar, para comprender, pero también de su formación. La respuesta dependerá además de su servicio, de la misión que se atribuye, de las posibilidades que ofrece. Así mismo, estará condicionada por el sector en que se encuentra el trabajador social y por la política social del momento.



La elección del trabajador social para orientar su evaluación en tal o cual sentido sólo puede efectuarse después de esta doble gestión: una, que tiene en cuenta la inducción de la demanda y, por consiguiente, la decodificación necesaria para comprender; y otra, que atiende al condicionamiento de la respuesta por el conjunto de los elementos que rodean al trabajador social. Esto podría expresarse en un esquema que toma la forma, si se quiere, de un reloj de arena.

El usuario se halla en la parte mediana de ese reloj, allí donde, en primer lugar, se une el conjunto de las inducciones; luego, dando vuelta el reloj de arena, donde se unirá también el conjunto de condicionamientos.

Notas bibliográficas

1. Algunas páginas en Du Ranquet, Mathilde, *Nouvelles perspectives en case work*, Toulouse, Privat, 1975.
2. Robert, Paul, *Dictionnaire*, Paris, Société du Nouveau Littre, 1977.
3. *Petit Larousse Illustré*, Paris, Librairie Larousse, 1978.

4. *Petit Larousse Illustré*, op. cit.

5. Robert, Paul, op. cit.

6. *Petit Larousse Illustré*, op. cit.

7. Robert, Paul, op. cit.

8. Robert, Paul, op. cit.

9. Nison, André, *Travail social et méthodes d'enquêtes sociologiques*, Paris, ASF, 1975.

10. *Petit Larousse Illustré*, op. cit.

11. *Petit Larousse Illustré*, op. cit.

12. Este pasaje está tomado del artículo "La demande en travail social", de C. De Robertis, publicado en *Revue Française de Service Social*, N.º 120, Paris, ANAS, 4.º trimestre de 1978.

13. *Petit Larousse Illustré*, op. cit.

14. Rogers, Carl, *La relation d'aide en psychothérapie*, Paris, ESF, 1971.

15. Ver también Du Ranquet, Mathilde, "Le modèle d'intervention en temps de crise", *Revue Française de Service Social*, N.º 111, Paris, 3.º trimestre de 1976, y Du Ranquet, Mathilde, op. cit.

16. Hamilton, Gordon, *Théorie et pratique du case work*, Paris, CFSSAS, 1965. (Hay versión en español: *Teoría y práctica del trabajo social de casos*, México, Prensa Médica, 1960.)

17. Lemay, Michel, "La psychologie de l'aide ou la relation aidant-aidé", *Dialogue*, N.º 25, "Etudes et recherches sur les problèmes du couple. Association Française des Centres de Consultation Conjugale", Paris, 1970.

LA EVALUACIÓN

La intervención de los trabajadores sociales ante el usuario se produce en un momento de cambio para éste. En efecto, la solicitud y las expectativas del usuario respecto del trabajador social, así como el mandato social de la institución que dicho trabajador representa, lo colocan en un polo activo. El trabajador social no puede contentarse con ser un testigo pasivo de la situación del usuario; se lo requiere para favorecer, acelerar o consolidar el cambio en la situación de éste.

Para que ese papel de "agente de cambio" sea una realidad, los trabajadores sociales están obligados a definir, en estrecha relación con las personas, lo que debe ser cambiado y hacia qué debe tender ese cambio. Es decir, a elaborar objetivos de trabajo y un proyecto de acción que podrá ser discutido y negociado con el usuario en ocasión del contrato.*

La definición de los objetivos de cambio y la elaboración de un proyecto de acción son el resultado del proceso de evaluación. En efecto, el objetivo de la evaluación es proporcionar al trabajador social una hipótesis de trabajo sobre la cual apoyar su intervención.¹ Estas hipótesis expresan la comprensión que el trabajador social tiene de la situación del usuario.

La señora Y consulta por primera vez a la asistente social de sector. Su aspecto inquieto, su mirada huidiza, su presentación confusa, su tartamudeo, etc., determinan que la asistente social se diga: "Ésta es una mujer que tiene un problema grave y, además, dificultades para hablarme de él." Esta

* Ver capítulo 7, "El contrato con el usuario".

hipótesis condiona a la asistente social para actuar de acuerdo con su comprensión de la situación.

Una niña de 9 años, dirigida por una reeducadora a causa de sus dificultades escolares, realiza progresos regulares; pero, en un determinado momento, deja bruscamente de progresar, parece que ha desaparecido todo deseo de aprender. La educadora se dice: "Algo debe pasar en la familia." Esta hipótesis la lleva a citar a los padres.

El proceso de evaluación —que consiste en conocer, comprender, formular hipótesis— está presente desde el primer contacto con el usuario y dura hasta el final. Es una gestión casi automática y espontánea; todos los trabajadores sociales evalúan la situación de una manera intuitiva e inconsciente.

Pero evaluar es también saber hacer en forma consciente y sistemática lo que, de todas maneras, se hace intuitivamente.² Aprender a evaluar es indispensable para controlar el proceso de acción que se lleva a cabo con el usuario, a saber: definir los cambios que se quieren lograr, descubrir las fuerzas dinámicas y los frenos, elegir los tipos de intervención que permitan lograr el proyecto de cambio y, después de la acción, medir el camino recorrido.

1. Definición de términos

La mayoría de los autores en el campo del trabajo social (TS) distinguen dos secuencias: a) comprender de qué y de quién se trata, y enunciar hipótesis de trabajo, que es lo que llaman diagnóstico psicosocial, balance psicosocial, etc., y b) medir el camino recorrido en la acción, los cambios producidos, hasta qué grado se resolvieron los problemas, a lo cual llaman evaluación de los resultados, evaluación periódica o evaluación final.

Algunos autores utilizan los términos "diagnóstico" y "evaluación" como sinónimos o hablan de "evaluación diagnóstica".

La palabra "diagnóstico", tomada del lenguaje médico, significa "conocimiento" (*dia-gnosis*) y se define como la "identificación de una enfermedad por sus síntomas".³ Actualmente, el diagnóstico se utiliza poco en TS, quizá debido a su referencia al modelo médico, pero también porque la gestión "diagnóstica" del trabajador social es de una naturaleza profundamente distinta de la que

se realiza en medicina. En efecto, no podemos en absoluto hablar de una "enfermedad social" (individual o colectiva) que podría describirse según sus síntomas, su etiología, su evolución, etc., y que encontraremos, con variables mínimas, con el mismo "cuadro clínico", en distintas personas o en distintos grupos sociales. Por lo demás, el diagnóstico médico y el diagnóstico social son también diferentes en cuanto a su desarrollo en el tiempo: el diagnóstico médico es previo al tratamiento, la enfermedad no puede tratarse antes de identificársela y conocerla; en rigor, pueden aliviarse sus síntomas, pero de ninguna manera curarse la enfermedad. En cambio, en TS, el conocimiento y la comprensión de la situación no constituyen una etapa separada de la acción; la intervención precede a veces a la comprensión y casi siempre son simultáneas.

Un médico, por lo general, no tiene la sensación de intervenir [...] simplemente porque escuche al paciente y lo examine. Su verdadera intervención sólo comienza con el tratamiento, *después* de haber hecho todo lo necesario para llegar a un diagnóstico. [...] En cambio, nosotros (trabajador social-psiquiatra) intervenimos y modificamos la situación desde el momento mismo en que entramos en escena, *querámoslo o no*.⁴

El término "evaluación" nos parece preferible para indicar la gestión del trabajador social. Evaluación quiere decir "estimación del valor, de la cantidad, de la importancia o del tamaño de las cosas". Apreciación y pericia son sus sinónimos.⁵ Evaluar significa, pues, apreciar de manera aproximada, dar una opinión sobre algo como experto. "Recordemos, sin embargo, que evaluación raramente indica una posibilidad de medición exacta, sino más bien una aproximación cuantitativa y cualitativa."⁶

En este capítulo, utilizaremos únicamente el término "evaluación", pues nos parece definir, mejor que cualquier otro, en qué consiste la gestión del trabajador social, quien, frente a la situación del usuario, trata de conocer, de comprender y de actuar en función de hipótesis de trabajo, y de medir el camino recorrido a medida que se lo recorre.

2. Características de la evaluación

a. La evaluación se centra en las dificultades que se deben resolver

La evaluación es una gestión operativa: desemboca en un proyecto de intervención; es una herramienta para trabajar mejor. Para que la evaluación resulte utilizable en vistas a la acción, ha de estar centrada en las dificultades que se deben resolver desde el primer contacto con el usuario, ya sea que se trate de un pedido de la persona, de la ejecución de un mandato legal o institucional, o de un servicio propuesto por el trabajador social a la población.

Si la evaluación no se encara de esta manera, se corre el riesgo casi cierto de verse paralizado durante mucho tiempo por el análisis y la investigación de los datos de la situación. Una investigación muy exhaustiva del problema y de las personas en cuestión nos proporcionará un conocimiento importante, a veces muy vasto, pero no necesariamente útil, pues rápidamente estaremos agobiados y nos exponemos a perder de vista el porqué de la intervención.

Esta colección de datos debe ser tratada de tal manera que desemboque en la formulación de problemas. En caso contrario, es grande el riesgo de terminar en una acumulación de informaciones que no sabremos cómo utilizar, después, para pasar a la etapa de las decisiones.⁷

Centrar la evaluación en las dificultades que se deben resolver no impide al trabajador social ampliar y profundizar su apreciación de la situación, muy por el contrario.

b. La evaluación es un proceso continuo y dinámico, siempre provisorio

La vida de una persona, de un grupo, en un contexto dado, está en perpetuo cambio y devenir. Nada hay más complejo y más cambiante. En esta realidad se inscribe el proceso de evaluación y, como esa realidad, la evaluación hecha por el trabajador social cambia, evoluciona, se redefine en cada etapa, en cada encuentro, a la luz de cada hecho nuevo. Esta dinámica perpetua, fácilmente

perceptible en la práctica cotidiana, es muy difícil de transmitir, de escribir, de expresar.⁸

Por la movilidad en la cual se inscribe, la evaluación es siempre necesariamente provisorio, está siempre sometida a revisión cuando hechos nuevos vienen a iluminar con una luz diferente una situación que creíamos haber comprendido.⁹ Frente al usuario, el trabajador social nunca termina de comprender "de una buena vez por todas": esa persona que había expresado su pedido con fuerza, cuya motivación para labrar el cambio de su situación parecía movilizadora, se presenta, en la tercera entrevista, bajo una luz diferente. Deprimida, levemente agresiva, rehúsa hablar sobre el tema abordado precedentemente. ¿Qué ha sucedido? ¿Qué nueva hipótesis nos permitirá intervenir en esta realidad que ya no es la misma que la vez precedente?

En este cambio dinámico se inscribe la necesidad, para el trabajador social, de reevaluar su evaluación de la situación después de cada encuentro con el usuario, ya sea una entrevista con un individuo o una reunión de grupo. La revisión constante de su apreciación le permite ajustar la intervención siguiente a los hechos significativos advertidos en oportunidad de la intervención que acaba de transcurrir; también permite percibir el vínculo de continuidad entre acciones diferentes (entrevistas, cartas, gestiones, visitas). Finalmente, esta evaluación constante permite medir el camino recorrido y los cambios producidos, y también determinar y preparar el fin de la intervención del trabajador social.

c. La evaluación es una diligencia subjetiva del trabajador social

En el proceso siempre renovado de la evaluación, el trabajador social trata, pues, de comprender. Esta comprensión se ubica en dos niveles: un primer nivel intelectual y un segundo nivel afectivo.

La *comprensión intelectual* respecto del usuario y de su situación consiste en clasificar los hechos aportados por aquél; en relacionar los hechos sueltos de la situación; en vincular; en utilizar los conocimientos aportados por las ciencias humanas y sociales para aclarar y volver significativos los datos recogidos acerca de la situación y las personas; en utilizar los conocimientos de las instituciones, de la legislación, del sector geográfico o de la población implicada, que permiten reubicar una situación particular en un

conjunto social más global, etc. En una palabra: reconstituir el rompecabezas de manera que se torne coherente, explicativo, comprensible en sus facetas multiformes y a veces contradictorias.

Esta comprensión intelectual pasa necesariamente por la selección que efectúa el trabajador social; no está permitida, entonces, ninguna generalización. Cada trabajador social efectuará, a este nivel, una gestión propia y única. Incluso en cuanto a los hechos, cada uno realizará, probablemente, una selección diferente de ellos. Los conocimientos que unos y otros harán intervenir tendrán diferente importancia según la adhesión a referencias teóricas diversas, según la competencia en tal o cual campo, según los intereses particulares y según la propia concepción del TS.

Si la comprensión intelectual del usuario y de su situación está de tal manera impregnada de subjetividad, qué decir entonces de la *comprensión afectiva*, lo que pasa por los sentimientos. La comprensión afectiva es la que pone en juego la capacidad de empatía, es decir, la capacidad de ponerse en lugar del otro y de sentir como él, sin dejar de permanecer afuera en la situación real.

Esta actitud empática es la que me hace comprender que la mujer joven que tengo delante de mí, acompañada de su marido, tiene temor de que, también yo, la considere una madre indigna porque dejó a su hijita en casa de una vecina y se fue después de una grave disputa conyugal. Se siente tan culpable que ha perdido todas sus facultades, ya no sabe cómo ocuparse de su pequeña y duda mucho de sus condiciones como mujer y madre; está paralizada en su relación con su marido, se ve rechazada por su familia política y desconcertada ante su hijita. En resumen, siento que sufre, que está perdida, inquieta y angustiada. Todo esto lo comprendo sin poder decir a partir de qué, sin poder enumerar los hechos, sin poder referir lo que me lleva a actuar a partir de esta comprensión, yo lo siento, ella me lo transmite por sus gestos, sus palabras, la entonación de su voz.

Esta comprensión afectiva está allí, existe y permite configurar rápidamente hipótesis de trabajo. Y, evidentemente, esta comprensión sólo pasa por el trabajador social mismo. La capacidad de empatía y las informaciones sobre los sentimientos del usuario que nos proporciona son, ante todo, subjetivas, ligadas estrechamente a lo que somos, muy diferentes los unos de los otros, y sin embargo tan parecidos...

d. La evaluación es una actitud ideológica

La evaluación pasa no sólo por la subjetividad del trabajador social, y en ese sentido no habrá ninguna evaluación idéntica a otra, sino también por el modelo ideológico al que ese trabajador social adhiere; es decir, las normas, los valores y las concepciones en los que cree y a los cuales trata de conformar sus actos.

Por ejemplo, un pedido de entrevista para una IVE (Interrupción Voluntaria de Embarazo) será orientado de manera muy diferente si el trabajador social piensa que es un derecho de la mujer aceptar o rechazar un embarazo, o si cree que el aborto es un atentado contra la vida de un futuro niño. En el primer caso, la evaluación quizá sólo tenga en cuenta el pedido de la mujer y su situación material; el certificado exigido por la ley será entregado probablemente antes de la entrevista y seguirá una propuesta de encuentro para examinar métodos anticonceptivos. En el segundo caso, el trabajador social centrará su intervención en la ambivalencia de la mujer, su evaluación se referirá tanto a los aspectos materiales como a los sentimientos que provoca ese embarazo no deseado, y es muy probable que le exponga las posibilidades de abandonar a su hijo en vistas de una adopción antes de entregarle el certificado pedido.

También otras situaciones se aprecian a la luz de las convicciones y de los valores a los que el trabajador social adhiere: las normas educativas referidas a los niños, el trabajo de las mujeres, los inmigrantes o los extranjeros, la inactividad forzosa del jefe de familia, la distribución de los roles masculino y femenino, etcétera.

Hay que añadir que la concepción ideológica del trabajador social es interdependiente con la ideología dominante en una sociedad dada en un momento histórico determinado. No es necesariamente idéntica, pero sufre la fluctuación de los valores sociales y, cuando los valores de la sociedad dominante oscilan, cambian, se reajustan, los trabajadores sociales están tan influidos por esos cambios como cualquier otra persona, si no más.

De la evaluación que el trabajador social haga de la situación del usuario depende el tipo de intervención que lleve a cabo. Decir que la evaluación es un proceso subjetivo e ideológico es decir también que la elección de las intervenciones es subjetiva e ideológica. El reconocimiento explícito de estas características no tiene, en nuestra opinión, nada de infamante, nada de condenable. Por el contrario, poner en claro el carácter subjetivo e ideológico de la evaluación facilita el cuestionamiento sobre los valores y las

ideologías subyacentes, permite la explicitación y el reconocimiento de éstos como diferentes de los demás (usuarios, colegas), y permite finalmente el reconocimiento del derecho de los otros a ser, pensar y actuar de una manera distinta de la nuestra.

La evaluación, por lo que ella testimonia, pone en evidencia su aspecto ideológico inevitable, permite trabajar mejor sobre este cuestionamiento de la ideología y de los valores.¹⁰

e. La evaluación es compartida con el usuario

Si bien la evaluación nos permite enunciar hipótesis de trabajo, éstas, por definición, se confirman o se invalidan, siempre deben ser comprobadas. Nuestra comprensión de la situación y las hipótesis que de ella se desprenden sólo pueden ser confirmadas o invalidadas por el mismo usuario. En efecto, solamente él tiene entre manos los pormenores de su situación. Esta confirmación o invalidación por el usuario mismo puede obtenerse ya sea mediante la confrontación con los hechos y la evolución ulterior de la situación, o bien compartiendo nuestra evaluación con él.

Los hechos posteriores confirman a menudo la hipótesis, como lo demuestra el ejemplo siguiente.

El señor y la señora Y son incapaces de efectuar las gestiones administrativas para obtener un lugar de vacaciones de verano para su hija (8 años); su nivel escolar inferior al séptimo grado no les permite escribir una carta de tipo "oficial" legible y sin faltas; por otra parte, la señora Y me dijo en varias ocasiones que no sabía utilizar un teléfono público. Cualquier diligencia ante una institución es postergada con diversas excusas.

Formulo la hipótesis de que podrán aprender a realizar gestiones, especialmente para su hija, a la que aman muchísimo, y vencer poco a poco su temor ante las diligencias administrativas. Sin dejar de ayudarlos activamente a escribir cartas y efectuar gestiones, hablamos extensamente de su temor de verse rechazados por las instituciones si concurren sin intermediario, y de la parálisis que de ello se deriva. En primer lugar, discutimos juntos las cartas, después la señora Y redacta un primer borrador, lo corregimos juntas, y la señora Y lo pasa luego en limpio, lo envía por correo, etc. Sólo después de repetir varias veces este aprendizaje, el señor

y la señora Y serán capaces de realizar solos una gestión por escrito, luego de hacerse corregir las faltas de ortografía por una vecina.

Compartir la evaluación con el usuario tiene otras características; a veces tratamos de obtener una confirmación de nuestras hipótesis, pero otras veces intentamos llevarlo a profundizar su propia comprensión de los hechos; a menudo, utilizamos los dos procedimientos.

Compartir la evaluación con el usuario no es fácil ni siempre posible. Cuando la evaluación está apoyada en hechos irrefutables y restituye y expone la dinámica social y relacional en la que ellos se encuentran, puede ser compartida con los mismos interesados sin temor. Ello se torna particularmente posible cuando el trabajador social está movilizado por el deseo de comprender y cuando está dispuesto a rever y corregir su apreciación de la situación en función de compartir la evaluación.

La señora M prepara conmigo el próximo retorno de su hijo (12 años) al hogar; el niño está interno en un colegio desde hace ocho años y visita regularmente a su madre. Ésta vive maritalmente desde hace seis años y la pareja tiene un varoncito de 2 años.

A medida que se aproxima el retorno y, después, cuando ya es una realidad cotidiana, la relación conyugal de la señora M con su concubino parece deteriorarse: reproches mutuos, divergencias cada vez más frecuentes de la pareja en cuanto a la educación de los hijos, etc. La señora M expresa su deseo de que su amigo se vaya y de organizar su vida con sus hijos. Formulo la hipótesis de que el regreso del niño provoca una fuerte rivalidad entre el concubino y el hijo de la señora M, y de que ella tiende a desplazar su cariño de su amigo a su hijo. Comparto esta hipótesis con la señora M, y de este intercambio resulta que la señora M cree que la rivalidad entre su hijo y su concubino es muy real, le resulta muy difícil a veces aceptar las exigencias de uno y de otro; pero también se deducen nuevos elementos en cuanto a su relación conyugal, que invalidan parcialmente la hipótesis, a saber: la relación con su amigo no es satisfactoria desde hace años, palabras desagradables, gritos y golpes hacia ella suceden desde tiempo atrás, la señora M no cree que el regreso de su hijo tenga relación con el deterioro de su matrimonio.

Estos ejemplos, aunque parciales y esquemáticos, demuestran, no obstante, que las hipótesis de trabajo deben ser cotejadas necesariamente ya sea con los hechos posteriores, ya sea con la percepción que el usuario tiene de su situación. Este control de nuestra evaluación frente a los principales interesados es la única garantía que tenemos de estar en el camino correcto en la comprensión de la situación de la persona.

3. Diferentes tipos de evaluación

Presentamos aquí dos clasificaciones de evaluación social: en la primera, se establecen los diferentes tipos de evaluación según el contenido de ésta; en la segunda, según el momento de desarrollo de la acción en el tiempo.

A. Clasificación según el contenido

Helen Perlman, en su libro *L'aide psychosociale interpersonelle*, establece tres tipos de evaluación según los ejes de contenido de ésta. La autora utiliza, por otra parte, el término "diagnóstico" y distingue tres tipos de evaluación: evaluación dinámica, evaluación clínica y evaluación etiológica.

1. La *evaluación dinámica* se centra en la dinámica del presente, es decir, en las fuerzas que entran activamente en juego en el complejo persona-problema-situación. Esta evaluación "trata de establecer de qué dificultad se trata, qué factores psicológicos, físicos o sociales contribuyen a crearla (o la provocan), qué repercusión tiene sobre el bienestar del individuo (y el de los otros), qué solución se busca, qué recursos existen en el usuario, en su situación, qué organismos y qué recursos pueden influir en el problema".¹¹

2. La *evaluación clínica* se centra en el funcionamiento psíquico de una persona y, para la autora, corresponde al psiquiatra. Se trata de identificar los trastornos de la personalidad y de establecer la naturaleza de la enfermedad de la que ella padece.

3. La *evaluación etiológica* está centrada en las causas de las dificultades actuales y busca, en la historia del usuario, no las causas inmediatas y recientes, sino las alejadas, pertenecientes al pasado. "Se refiere [...] más a menudo al comienzo y a la historia vivida de un problema, por lo general, al problema que reside en la estructura y la personalidad del usuario."¹¹

B. Clasificación según el desarrollo en el tiempo

Otro autor, Robert Vinter, propone, en su libro sobre el servicio social de grupo,¹² una clasificación de los diversos tipos de evaluación —que también él llama diagnóstico— según el momento en el que uno se encuentra en el proceso de acción. El autor distingue una primera evaluación inmediata, rápida, efectuada desde el primer contacto con el usuario y que llama *evaluación preliminar*. Viene luego una evaluación más sutil y profunda, que tiene en cuenta un número más importante de elementos de estudio de la situación, y que conduce al enunciado de hipótesis de trabajo y a un proyecto de intervención: es la *evaluación operativa*. Y finalmente, durante y al finalizar la acción, la evaluación propiamente dicha, que consiste en medir los cambios que se produjeron y que llamaremos *evaluación de los resultados* (periódica o final).

Inspirándonos en esta clasificación, tratemos de destacar lo que se desprende de estos diferentes momentos de la evaluación.

1. La *evaluación preliminar* es la primera apreciación que se hace del usuario y de su situación. Es una primera respuesta —un poco intuitiva, aún muy impregnada de "impresiones", más que de hechos— a las preguntas ¿de qué se trata?, ¿cuál es la dificultad del usuario? Una primera respuesta también a los interrogantes ¿quién es esta persona (familia, grupo)?, ¿cómo reacciona y vive su situación?, ¿cuáles son sus motivaciones para cambiar?

Esta evaluación preliminar es necesariamente superficial y rápida, muy impregnada de impresiones indefinibles y de "olfato profesional". Sin embargo, debe llevar a responder a una cuestión esencial: ¿el organismo que represento, del cual dependo, es competente para aportar las soluciones buscadas, para emprender el trabajo necesario a fin de modificar la situación?

El objetivo, pues, de la evaluación preliminar es llegar a una decisión con respecto a si corresponde hacerse cargo del caso y,

eventualmente, derivar a esa persona a la institución competente si se equivocó de puerta; el trabajador social le facilitará el primer contacto con la otra institución si considera conveniente esa gestión.

2. La *evaluación operativa*, como su nombre lo indica, se utilizará para especificar los objetivos y elaborar un proyecto de intervención. Esta evaluación tiene lugar a medida que se desarrollan los primeros contactos y las primeras acciones. Representa el esfuerzo de comprensión del trabajador social y sintetiza lo que éste conoce acerca de la dificultad del usuario (problemas que se deben resolver, origen de las dificultades, historia reciente, hechos desencadenantes, etc.); lo que sabe de la o las personas implicadas, motivaciones y deseos de cambio, recursos personales, familiares u otros (tanto desde el punto de vista material como afectivo).

Esta evaluación operativa requiere haber “echado un vistazo general al problema” con el usuario; puede decirse que tiene lugar después de analizar la situación. Llega un momento en que el trabajador social siente que tiene todos los elementos en la mano; es tiempo, entonces, de dedicarse a la evaluación y redactarla. No obstante, la evaluación operativa se elabora durante la acción y continúa incluso después de la redacción consignada en el legajo. Se revisa y se ajusta cada vez que se producen hechos nuevos que modifican la situación.

A pesar de esta movilidad en el tiempo y de esta dinámica, de las que antes hablamos, es necesario especificar con bastante rapidez los objetivos de cambio que se quieren lograr y el proyecto de intervención social. Pues sólo la determinación de éstos nos permitirá llevar a cabo una acción que sepa hacia dónde va, y poder así proceder a la evaluación de los resultados.

3. La *evaluación de los resultados* nos permite hacer el balance, medir aproximadamente los cambios producidos y las finalidades que se lograron a partir de la solicitud del usuario o de los problemas que había que resolver. La evaluación de los resultados “debería constituir un automatismo profesional que sería, a la vez, una garantía de protección para el usuario y una garantía de desarrollo para el trabajador social”.¹³

Escalonada en el tiempo y permitiendo delinear las etapas recorridas y las que faltan recorrer, hacia las cuales es necesario en-

caminarsé, la evaluación periódica de los resultados nos lleva hacia el fin de la intervención y de nuestro compromiso, y desemboca en la evaluación final.* Permite a cada trabajador social controlar su intervención ante los individuos y los grupos, ajustar y modificar su proyecto de acción en función de los cambios acontecidos en el período precedente.

4. El contenido de la evaluación

El contenido de la evaluación difiere notablemente según las circunstancias. Es a veces difícil encontrar puntos comunes entre dos evaluaciones de una misma situación social. Este hecho, aunque desconcertante en un primer momento, no es sorprendente si se tienen en cuenta las numerosas variables que forman parte de la evaluación.

A. Variables

16) Algunas de las variables que inciden directamente sobre el contenido pueden enumerarse así: a) el servicio o institución al que pertenece el trabajador social; b) la solicitud del usuario o el problema que se debe resolver; c) la determinación de quién es el usuario; d) las referencias teóricas y la subjetividad del trabajador social.

Esta lista no es exhaustiva y, evidentemente, estas variables están todas más o menos entremezcladas.

a. *La institución a la que pertenece el trabajador social*: el contenido de la evaluación se modifica por la competencia de la institución social; en efecto, la institución —su competencia, la población que de ella depende, su razón social, los recursos materiales y de personal de que dispone— es el elemento esencial de la evaluación

* Ver también a este respecto la investigación, presentada en el libro *Nouvelles perspectives en case work*, de Mathilde Du Ranquet, cap. IV, sobre la progresión del movimiento. Esta investigación, realizada en los Estados Unidos, dio como resultado esta progresión, que permite determinar los cambios producidos en una situación determinada en un período de tiempo. Se la presenta como una herramienta que puede ayudar a los trabajadores sociales en la difícil tarea de evaluar el movimiento, la dinámica de una situación cambiante.

preliminar. A partir de este momento, se toma la decisión de hacerse cargo del caso o de derivarlo a otro servicio. Pero, más adelante, el contenido de la evaluación también será modificado por la razón social de la institución. Imaginemos una asistente social polyvalente de sector, cuyo empleador es la CAF (Caja de Asignaciones Familiares), evaluando una familia, y una asistente social especializada cuyo empleador es el dispensario privado de higiene mental, donde se atiende el padre de dicha familia, que también hace la evaluación. El contenido, la insistencia, variará en función de la institución a la que cada una de ellas pertenezca.

b. La solicitud o los problemas que se deben resolver: constituyen también otra variable en el contenido de la evaluación. Focalizada en la solicitud o el problema, la evaluación será diferente si el usuario tomó la iniciativa del encuentro con el trabajador social o si éste interviene por mandato legal (PMI, justicia), si efectúa una propuesta de servicio a una población dada (propuesta de reuniones regulares a las personas ancianas, aisladas del sector, en vista de la creación de un club de la tercera edad, etc.). El punto de partida, cualquiera que sea, será el punto central alrededor del cual se elabora la evaluación.

c. La determinación del usuario fija también con precisión el nivel de realidad social que la acción va a tratar de transformar: ¿Uno se va a dirigir a una persona, y a cuál? ¿Uno se dirige a un grupo familiar en su conjunto? ¿A un grupo de personas que tienen problemas y/o intereses comunes?

La determinación del usuario depende, en parte, de las dos variables precedentes: la institución, y la solicitud y el problema que se debe resolver. Pero la elección del trabajador social mismo interviene en buena medida: ¿se va a trabajar con cada una de las tres mujeres, madres de familia, que nos han requerido para solucionar los problemas de vivienda que se les plantean? ¿Se va a preferir asociar a esta acción a todo el grupo familiar, o al menos a los hombres, y trabajar con la pareja parental? ¿O incluso, a partir de estas tres mujeres, se van a favorecer el contacto y la organización de grupos de personas interesadas en el barrio, a fin de buscar juntos los medios para resolver el problema? Los tres niveles de intervención son pertinentes; un trabajador social puede utilizarlos en forma sucesiva o simultánea, o también escoger sólo uno entre ellos, etcétera.

Su elección depende de cómo evalúe la situación, y la evaluación que resulte va a depender de la elección que haya hecho acerca de quién es el usuario.

d. Las referencias históricas. Según las épocas, los trabajadores sociales oscilaron entre dos corrientes teóricas: en primer lugar, la corriente centrada en el ambiente y en todo el contexto de vida exterior a la persona del usuario. Esta corriente daba prioridad a aspectos tales como vivienda, higiene, nivel de instrucción, trabajo, recursos materiales, confort, organización doméstica, etc., y la acción del trabajador social se centraba activamente en la modificación del medio de vida de las personas. Vino después la corriente que ponía el énfasis en la persona y todo lo que le era interno: su pasado, sus sentimientos frente a la situación, su capacidad de movilización y de dinamismo, la estructura de su personalidad, etc. La acción de los trabajadores sociales apuntaba, entonces, a modificar y a dinamizar esa realidad interna al usuario.

Desde hace ya algunos años, existe el intento de tomar en cuenta no ya corrientes dialécticamente opuestas, sino más bien su síntesis, es decir, la interrelación dinámica entre el medio social (externo) y la/s persona/s (interno).

Estas diferentes corrientes, así como referencias más explícitas a las fuentes teóricas de ciertas ciencias humanas (psicoanálisis, teoría de los sistemas, etc.), influyeron sobre el contenido de la evaluación, sobre la selección de hechos significativos, sobre la apreciación de la situación del usuario y sobre el proyecto de intervención del trabajador social.

B. Algunas referencias para elaborar una escala de evaluación

Este ensayo para balizar la construcción de una escala se ubica en lo que hemos definido como corriente de síntesis y que destaca la interacción dinámica entre la persona y su medio. Nuestro intento puede compararse con lo que Helen Perlman llama evaluación dinámica (ver página 170), centrado pues en la situación presente y su dinamismo. Por lo demás, las indicaciones que proponemos para elaborar una escala de evaluación se centran en la realidad del usuario exclusivamente, y no toman en cuenta la realidad propia del trabajador social (su realidad institucional, sus sentimientos frente a la situación del usuario, su competencia pro-

lesional, su disponibilidad en un momento determinado, su mayor o menor soltura en el trabajo, su propia evolución y cambio en contacto con la realidad del usuario).

Proponemos aquí referencias para elaborar una evaluación centrada en cuatro preguntas:

- ¿De qué se trata? ¿Cuál es el problema que hay que resolver, la solicitud del usuario, el mandato legal o institucional? ¿Cuál es la situación?
- ¿De quién se trata? ¿Quién es el implicado? ¿Quién es el usuario? ¿Cuál es su situación?
- ¿Qué posibilidades existen para modificar la situación? ¿Cuál es la dinámica interna y externa? ¿Qué previsiones pueden tomarse?
- ¿Cómo hay que manejarse? ¿Qué hacer? ¿Qué tipo de intervención elegir? ¿Qué plan de acción a corto y a largo plazo? ¿Qué objetivos de trabajo?

1. ¿De qué se trata?

a. Problema - pedido

¿Cuál es el problema que trae el usuario? ¿Se trata de una solicitud presentada por él? ¿Se trata de una intervención en que no existe solicitud: filiación, mandato, propuesta de servicio efectuada por el trabajador social?

¿Cuáles son los problemas prioritarios para el usuario? ¿Cuáles define como esenciales y urgentes?

¿Cuáles son los problemas prioritarios para el trabajador social? ¿Coinciden las prioridades del usuario y del trabajador social? ¿O, por el contrario, hay una apreciación diferente?

¿Se trata de problemas externos a la persona, la familia o el grupo? ¿Son problemas de orden social y/o colectivo, generales, que afectan a todo un sector o categoría de población?

La apreciación de problema externo es relativa, requiere la confrontación y la comparación entre el problema del

usuario y el contexto global en el que ese problema se sitúa: la desocupación de un joven es un problema externo en un contexto de subempleo y de despidos masivos, pero puede ser un problema interno en un contexto de plena ocupación y de expansión económica. La vivienda insalubre en un barrio de viejas casas superpobladas es un problema externo; puede ser un problema interno cuando las normas del medio pueden considerarse afectadas, pero algunas familias viven en condiciones deplorables debido a su propia inadecuación al uso de la vivienda (deterioros, hacinamiento, etcétera).

¿Se trata de problemas internos a la persona, la familia o el grupo? ¿Son problemas de tipo relacionales y/o afectivos, culturales, propios de esa persona en particular? ¿Son problemas de relación conyugal, de educación de los hijos, de etilismo, de conductas asociadas (prostitución, delincuencia, etcétera)?

¿Cuáles son los lazos y las relaciones entre los problemas externos e internos? ¿Son lazos de causa a efecto o de dependencia de los unos con respecto a los otros?

b. Situación

¿Cuál es la situación del usuario (persona, familia o grupo)? ¿Cuáles son los hechos significativos de la situación con relación al problema previamente definido?

Aquí, los "hechos significativos" son de naturaleza muy diferente:

Los hechos objetivos son los que pueden afirmarse sin errores posibles: estado civil, composición de la familia, edad y sexo, entradas mensuales, trabajo, duración de una ocupación, dirección y tipo de vivienda, número y nombre de los participantes en una reunión, lugar y duración de la reunión de un grupo, etcétera.

Los hechos objetivos son los que el trabajador social puede constatar mediante su observación y después de escuchar al usuario, pero cuya significación atribuida es sospechosa.

Algunos ejemplos ilustrarán estas diferencias: la puertorriqueña constata como hecho inhabitual que el señor S lleva a su hijo, de 2 años de edad, regularmente al consultorio

PMI, que sigue escrupulosamente las indicaciones, que compra los medicamentos y el régimen alimenticio, que formula muchas preguntas. Ante estas constataciones, deduce que el señor S se interesa por su hijo y se ocupa de él; puede también agregar que la señora S no se interesa por su hijo o que quiere hacerse apreciar y reconocer por el personal PMI. Puede ser que ninguna de las significaciones atribuidas sea la verdadera, o bien que sean las tres correctas.

Otro ejemplo puede ayudar a comprender la diferencia entre hechos objetivos y objetivables. En la tercera reunión de un grupo de jóvenes padres, dos parejas están ausentes sin haber avisado (hecho objetivo). En la reunión precedente, el señor y la señora L habían formulado numerosas proposiciones al grupo (salidas, temas de discusión, visitas a establecimientos, etc.), sus propuestas fueron consideradas, pero con muy poco entusiasmo, y el grupo no tomó ninguna decisión (constatación del trabajador social según su observación: hechos objetivables). El señor y la señora Y se habían sentado en los dos extremos de la sala y, en dos oportunidades, el señor Y dio sus puntos de vista muy afirmativamente; la señora Y, que permaneció callada durante todo el encuentro, manifestó, mediante gestos y mímicas, que no estaba de acuerdo con su marido (constatación del trabajador social: hechos objetivables). El animador del grupo cree que la ausencia del matrimonio L se debe a su decepción por no ser reconocidos como líderes del grupo, y la del matrimonio Y, a las dificultades de la pareja para expresar sus divergencias en presencia de los otros padres. (En este trabajo, la significación atribuida a los hechos no puede ser más que una hipótesis, que se confirmará o no posteriormente.)*

2. *¿De quién se trata?*

a. *Personas implicadas*

—¿Cuáles son las personas implicadas por el problema o la solicitud? ¿Se trata de una persona, de una familia, de una categoría de población (jóvenes, ancianos, etc.), de un grupo de personas?

* Ver también, respecto de la elección y la selección de los hechos significativos, los párrafos sobre las características de la evaluación, pág. 164 y siguientes.

Si están implicadas varias personas, ¿cuántas son?, ¿cuáles son sus características (edad, sexo, medio profesional, nivel cultural y social)?

Una asistente social polivalente recibe en su sector numerosos pedidos de ayuda financiera provenientes de mujeres solas a cargo de sus familias. Se trata de diez madres, de entre 20 y 28 años de edad, de las cuales ocho son solteras y dos divorciadas o en trámites de divorcio. Seis de ellas tienen un solo hijo, tres tienen dos hijos y una tiene tres hijos a su cargo. Todos los niños tienen menos de 9 años, seis tienen menos de 5 años. Todas las mujeres tienen ingresos inferiores a 400 euros por mes, salvo una que es jefa en una empresa, etcétera.

b. *Vivencia de la situación*

¿Cómo viven la o las personas sus dificultades y sus problemas? ¿Qué sentimientos provoca en ellas la dificultad? ¿Qué repercusión afectiva tiene el problema en cuestión?

¿Cómo es percibida la intervención del trabajador social? ¿Qué relación se establece? ¿Cuál es el pedido formulado? ¿Cuáles son las expectativas y los deseos con relación al trabajador social? ¿Qué sentimientos despierta la situación de ayuda, la propuesta de un servicio?, etcétera.

Es importante recordar que dos personas jamás reaccionan de la misma manera frente a un problema similar; no es suficiente, entonces, que el trabajador social se diga cómo reaccionaría él mismo, sino que debe determinar cómo reacciona y vive su situación esa persona concreta.*

c. *Motivación y movilización del usuario*

¿Cuál es el nivel de motivación del usuario para cambiar su situación (externa e interna)? ¿Cuáles son sus deseos de modificar el problema?

* Ver características de la evaluación y la comprensión intelectual y afectiva en pág. 165.

¿Qué medidas toma (ha tomado) para modificar su situación? ¿Cómo se ha movilizado, qué tentativas ha hecho antes de consultar a la institución y al trabajador social? ¿Cómo se moviliza durante y entre dos encuentros con el trabajador social (gestiones, contactos, pedidos de informes, cambios de actitud, etc.)?

¿Qué grado de malestar provoca en él su situación?

¿Qué esperanzas tiene de ver su problema resuelto y su situación modificada?

En efecto, es esta apreciación del nivel de malestar y de esperanza la que le permitirá al trabajador social medir la motivación y la capacidad del usuario para cambiar. Un problema que sólo provoque en éste un pequeño malestar no lo movilizará prácticamente, la motivación para cambiar estará poco dinamizada. Un excesivo nivel de malestar, por el contrario, puede paralizarlo por completo, su deseo de cambio corre el riesgo de ser reemplazado por el fatalismo, la depresión y el dejarse estar.¹⁴

d. Capacidad del usuario

¿Qué capacidad tiene el usuario para enfrentar su problema y actuar en dirección al cambio deseado? ¿Cuáles son sus capacidades intelectuales, físicas, afectivas, culturales?¹⁵

¿Qué capacidades pueden desarrollarse? ¿Cuáles constituyen una barrera difícilmente superable (disminuidos físicos o mentales, etc.)?

Esta apreciación de las capacidades es particularmente importante cuando se trabaja con poblaciones muy marginadas, o con familias de inmigrantes, allí donde las diferencias culturales y de idioma a menudo plantean problemas a los trabajadores sociales. Cuando un trabajador social encara proponer la constitución de un grupo a personas que tienen un mismo tipo de problema para resolver, es esencial reflexionar acerca de las capacidades que para establecer relaciones y para compartir tienen los futuros miembros. Igualmente, cuando el trabajador social informa al usuario sobre sus derechos y las gestiones que debe realizar, es necesario a menudo asegurarse de que tenga la capacidad de efectuarlas. Es inútil decir a alguien que llene tal formulario si no sabe leer ni escribir.¹⁶

3. ¿Qué posibilidades existen para modificar la situación?

a. Dinámica interna de la persona

¿Cuáles son las fuerzas y las capacidades del usuario que pueden ser movilizadas en vistas al cambio?

¿Cuáles son sus motivaciones para emprender ese cambio (ver arriba)?

¿Cuáles son sus resistencias, sus temores y los frenos que pueden limitar las posibilidades de cambio?

b. Dinámica externa a la persona

¿Cuáles son los apoyos, el sostén, el consejo, la ayuda que el usuario puede encontrar en su entorno inmediato (cónyuge, familia en sentido amplio, relaciones de trabajo, amigos, vecinos, grupos a los que pertenece, etc.)?

¿Cuáles son los frenos y las resistencias que corre el riesgo de encontrar en su entorno inmediato?

c. Recursos

¿Cuáles son los recursos *legales* a los que puede recurrir (hacer valer sus derechos, legislación civil, protección a la infancia, legislación social, etc.)?

¿Cuáles son los recursos *institucionales* que existen para resolver el problema en cuestión (instituciones sociales, médico-sociales, etc., del sector geográfico, la institución empleadora del trabajador social consultado)?

¿Cuáles son los recursos *materiales* disponibles a los que se puede echar mano (socorros mutuos, subsidios, guardarropas, etc.)?

d. Posibilidades

¿Cuáles son las posibilidades que se le ofrecen al usuario con relación al problema que quiere solucionar, teniendo en cuenta los rubros anteriores?

¿Qué ocasión existe para cambiar la situación, teniendo en cuenta los problemas sociales globales del medio o de la categoría de población?

e. Previsiones

¿Qué provisiones de cambio se pueden hacer a partir de los elementos actuales de la evaluación?

La síntesis de los datos agrupados en este tercer rubro de la evaluación, las posibilidades existentes, permite al trabajador social proyectarse en el porvenir y formular una previsión a corto o mediano plazo.

4. ¿Cómo manejarse? Definición del proyecto de trabajo

- ¿Qué objetivos de cambio se quieren alcanzar?
- ¿Qué duración y qué ritmo de trabajo se van a proponer al usuario?
- ¿Qué tipo de intervención se escogerá?

Es evidente que un trabajador social no está en condiciones de responder a todos los puntos propuestos aquí como hitos de evaluación, desde el comienzo de su intervención ante el usuario. Los puntos de referencia propuestos más arriba deben señalarse a medida que transcurre la intervención; cada entrevista —cada reunión, si se trata de un grupo— nos aportará elementos nuevos que modificarán, aunque sea levemente, nuestra apreciación anterior. Conforme se produce la intervención, los mismos elementos de evaluación toman una coloración diferente, pues lo que al comienzo de nuestro contacto con el usuario no es más que una vaga impresión un poco intuitiva, será más tarde una certeza apuntalada por numerosos hechos y circunstancias, y esta certeza se convertirá en explicación.

Aun después, las explicaciones y las certezas van a cambiar, y las sucesivas evaluaciones de resultados nos permitirán mensurar esta evolución. Ninguna escala, ninguna lista de referencias podrán fijar definitivamente lo que es movimiento y cambio constante. La vida no se deja aprisionar ni detener en su devenir; pero no-

sotros, como trabajadores sociales, necesitamos herramientas, referencias; nos es preciso sobrepasar la etapa empírica. Debemos afinar nuestras herramientas de trabajo, elaborarlas, corroborarlas con la experiencia y la investigación, ponerlas a prueba, a fin de desarrollar criterios de evaluación cada vez más claros y precisos.

Debemos proclamar y utilizar el carácter subjetivo e ideológico inherente a toda evaluación, no para intentar —inútilmente, por otra parte— proscribir toda tentativa de evaluar una situación, sino, por el contrario, para destacar su carácter relativo, transitorio y cambiante.

En nuestra opinión, nos queda aún un largo camino para recorrer en la elaboración de criterios de evaluación que puedan ser claramente observables y transmisibles. A pesar de ello, podemos, desde ahora, exponer al usuario nuestra evaluación y nuestras proposiciones de intervención a su respecto, compartir y confrontar con él los objetivos de cambio que debemos perseguir juntos. Para esto, el contrato con el usuario es un medio que ya comienza a ser utilizado por algunos trabajadores sociales.

Notas bibliográficas

1. Ver De Bray, L. y Tuerlinckx, J., *Social Case Work*, Bruselas, Comets, 1955. (Hay versión en español: *La asistencia social individualizada*, Madrid, Aguilar, 1962.)
2. Ver Perlman, Helen Harris, *L'aide psychosociale interpersonelle*, Paris, Centurion, Col. Socioguides, 1972.
3. *Dictionnaire Petit Larousse Illustré*, 1978.
4. Laing, R. D., *La politique de la famille*. Paris, Stock, 1975, p. 53 y ss. (Hay versión en español: *Cuestionamiento de la familia*, Buenos Aires, Paidós, 1977.)
5. *Dictionnaire*, op. cit.
6. Chesne, Bernard, "Le vocabulaire de l'évaluation", *Pour*, N.º 55, "L'évaluation, questionnement et pratique", Paris, mayo-junio de 1977.
7. Le Boterf, Guy, "Réflexion sur l'évaluation et le diagnostic des systèmes éducatifs", *Pour*, N.º 55, "L'évaluation, questionnement et pratique", Paris, mayo-junio de 1977.
8. Ver Avril, A. M. y Rouchy, J. C., "Réflexions sur l'évaluation dans la pratique sociale, entretien avec Françoise Boudard", *Connexion*, N.º 20, Paris, 1976.

9. Ver Du Four-Mallet, Lucette, "Processus d'élaboration du bilan psychosocial", comunicación efectuada el 22 y el 23/11/1971, Fédération des Services Sociaux de Protection de l'Enfance, *La Revue Française de Service Social*, N.º 92, ANAS, París, 4.º trimestre de 1971.
10. Ardoino, Jacques, "A propos du sens", *Pour*, N.º 56, "L'évaluation, stratégies et problematiques", París, sept.-oct. de 1977.
11. Perlman, Helen Harris, op. cit.
12. Vinter, Robert, *Readings in Group Work Practice*, Ann Arbor, Campus Publishers, 1967. (Hay versión en español: Buenos Aires, Hvmánitas, 1969.)
13. Du Ranquet, Mathilde, *Nouvelles perspectives en case work*, Toulouse, Privat, Col. Nouvelle Recherche, 1975, p. 40.
14. Du Ranquet, Mathilde, op. cit., pp. 116-117.
15. Ver Perlman, Helen Harris, op. cit. (capítulo 12).
16. Ver Ripple, Lilian, *Motivation, Capacity and Opportunity*, Chicago, The University of Chicago Press, 1964.

EL CONTRATO CON EL USUARIO

En la literatura profesional es raro encontrar la noción de "contrato". El origen de esta noción es relativamente reciente, tanto en los países anglosajones como en Francia. En trabajo social de grupo, si bien el término "contrato" no se utilizó, se distinguen claramente diversos asociados en la acción cuyos objetivos se especifican por separado:

Las finalidades del grupo están determinadas por la agencia donde funcionan los grupos, por los deseos e intereses de sus miembros y por la comprensión diagnóstica del trabajador social.¹

El contrato con el usuario se abrió camino, aun tímidamente, en la metodología del trabajo social (TS) tan sólo después de que se difundieran las primeras experiencias de trabajo a corto plazo* en la prensa profesional, especialmente en Estados Unidos y Canadá.

En Francia, el "contrato" se generalizó en lo que se refiere a la formación de trabajadores sociales, en particular las formaciones llamadas "superiores", en las que las instituciones de formación acuerdan un lugar importante al "contrato de formación", a la "negociación del contrato", etc. Pero, en la práctica del TS, el "contrato" sigue siendo todavía una vía casi inexplorada. El movimiento "Aide à toute détresse" aportó, sin embargo, su contribución al comunicar su experiencia en la utilización sistemática del contrato

* Por trabajo a corto plazo, se entiende la intervención del trabajador social durante un corto lapso (dos a tres meses) y con un número limitado de entrevistas (seis u ocho). Tiene por finalidad movilizar activamente los recursos internos y externos del usuario, con el fin de obtener cambios rápidos en su situación.

escrito con familias reubicadas temporariamente en un barrio de promoción familiar.²

¿Qué es el “contrato” con el usuario? Se trata de confrontar los objetivos y el proyecto de intervención del trabajador social con los del usuario, de exponer y de negociar conjuntamente las opciones que se imponen a fin de conducir la acción hacia el cambio deseado, y de prever —sobre esta base contractual— la forma y la duración del trabajo.

¿En qué momento se establece el contrato con el usuario? Las instituciones que aplican el trabajo a corto plazo formulan el contrato desde la primera entrevista de toma de contacto y de clarificación. Esto exige, de parte del trabajador social, una gran capacidad de evaluación. Otras instituciones establecen un tiempo de exploración, más o menos prolongado, durante el cual el trabajador social compromete al usuario en un proceso de análisis de los problemas, de su solicitud, de los factores sociales, institucionales y psicológicos en juego. El contrato se ubica, entonces, después de esta fase preliminar y después de la evaluación operativa.*

1. Definición de los términos

Vimos que el léxico profesional utiliza los términos “objetivos – metas del trabajador social”:

Objetivo:

“Meta que se quiere alcanzar. Punto hacia el cual se dirige una operación estratégica o táctica. Finalidad precisa que se propone la acción.”³

Meta:

“Punto donde se pone la mira, objetivo. Lo que uno se propone alcanzar, adonde se intenta llegar.”³

En sus definiciones, estos términos aparecen como sinónimos; sin embargo, en TS tienen, en su utilización, una misma naturaleza, pero diferente nivel: así, el objetivo es global, en tanto que las metas son específicas. Por ejemplo, con la familia X tengo como objetivo que los padres se vuelvan más responsables de la educación de su hija, y mi meta, durante un cierto tiempo, será asociar-

* Ver capítulo 6.

los estrechamente al trabajo escolar de aquélla (deberes, reuniones con la maestra, gestión para la inscripción en el comedor escolar, etc.); concretar en tareas una meta implica ejecutar un proyecto previamente establecido.

Contrato:

“Convención por la cual una o varias personas se obligan, respecto de otra u otras, a dar, hacer o no hacer algo.”³

Contractual:

“Estipulado por contrato.”³

Convención:

“Acuerdo de dos o varias personas sobre un hecho preciso.”³

La palabra “contrato” no se utiliza, en Francia, fuera del comercio; tiene una significación legal y económica: contrato de venta, contrato de trabajo, etc.; está regido y estipulado por leyes, su incumplimiento por una de las partes implica formalidades y, si no se las respeta, acarrea sanciones. Esta palabra no se emplea en las relaciones sociales, en las que, habitualmente, se habla de acuerdo, convención, acta, plataforma, etcétera.

2. Aspectos institucionales

En TS, la relación contractual existe entre el trabajador social y su empleador; este contrato está regido, como en todas partes, por la legislación del trabajo. Dado que los trabajadores sociales son asalariados, están sometidos a un contrato de trabajo y protegidos por él.

El TS, especialmente en Francia, se vive y está organizado como una institución del Estado. Lo crea este último y está sometido a una legislación social compleja y abundante (PMI, protección a la infancia, seguro social, subsidios familiares, circunscripciones de servicio social y, más recientemente, las leyes sobre discapacitados, ley social, etc.). Los diferentes servicios sociales empleadores de trabajadores sociales se organizan según ese marco institucional y legislativo. Y, de hecho, no se establece contrato con el estado o con la Ley: se está sometido a un sistema de obligaciones y servicios.

Pues lo característico de la ley, de lo legislativo, es que no se concierta, como los contratos, con los interesados mis-

mos, sino sólo por intermedio de una delegación de poder. El método legislativo se caracteriza, luego, por el hecho de que la regla no está fijada por una concertación entre las dos partes en presencia, sino que es la emanación de una de las dos partes.⁴

Por lo demás, en el vocabulario profesional, el término "usuario" tiende cada vez más a reemplazar el de "asistido". El cambio de palabra implica una noción de derecho: el usuario es aquel a quien se debe un servicio, y él sólo exige lo que le es debido.

En esta estructura institucional del TS, en que los organismos empleadores están sometidos a un marco legislativo que les asegura su financiamiento, y los trabajadores sociales están sometidos a las disposiciones de política social de esos mismos organismos que les aseguran el salario, ¿cuál puede ser la posibilidad de concertar y de establecer un contrato con el usuario, que es el último eslabón de la cadena de subordinaciones jerárquicas?

Si bien no tenemos respuesta a esta pregunta, nos parece imposible que el contrato entre el trabajador social y el usuario se establezca entre dos socios en relación dual. Esto equivaldría a hacer abstracción o a negar esta realidad institucional global, muy real y a veces muy pesada.

En nuestra opinión, el contrato con el usuario no puede ser sino tripartito, establecido entre la institución social, el (o los) usuario(s) y el trabajador social. En efecto, es la institución la que pone al servicio de la población de su jurisdicción un personal calificado que, por lo demás, ella paga y controla. La persona que se dirige al trabajador social no se dirige a una persona determinada, sino a una institución y/o a un profesional determinado. No es al señor o a la señora N a quien buscan —por lo menos, al principio— sino a un asistente social o a un animador. Esta pertenencia institucional del trabajador social está siempre presente en la relación con el usuario.

Algunos estarán tentados de ver sólo dos socios en el contrato, ya sea "institución-usuario", o bien "trabajador social-usuario".

El primer binomio —institución-usuario— no tiene en cuenta, en nuestra opinión, el hecho de que el trabajador social es, a pesar de su dependencia institucional, un profesional cuya independencia técnica no podría ser cuestionada. Por otra parte, el trabajador social tiene —o puede adquirir—, debido a su competencia técnica, un margen de libertad a menudo importante con relación

a su empleador, y en ningún caso es indispensable que esté identificado con éste al punto de hipotecar todas sus opciones y prácticas.

El binomio trabajador social-usuario niega y excluye la realidad institucional. Esta posición es muy tentadora y muy corriente entre algunos colegas que desean afirmar su proximidad con el usuario y su solidaridad con sus dificultades y sufrimientos. Esta negación de la realidad institucional da origen, a veces, a experiencias y prácticas innovadoras cuyo impacto, desgraciadamente, queda limitado, acotado a una experiencia puntual, debido a la falta de respaldo institucional. Pero las realidades institucionales existen, se dejan sentir y, por lo demás, el usuario también lo advierte.

3. ¿Qué es el contrato con el usuario? Contenido y forma

El contrato no es un fin en sí, es tan sólo un medio que se utiliza durante un proceso de trabajo con un usuario (individuo, grupo, familia).

Como medio que es, se lo emplea para establecer de manera clara y precisa los objetivos del cambio que se quiere alcanzar, los medios que se utilizarán para lograrlo, el plan y la duración del trabajo. El contrato permite, así, a la institución, al trabajador social y al usuario, confrontar sus respectivos proyectos, ajustar sus expectativas y sus deseos, y cotejarlos con la realidad de lo que es posible conseguir.

El contrato es, además, una herramienta que permite movilizar al máximo al interesado en la solución de sus problemas, y evaluar y medir el camino recorrido, las metas alcanzadas, los cambios producidos.

a. Establecer objetivos comunes

La confrontación de los objetivos de los participantes en la acción es el punto de partida indispensable para establecer el contrato. Esta confrontación requiere distinguir, separar y discernir como diferentes los deseos y las expectativas del usuario y los del

trabajador social, como también distinguir la solicitud del usuario y la esfera de competencia del organismo al que fue dirigida.

Considerando que debe existir necesariamente una relación entre las necesidades específicas de los usuarios y los servicios específicos que les son ofrecidos, nos parece esencial colocar toda intervención clínica de corto plazo sobre una base contractual.⁵

Es vital que se formulen las metas sobre una base de acuerdo. Ello es posible, como lo ha demostrado el trabajo en la esfera de la modificación del comportamiento, en la cual se formulan objetivos claros con el acuerdo del usuario, y estos objetivos son el centro del tratamiento.⁶

La confrontación de objetivos se utiliza en trabajo social con grupos (TSG): la búsqueda de una base común de entendimiento en cuanto a los objetivos de trabajo es una práctica corriente con los grupos, incluso cuando, anteriormente, no se utilizaba el término "contrato".

Si existe esta base que se presume común entre la percepción que los miembros del grupo tienen de sus necesidades y la manera como el organismo concibe su servicio, los miembros del grupo, el organismo y el trabajador social habrán establecido su contrato.⁷

b. Definir los problemas y las metas que se quieren alcanzar

El establecimiento de objetivos comunes de trabajo requiere definir en conjunto las principales áreas de los problemas tales como son percibidas por el trabajador social. La definición de los problemas debe partir de lo que la persona considera como esencial en su pedido, lo que para ella es más urgente, lo que la motiva a actuar. A menudo, las personas, las familias o los grupos que se dirigen a los servicios sociales tienen numerosos y variados problemas que afectan diferentes aspectos de su vida (salud, trabajo, vivienda, relaciones conyugales, etc.), y su solicitud puede ser imprecisa o bien concreta y restringida. En todos los casos, es preciso clarificar juntos el pedido, para llegar luego a una definición del o de los problemas y a la selección del problema que se va a resolver.

Dicha selección no es siempre fácil; sin embargo, pueden utilizarse dos puntos de referencia: a) hay que elegir el problema que el usuario siente como vital y por el cual se sentirá motivado y movilizado; b) hay que elegir dedicarse a los problemas cuya solución total o parcial puede esperarse con un máximo de probabilidades; el éxito, por mínimo que sea, será motor de esperanzas y creador de energías nuevas en el usuario; el fracaso, por el contrario, no hará sino desmovilizarlo.

La selección de los problemas que se busca resolver implica la definición de la meta específica que se debe alcanzar, es decir, qué cambios producir, qué se desea encontrar al finalizar el trabajo. Definir las metas es también una tarea llena de obstáculos: metas demasiado generales (la felicidad, relaciones armoniosas, la salud) son siempre inaccesibles; otras, más específicas, pueden ser ilusorias si no tienen en cuenta los límites internos y externos del usuario y las posibilidades que le ofrece el contexto social o institucional (restablecer el diálogo padre-hijo entre un adolescente que se ha escapado de su casa y el padre que lo busca, o encontrar un empleo estable para un trabajador inmigrado y desocupado desde un año atrás, en un contexto de crisis económica y de empleo).

En resumen, la tarea esencial en la elaboración del contrato es definir los problemas, elegir el o los problemas que se han de tratar y determinar las metas de cambio que se quieren alcanzar. La limitación realista de los problemas y de las metas es una tarea difícil y a menudo frustrante, confronta a los implicados en la acción con los límites impuestos por la realidad social e institucional, y también con los límites de su propio poder.

c. Elaborar el plan de trabajo y estructurarlo en el tiempo

La elaboración del plan de trabajo sigue a la definición de las metas. Se trata de decir lo que se va a hacer, cómo se va a proceder y cómo se van a repartir las tareas.

Definir y repartir las tareas implica además la estructuración del trabajo en el tiempo y ponerse de acuerdo sobre la forma de trabajo, la duración, la regularidad, etcétera.

Dado que el contrato es muy utilizado en el trabajo a corto plazo, comienza determinando la duración de la intervención: duración máxima, número de entrevistas y regularidad de los encuentros. Es bueno recordar, sin embargo, que esta estructuración en

el tiempo fue utilizada siempre en TSG, donde, efectivamente, ninguna intervención puede tener lugar sin una organización en el tiempo previamente conocida, aceptada y respetada por todos. Un grupo que se reúne para hacer algo debe saber —además del objetivo para el cual se reúne— qué día, a qué hora, con qué regularidad y por cuánto tiempo se compromete. Es una condición sine qua non para su existencia y el cumplimiento de sus objetivos.

En trabajo individual o familiar, la estructuración en el tiempo con citas y regularidad de encuentros se utiliza también desde siempre, si bien el carácter individual permite, más fácilmente que el de grupo, una cierta imprecisión y falta de programación de los encuentros. En cambio, fijar por adelantado la duración total del trabajo es menos habitual.

El contrato establece, pues, este límite de duración. Según los casos, oscila entre los dos meses (intervención de corto plazo) y los seis meses. Los efectos dinamizantes de la duración preestablecida fueron descritos por Helen Perlman:

Los límites de tiempo activan la movilización tanto del usuario como del trabajador social, e imponen una parcelación tanto del problema con el que hay que trabajar como de la meta que se desea alcanzar. En consecuencia, se produce muy naturalmente un cambio, aunque sea pequeño, y esta realización puede reportar un sentimiento de satisfacción y de recompensa en el usuario y desarrollar, de esta manera, una motivación posterior.⁸

La noción de "contrato" se está abriendo camino en otras ramas que no pertenecen al TS. Así, con respecto al tratamiento psiquiátrico del niño autista, Michel Soule habla de contrato terapéutico de cuatro años de duración:

El contrato terapéutico debe referirse a este periodo de dos a seis años (del niño), contrato que une al equipo institucional y los padres. Son numerosos los padres, y particularmente las madres, que escogen consagrar cuatro años de su vida a esta empresa [...]. Es necesario establecer una perspectiva precisa para que ellos conozcan la naturaleza de sus compromisos [...]. Es preciso que tengan un punto de referencia para saber a partir de qué momento podrán dedicarse a otras actividades. Esto vale también para el equipo terapéutico, y es preferible que cada uno conozca la duración de

su esfuerzo y sus límites eventuales con el fin de poder asumir otras obligaciones.⁹

d. La forma del contrato

El contrato oral, después del proceso de clarificación y de selección del que hablamos antes, parece ser la forma práctica más extendida.

Este contrato servirá de guía para el trabajo que deberán realizar en conjunto. Es el resultado de una discusión franca. Podrá ser modificado de la misma manera.¹⁰

El contrato escrito y firmado toma un aspecto de compromiso más formal; lo utilizan ciertas instituciones sociales, aparentemente con resultados positivos. El movimiento Aide à Toute Détresse explica:

Concretamente, el contrato-proyecto es redactado y firmado por la familia, por una parte, y por el equipo, por la otra [...]. La familia guarda un ejemplar, lo mismo que el equipo. El contrato se establece, generalmente, por un periodo de seis meses, al cabo de los cuales las mismas personas lo revisan y lo corrigen.¹¹

Cualquiera sea la forma —escrita u oral— de ese contrato que vincula al organismo, el trabajador social y el usuario, se admite y se acepta que puede ser revisado y modificado, ya sea a mitad de camino o bien al finalizar el periodo establecido, y que también puede ser renovado.

4. Posibilidades y límites del contrato

Los trabajadores sociales que utilizan el contrato en su práctica profesional tienen en cuenta toda una serie de posibilidades que se desprenden de la confrontación de los proyectos de los diversos participantes.

Así, el contrato valoriza la responsabilidad del usuario, que es

considerado un adulto capaz de tomar libremente las decisiones que le conciernen. Debe ser sujeto y artesano del cambio deseado en su situación, y no objeto de trabajo del trabajador social. No debe sufrir modificaciones o cambios sin saberlo, es libre de tomar sus decisiones. De alguna manera, el contrato previene y desnaturaliza el papel de control y de normalización de los organismos sociales.

Por los límites que impone, porque expresa claramente las intenciones y los objetivos de unos y otros, el contrato introduce una relación de tipo igualitario:

La misma elaboración del contrato con la familia implica que nos situamos en un nivel de igualdad [...]. Al verificar constantemente que hablamos un lenguaje común, intentamos ayudar a la familia a exponer claramente su propio proyecto.¹²

Este énfasis que se pone en el proyecto del usuario, en su responsabilidad y en su capacidad para tomar sus propias decisiones, tiende a desmitificar a sus ojos el poder del trabajador social, poder con frecuencia ilusorio, pero sin embargo premioso.

A estos argumentos de tipo ideológico y/o ético, podemos formularles un cierto número de críticas. Efectivamente, toda relación contractual supone que las partes son libres de adherir o no a lo que se conviene. Pero el usuario —teniendo en cuenta el pedido que plantea y el mayor o menor estado de necesidad en que se halla— no puede elegir, no es libre para rechazar o aceptar, debe doblegarse a las exigencias estipuladas para obtener el servicio que espera. Por otra parte, los trabajadores sociales tienen un poder real sobre el usuario, aunque más no sea con relación a los pedidos de asistencia, y el contrato no puede borrar su estatus ni su rol, y aún menos el mandato institucional o legal del que es a menudo portador. También es cierto que, por su formación, los trabajadores sociales tienen conocimientos y competencias técnicas que les permiten responder a ciertas solicitudes del usuario. Además, es frecuente que los usuarios no sean capaces de elegir con conocimiento de causa, ya sea porque carecen de las informaciones y los conocimientos necesarios, o bien porque están luchando con sentimientos ambivalentes y/o conflictivos que los paralizan.

De tal manera que sería más justo decir que el contrato tiende a establecer una relación profesional sobre bases explícitas y cla-

ras; en ningún caso desdibuja los roles y el poder de cada uno de los participantes; favorece su clarificación al reconocer la autonomía de cada uno de ellos.

Además de estos argumentos de carácter ético y/o ideológico, el contrato ofrece posibilidades reales respecto de la eficacia de la intervención social. El contrato, como herramienta de trabajo, permite movilizar al usuario, desalienta la dependencia, permite obtener éxitos rápidos y es, ante todo, una herramienta indispensable para la evaluación de los resultados (periódica o final).

La movilización de la persona. Gracias al límite de duración que impone, el contrato favorece la movilización máxima del usuario, lo alienta a actuar y a encontrar soluciones rápidas al problema que lo aqueja; y, además, lo anima a explorar nuevos modos de comportamiento más eficaces que los anteriores. “Puesto que el proceso de ayuda es una tarea común, es imperativo que el usuario se considere un participante activo del encuentro terapéutico y no el consumidor pasivo de un servicio.”¹³ Pero no es sólo el usuario quien se moviliza; en efecto, “la gran ventaja del contrato es que el usuario y el profesional se movilizan juntos”.¹⁴

Al respecto, podemos interrogarnos sobre los límites de esta movilización del usuario. Pues, si nos encontramos frente a una persona muy motivada ya a la búsqueda de soluciones, el contrato puede ser, efectivamente, un buen soporte para canalizar y mantener su movilización. Pero el trabajador social se ocupa de toda una categoría de población en la cual la motivación es nula, ya sea porque el trabajador actúa bajo mandato, ya sea porque los individuos se colocan, de entrada, en una posición de dependencia con respecto a la institución. Entonces, ¿qué hacer con todos aquellos para los cuales el proyecto de intervención no parte de su pedido?

Por otra parte, para trabajar con contrato, es necesario que el usuario posea cierta capacidad: que pueda analizar su situación, proyectarse en el futuro, verbalizar, imaginarse en otra situación. Y que tenga una personalidad suficientemente organizada y estructurada como para definir un plan de acción y ejecutar en los hechos las tareas que de ese plan se desprendan. Con ciertas familias o grupos, no es posible esperar un mínimo de capacidad si no es después de un trabajo paciente, a veces bastante prolongado. Las personas o los grupos muy marginados por la exclusión social no tienen a menudo la capacidad necesaria para trabajar con contrato.

Desalentar la dependencia. "Otra ventaja del contrato es que limita la dependencia del usuario, previene en el profesional la tendencia a prolongar el tratamiento y lo ayuda a mantener su intervención centrada en su objetivo. De entrada, se desalienta la regresión, se reduce la tensión..."¹⁵

Ahora bien, la regresión y la dependencia son a menudo fases positivas, necesarias para el cambio. Concebidas como un momento del crecimiento, lo importante no es desalentarlas, sino aceptar esa regresión y esa dependencia del usuario con el fin de superarlas después.

Dar seguridad y obtener éxitos rápidos. El contrato, debido a que enuncia con claridad las expectativas y las exigencias recíprocas, y por el marco de trabajo que instituye, da seguridad tanto al usuario como al trabajador social: "El contrato da seguridad y libera a las familias; las pone en situación de respetar su compromiso. En efecto, ellas se hallan ante realidades claramente expuestas. Las relaciones con los trabajadores se vuelven inequívocas [...]".¹⁶ La seguridad que da el hecho de saber lo que se hace y adónde se va permite focalizar la energía en las tareas que se deben cumplir y en los cambios que se desean producir. "El tratamiento crea una sensación de optimismo y, la mayor parte del tiempo, se percibe rápidamente una sensación de progreso."¹⁷ La determinación de problemas "objetivos" y la elección de metas rápidamente alcanzables desarrollan la energía del usuario y restauran su confianza en sí mismo.

Sin embargo, existe el riesgo de olvidar el ritmo del usuario y de encontrarse sumergido en un "activismo voluntarista" en el que no se puede sino avanzar. El trabajador social "empuja" al usuario, se expone a comprometer el desarrollo de las capacidades de éste y, a veces, también, a dejar de lado problemas esenciales.

Medir el camino recorrido. El contrato es una herramienta preciosa a nivel de la evaluación pues, habiendo establecido previamente —y de común acuerdo— las finalidades de cambio que se persiguen, así como la duración global en el tiempo, es posible evaluar en conjunto lo que ha pasado: los cambios producidos, las metas alcanzadas, las que no se lograron y por qué, etc. De hecho, el contrato ofrece puntos de referencia inestimables para la evaluación de los resultados, que será, entonces, una verdadera adecuación entre las personas y la institución comprometidas en la

acción. Esta evaluación de los resultados puede ser tanto una evaluación final que clausura la acción, como una evaluación periódica que permita el reajuste del contrato a mitad de camino.

A pesar de su utilidad indiscutible para medir el camino recorrido, es posible también plantearse algunas cuestiones acerca de esta división de responsabilidades entre el trabajador social, la institución y el usuario. Porque, cuando la evaluación constata un fracaso, la responsabilidad de ese fracaso también se comparte; el usuario se convierte así en coautor, corresponsable y aun cómplice. No le queda siquiera la posibilidad de proyectar contra la institución o el trabajador social su cólera y su frustración. Sólo le queda la ira contra sí mismo y la constatación de su propia incapacidad, sentimientos tanto más destructores cuanto que son fuente de culpabilidad. ¡Y qué oportunidad para la institución y para el trabajador social de liberarse así de una parte no desdeñable de responsabilidad!

Notas bibliográficas

1. Konopka, Gisela, "L'utilisation des groupes dans la pratique du service social", *Service Social*, vol. 15, N.º 1, 2, 3, Presses de l'Université de Laval-Québec, enero a diciembre de 1966.
2. Boureau, Bertrand, "Le contrat-projet: évaluation de l'action avec les familles. Mouvement ATD Quart Monde", en *TAS*, N.º 26, Paris, junio de 1977, y "Le contrat avec un peuple", *Igloos le 4.º Monde*, N.º 73-74, Paris, Aide à Toute Détresse, primavera de 1973.
3. *Dictionnaire Petit Robert*.
4. Garaudy, Roger, "Action sociale et mutation de société", *Union Sociale, Revue d'Information et Liaison des Oeuvres et des Organismes Sanitaires et Sociaux*, N.º 282, Paris, noviembre de 1978, p. 9.
5. Laviolette, Odette y Rey, Adrienne, "Intervention clinique à court terme. Une expérience à la société de service social des familles", *Intervention*, N.º 29, Montreal, primavera de 1970.
6. Haines, John, *Skills & Methods in Social Work*, Londres, Constable, 1975.
7. Shulman, Laurence, *Une technique de travail social avec des groupes: le modèle de médiation*, Paris, ESF, Col. Pratiques sociales, 1976.
8. Perlman, Helen Harris, "Réflexions sur l'intervention sociale à court terme", en Reid y Shyne, *Brief and Extended Case Work*, Nueva York/Londres, Columbia University Press, 1969.

9. Soule, Michel, "Essai de compréhension de la mère d'un enfant autistique", en *Mère mortifère, mère neutrière, mère mortifiée*, bajo la dirección de Michel Soule, Paris, ESF, Col. Les milieux éducatifs de l'enfant, 1978.
10. Shulman, Laurence, op. cit.
11. Boureau, Bertrand, op. cit.
12. "Le contrat avec un peuple", Mouvement ATD, op. cit.
13. Whittaker, James. *Social Treatment*, Chicago, Aldine, 1974.
14. Lavolette y Rey, op. cit.
15. Lavolette y Rey, op. cit.
16. "Le contrat avec un peuple", Mouvement ATD, op. cit.
17. Lavolette y Rey, op. cit.

EL "HACER" DEL TRABAJO SOCIAL. UNA INTRODUCCIÓN A LA INTERVENCIÓN SOCIAL

1. La intervención en el proceso de trabajo

Si bien se han separado las diferentes fases del método en TS, para su estudio y profundización, ellas se encuentran en la práctica, se superponen, y su diferenciación se torna entonces muy difícil. De esta manera, en la práctica no es siempre fácil separar la intervención propiamente dicha de la evaluación o del análisis de situación, como ya lo demostramos en el capítulo 4.

Definimos allí la intervención como un "querer actuar"; intervenir en un asunto significa "tomar parte voluntariamente, convertirse en mediador, interponer su autoridad", según la definición del diccionario.¹

Los capítulos que siguen ponen el acento en lo que el trabajador social *hace* en forma consciente y voluntaria, con el fin de modificar la situación del usuario. Vamos a presentar los diversos tipos de intervención separándolos de las otras fases del método, aunque esta separación es artificial respecto de la práctica social.

Las formas de intervención pueden ser numerosas y variadas: lo esencial no es solamente definir las intervenciones, sino más bien determinar a partir de qué elementos se efectúa la selección de tal o cual tipo de intervención. Pues se trata de una selección que realizará el trabajador social.

Esta selección ha de sufrir la influencia de ciertas presiones externas, tales como las exigencias del servicio empleador, las opiniones de los colegas, las decisiones tomadas en equipo, etc. Sin

embargo, es atribución del trabajador social, único responsable, en definitiva, la elección de sus intervenciones.

El trabajador social efectuará esta selección según su comprensión de la situación del usuario y de las hipótesis que plantee a medida que transcurre el proceso de trabajo. En efecto, de la evaluación se desprende la justificación de la elección de las intervenciones. Los objetivos a corto y largo plazo que se propone el trabajador social en su proyecto de intervención, y que discute con el usuario en el contrato, incluyen la determinación de los medios y, por consiguiente, la elección de las intervenciones.

También otras variables influyen en la elección de las intervenciones:

- los orígenes del encuentro trabajador social-usuario, según se trate de una solicitud de éste, de una propuesta de servicio de aquél, del ejercicio de un mandato legal o institucional, etcétera;
- el nivel de realidad social sobre el que se va a intervenir o la determinación de quién es el usuario (individuo, familia, grupo, etc.), sabiendo que esta variable depende a menudo del organismo empleador y de las posibilidades de acción que se les ofrecen a los trabajadores sociales en el marco de la razón social del servicio;
- la duración de la intervención, prevista y establecida por adelantado o no determinada previamente.

Si bien estas variables ejercen una determinada influencia sobre la elección de las intervenciones, los criterios esenciales de esta elección siguen siendo el objetivo de cambio que se quiere alcanzar y la evaluación de la situación del usuario.

2. El "hacer" y el "cómo hacer"

En estos capítulos sobre la intervención, hablaremos del "hacer", de lo que hace el trabajador social, del contenido de las acciones que lleva a cabo. Ahora bien,

en toda forma de comunicación de un ser humano con otro [...] el "cómo" es sentido de una manera significativa y,

en consecuencia, se convierte en una parte del contenido [...] separar lo que se hace de la manera como se hace [...] sólo es posible con una finalidad de análisis.²



Efectivamente, la manera de hacer es tan importante como el contenido de lo que se hace. Más aún, a nivel del "cómo hacer" se inscriben profundamente los valores ideológicos vehiculizados por el trabajador social y la calidad de la relación que establece con el usuario.

Pero ¿se puede hablar de la manera de hacer? En primer lugar, ¿hay una manera de hacer o tantas maneras de hacer como trabajadores sociales o situaciones de relación? El "cómo hacer" pertenece, para nosotros, al orden del arte, de la creación individual, no puede ser definido, medido o codificado.

En perpetuo cambio, impulsado por la dinámica de las interrelaciones hacia nuevos cuestionamientos, el trabajador social está constantemente a la búsqueda de nuevos vínculos entre lo que sabe, lo que hace y cómo lo hace.

3. Clasificación de las intervenciones

Hemos hecho el inventario de las intervenciones más corrientes empleadas por los trabajadores sociales. Nos redujimos a las utilizadas en una dimensión microsocia, es decir, las que intentan actuar sobre la situación de los individuos, de las familias y de pequeños grupos. Por cierto, se pueden inventariar también otras formas de intervención, más particularmente a nivel de las instituciones sociales y de las comunidades; algunos autores, por lo demás, lo han hecho y establecieron diferentes estrategias de cambio: estrategias de intervención consensuales y estrategias conflictivas, según que predomine el consenso o el enfrentamiento.³

Establecer una clasificación de los tipos de intervención en trabajo social (TS), disociando la acción de los objetivos que se persiguen es, forzosamente, una tarea poco satisfactoria. Los objetivos generales mencionados para cada forma de intervención sólo constituyen una guía de reflexión. Los que cuentan son los objetivos que se persiguen en cada situación concreta, en función de los cuales los trabajadores sociales van a elegir, entre los indicados en la lista propuesta a continuación y, por qué no, elaborando otras.

Esta clasificación puede ayudar, no obstante, como punto de referencia para analizar nuestra práctica y puede permitirnos una elección de intervenciones más amplia y mejor ajustada a cada situación particular.

Clasificación de las intervenciones

Intervenciones directas

1. Clarificar-apoyar

- la clarificación
- el apoyo
- la comprensión de sí mismo

2. Informar-educar

- la información
- la asistencia material
- la educación

3. Persuadir-influir

- el consejo
- la confrontación
- la persuasión

4. Controlar-ejercer una autoridad

- el trabajo de seguimiento
- imponer exigencias y límites
- el control

5. Poner en relación-crear nuevas oportunidades

- poner en relación
- apertura y descubrimiento
- utilización y creación de estructuras del medio y participación en ellas.

6. Estructurar una relación de trabajo con el usuario

- estructuración en el tiempo
- utilización del espacio
- focalización en objetivos de trabajo

Intervenciones indirectas

1. Organización-documentación

- la organización del espacio
- la organización del tiempo
- la documentación

2. Programación y planificación de intervenciones directas

- fases preliminares a la constitución de un grupo usuario
- organización de actividades de grupo puntuales
- elección de actividades de apoyo en el programa de un grupo

3. Intervenciones en el entorno del usuario

4. Colaboración con otros trabajadores sociales

- la comunicación
- la concertación
- el trabajo en equipo
- la consulta

5. Intervenciones a nivel de organismos sociales

En la práctica, es difícil separar las diferentes intervenciones como vamos a hacerlo en las páginas siguientes, ya que se entremezclan y se superponen. Las intervenciones sólo adquieren toda su significación en la combinación creativa realizada por el trabajador social a partir de su experiencia.

Dividimos la clasificación* de las intervenciones en directas e indirectas, retomando así la misma distinción que se hace tradicionalmente en el modelo médico (tratamiento directo y tratamiento indirecto). El orden escogido para presentarlas es arbitrario y no constituye en ningún caso una jerarquía de valores de unas con relación a las otras.

Las *intervenciones directas* son las que tienen lugar en la relación frente a frente entre el trabajador social y el usuario; ambos están presentes y son actores. Estas intervenciones se tratan en el capítulo 9.

Las *intervenciones indirectas* son las que tienen lugar en ausencia del usuario; sólo el trabajador social es actor, el usuario es beneficiario. En el capítulo 10, desarrollamos las intervenciones que dependen de la organización y la planificación del trabajo, de la elaboración de proyectos de intervención directa (tales como la constitución de grupos), las intervenciones que se dirigen al entorno del usuario y las que constituyen las diferentes formas de colaboración entre trabajadores sociales. En el capítulo 11, nuestra colega Bernadette Blanc desarrolla más particularmente las intervenciones indirectas ante los organismos sociales.

Notas bibliográficas

1. *Nouveau Petit Larousse*, 1970.
2. Perlman, Helen, *L'aide psychosociale interpersonnelle*, Paris, Centurion, Col. Socioguides, 1972, p. 141.
3. Ver al respecto: para el TSC: Medard, Jean François, *Communauté locale et organisation communautaire aux Etats-Unis*, Paris, Fondation Nationale des Sciences Politiques, Armand Colin, 1969; para los organismos sociales: Patti, Rino y Resnick, Herman, "Changing the agency from within", *Social Work*, julio de 1972.

* Este tema fue tratado, siguiendo una clasificación diferente, por el autor inglés John Haines —senior lecturer in social work, University of Leicester— en su libro *Skills & Methods in Social Work*, Londres, Constable, 1975.

LA INTERVENCIÓN DIRECTA



Las intervenciones directas son las que se dirigen al usuario en una relación frente a frente. Éste, entonces, está presente y es actor, tanto como el trabajador social. Poco importa que sea una persona, una familia o un grupo: está allí, en relación directa con un trabajador social. Debido a ello, sufre la influencia de esta relación y, por el juego de relaciones recíprocas, el trabajador social también recibe (¿sufre?) influencias. Usuario-trabajador social se encuentran así, juntos, comprometidos en un proceso que los modificará a los dos y que introducirá cambios tanto en uno como en el otro.¹

Sin embargo, es el trabajador social —por su estatus y su rol— quien está comisionado para aportar la ayuda profesional necesaria al usuario. Es también él quien es reconocido como competente, debido a su diploma, que testimonia su saber, y debido a su cargo, del que el empleador se constituye en garante. Sobre él convergen las expectativas del usuario y del empleador. En efecto, es él quien tiene la responsabilidad de controlar —tanto como sea posible— las influencias que ejerce y, en todos los casos, de analizar, explicar claramente y escoger las intervenciones que lleve a cabo.

Entre los tipos de intervenciones directas que hemos inventariado, varias, si no todas, pueden aplicarse a las diversas dimensiones del trabajo social (TS): individuos, familias, grupos pequeños. Se puede, en efecto, informar tanto a una persona como a un grupo, o aun organizar una reunión informativa en un barrio o sector de la población. Se trata siempre de una reunión informativa; su naturaleza y sus objetivos son idénticos, aunque, en su forma, esta intervención será muy diferente si se trata de un individuo o de un grupo. Igualmente, las intervenciones destinadas a apoyar al usuario pueden también dirigirse tanto a un grupo familiar como a una persona o a un grupo barrial.

Concebimos, entonces, que las intervenciones directas que se exponen en estos dos capítulos pueden ejercerse y aplicarse en situaciones muy diversas, tanto por el campo de aplicación del TS (la competencia del servicio empleador) como por la dimensión del usuario al que se dirige (individuo, familia, grupo).

Vamos a exponer seis grandes tipos de intervenciones directas: 1) Clarificar-apoyar. 2) Informar-educar. 3) Influir-persuadir. 4) Controlar-ejercer una autoridad. 5) Poner en relación-crear nuevas oportunidades. 6) Estructurar una relación de trabajo con el usuario.

En esta clasificación, algunas formas de intervención están más valorizadas que otras por los trabajadores sociales; algunas —como persuadir-controlar— son rechazadas y, muy a menudo, negadas. Nos ha parecido importante sacarlas a la luz y romper, así, la suerte de silencio que las rodea.

1. Clarificar-apoyar

Las intervenciones que desarrollaremos bajo este rubro son esencialmente de relación; se trata, para el trabajador social, de actuar utilizándose a sí mismo como instrumento en el intercambio con el usuario. Estas intervenciones tienen como objetivo permitir al usuario analizar los diversos aspectos de su situación (clarificación), restaurar o afirmar su confianza en sí mismo, su autoestima (apoyo), y comprender mejor su propio funcionamiento en su relación con los otros (conocimiento de sí). En oportunidad de estos diferentes tipos de intervención, el trabajador social utiliza su relación con el usuario como un medio privilegiado, como una palanca de las potencialidades latentes en el usuario, como un motor de cambio.

En TS, se ha hablado a menudo de la calidad de la relación profesional y de sus diferencias con otras formas de relación (familiar, parental, amistosa, etc.), de la importancia de la acogida del usuario, de las características de la relación profesional: cálida, próxima, benevolente, etc. Pero muy raramente se la ha definido como un medio, esencial ciertamente, pero tan sólo una herramienta entre otras.

Intentaremos aquí explicar claramente el empleo de este medio de relación en tres formas de intervención: la clarificación, el apoyo y la comprensión de sí.

a. La clarificación*

El objetivo de esta intervención, para el trabajador social, es comprender de qué se trata: la naturaleza del problema, el contenido de la solicitud, la situación del usuario, la repercusiones sociales y afectivas del problema que el asistido afronta. Esta clarificación es necesaria para comprender de qué se trata, pero también se la utiliza para que el usuario "llegue a una mejor comprensión de sí mismo, de los otros y de la situación en la que se encuentra".² El objetivo, en efecto, es doble: por una parte, el trabajador social se esfuerza por comprender; por la otra, se induce al usuario a explorar por sí mismo los diferentes aspectos de la situación.

La clarificación consiste en incitar al usuario para que se exprese sobre su situación y sus problemas, y permite ordenar los diferentes elementos de la situación para exponerla con claridad, sacando a la luz las relaciones dinámicas y contradictorias entre los diversos elementos existentes.

La clarificación se utiliza mucho durante las primeras fases del proceso y particularmente en ocasión de las primeras entrevistas o las primeras reuniones de un grupo. En efecto, la clarificación de la solicitud del usuario, de una propuesta de servicio efectuada por el trabajador social, o de los objetivos y el programa de un grupo en una primera reunión, son intervenciones esenciales. Los participantes, frente a frente, deben necesariamente clarificarse unos a los otros: asegurarse de que las palabras empleadas por el usuario para aclarar tal o cual solicitud signifiquen lo mismo para el trabajador social; asegurarse de que la situación expuesta por la persona sea captada en todas sus facetas sociales, afectivas y de relación; verificar que las expectativas del usuario respecto del trabajador social y del organismo sean correctas, etcétera.

La clarificación puede utilizarse también en las fases siguientes de la acción, e incluso en el cierre de la intervención. Es importante recordar que es tan necesaria para comprender la situación del usuario como para que éste explore por sí mismo los diferentes aspectos del problema y sus repercusiones.

En su contenido, la clarificación busca elucidar los hechos ob-

* Extensos trozos de las intervenciones de clarificación, apoyo e información están tomados del artículo "La demande en travail social", escrito por la autora y publicado en la *Revue Française de Service Social*, N.º 120, Paris, ANAS, 4.º trimestre de 1978.

jetivos de una situación dada, y también relacionarlos con los sentimientos y las reacciones del usuario ante esa situación. Estos dos polos de clarificación se consideran a menudo casi simultáneamente. En ningún caso, la clarificación de los hechos, por sí misma, nos permite comprender, pues la situación del usuario no es significativa sino por la manera propia como la vive, la percibe y la analiza, con todo el contenido afectivo que los hechos producen en la persona (o el grupo). Jamás dos personas reaccionarán en forma idéntica ante un mismo problema; jamás una misma situación provocará los mismos sentimientos en dos individuos diferentes. Y, cuando trabajamos con un grupo familiar o un grupo pequeño, esta diferencia se acentúa aún más, pues ningún miembro de una familia o de un grupo reaccionará en forma idéntica a su vecino; ni, frente a un mismo problema, experimentará los mismos sentimientos.

Las intervenciones de clarificación deben, entonces, renovarse siempre. No le alcanza a un trabajador social haber trabajado con 25 familias diferentes sobre problemas de divorcio para conocer todo sobre ese tipo de situación, pues la 26.^a familia que encuentre constituirá una situación diferente y única. Con respecto a la clarificación, el trabajador social estará siempre en punto cero, deberá rehacer la misma tarea de comprensión y de descubrimiento, sabiendo que solamente el usuario posee las claves del enigma; solamente él puede decirnos cuál es su situación y cuáles sus sentimientos, sus deseos, sus soluciones.

La clarificación implica, en este caso, una acción atenta del trabajador social, para la cual emplea tres medios: escuchar, observar e interrogar.

Escuchar a la persona es la primera fuente de información. Contrariamente a lo que podría creerse, escuchar no es solamente oír. Escuchar implica una concentración de la atención, un esfuerzo real para percibir la significación del mensaje, tanto en lo que se refiere a las palabras empleadas como en el contenido no verbal que lo acompaña. Así, escuchar y observar son dos actividades complementarias del trabajador social que intenta comprender.

Observar implica percibir los mensajes no verbales, gestuales y corporales que expresan los sentimientos del usuario (tensión, abatimiento, alegría, etcétera).

No siempre es suficiente escuchar y observar para comprender todos los datos de la situación. Por una parte, el usuario puede

presentar su situación en forma confusa, desordenada o incompleta; por otra parte, el trabajador social puede tener dificultades para descifrar el significado de los mensajes que le son dirigidos.

En este caso, pueden realizarse dos actividades de clarificación: el trabajador social reordena los elementos de la situación del usuario (tanto objetivos como subjetivos) tal como los entendió y comprueba con él si su comprensión fue pertinente, o bien formula preguntas complementarias, centradas en el problema expuesto; a veces puede explicar el porqué de esas preguntas y qué lo lleva a pedir más información.

Este *interrogatorio pertinente* permite abordar con el usuario puntos que él mismo omitió o consideró poco importantes; permite abrir nuevas perspectivas de análisis de la situación y explorar nuevas vías posibles de solución o de respuesta a sus problemas. El interrogatorio es particularmente útil para ampliar la reflexión del usuario, para mostrarle diferentes pistas de análisis posibles y comprometerlo activamente en las soluciones.

Las intervenciones de clarificación realizadas por el trabajador social tienen un efecto calmante y tranquilizador para el usuario, quien las aprecia como un esfuerzo de comprensión y como una consideración real de sus problemas y de él mismo como persona.

b. El apoyo

Las intervenciones de apoyo tienen por objeto fortificar al usuario en tanto persona, disminuir los efectos paralizantes de su ansiedad y liberar en él las fuerzas susceptibles de movilizarlo para modificar su situación.

Helen Perlman, en su libro *L'aide psychosociale interpersonnelle*,³ nos dice que "los métodos en la fase inicial [...] son [...] entrar en relación con el usuario de manera de disminuir su inquietud y aumentar sus sentimientos de esperanza y de confianza; ayudarlo a expresar su problema y a reflexionar en términos de situación y de emoción propios de ese problema; ayudarlo a hacer el balance de sus diferentes necesidades [...]. Todo ello se realiza por medio de tipos de comportamiento de parte de quien apoya, conocidos y utilizados desde tiempo atrás: relación, apoyo, confianza, clarificación, consejos, explicaciones, etc. En efecto, las intervenciones de apoyo tratan de aliviar al usuario, disminuyendo la ansiedad, el temor, la culpabilidad que pueden menoscabar su capacidad para

encarar su situación presente. Generalmente, en esta intervención se pone énfasis en los problemas de la realidad actual, y no en las causas lejanas e incluso inconscientes de su comportamiento y/o de su situación".⁴

Se admite que el hecho de hablar de sus dificultades y de los sentimientos con ellas relacionados tiene un efecto a menudo liberador y tranquilizante para el usuario. El efecto catártico del intercambio con el trabajador social determina que el usuario se sienta aliviado, después del encuentro, del peso de su silencio: "Esto mejora."

Además del efecto tranquilizador de la entrevista, el trabajador social puede utilizar en forma activa intervenciones que tiendan a ayudar al usuario y a devolverle su confianza en sí mismo, su autoestima.

Constatar con él las dificultades que enfrenta y el sufrimiento que ellas implican puede ayudarlo a sentirse comprendido y tomado en consideración. Reconocer los esfuerzos que ha desplegado para encontrar soluciones y destacarlos en sus aspectos positivos y dinámicos ayuda al usuario a tener una mejor imagen de sí mismo y le devuelve la seguridad en cuanto a su capacidad para resolver sus problemas. Preguntarle cómo ve su situación y cuáles son para él los pasos que se deben seguir para encontrar soluciones, subrayando que solamente él puede efectuar las elecciones que le conciernen, lo ayuda a fortificar su independencia y su anhelo de hacerse cargo de su vida.

Cuando el usuario lucha con sus dificultades, puede sentirse muy solo, muy distinto, muy vulnerable. Saber que otros, en la misma situación, tienen también las mismas dificultades puede ayudarlo a estar menos inquieto y a encarar soluciones con mayor tranquilidad. Una madre que tiene dificultades con su hijo de 12-13 años, muy rebelde, puede encontrar consuelo si el trabajador social le dice que todos los niños de esa edad presentan los mismos problemas y que los padres tienen a menudo dificultades. La generalización del problema, aunque no resuelve la situación particular del usuario, puede aliviar la culpabilidad que dicho problema acarrea; él ya no está solo frente a sus dificultades, está entre otros.

Igualmente, reubicar el problema presentado como personal en su contexto social global permite aliviar al usuario de sus temores de ser él mismo incapaz y culpable, y le da ocasión de abordar su situación con mayor objetividad. Así, un hombre enfrentado al

problema de encontrar un empleo, con la pérdida de autoestima que ello puede significar, quizá se sienta apoyado por un trabajador social capaz de reubicar ese problema individual en la coyuntura de crisis económica global y de recesión de la comuna o del sector profesional.

Estas intervenciones de apoyo permiten al mismo tiempo canalizar hacia el exterior la agresividad que el usuario siente contra sí mismo y estimular su capacidad de reacción dinámica. Una excesiva sensación de culpabilidad o de fracaso es más paralizante que estimulante. Una imagen de sí demasiado desvalorizada impide la búsqueda de soluciones creativas de sustitución. Apoyar al usuario es devolverle la esperanza.

Las intervenciones de apoyo tendientes a restituirle al usuario una mayor confianza en sí mismo y una autoimagen más positiva no deben confundirse con propósitos tranquilizadores que conviertan en trivial la situación. Frases como "ya verá que todo se va a arreglar con el tiempo", "siempre es así y después se soluciona" persuaden al usuario de lo contrario y, en todo caso, le dejan indemne su ansiedad. Únicamente en los casos en que la ansiedad del usuario no tiene ningún fundamento real y objetivo, las intervenciones tranquilizadoras del trabajador social pueden producir algún alivio de la tensión, no obstante lo cual su empleo debe estar precedido de una evaluación afinada.

El grupo pequeño que se utiliza en TS ofrece otras perspectivas a la intervención de apoyo. En efecto, el trabajador social mantiene una relación múltiple con el grupo y con cada uno de los miembros que lo componen; además, las personas que integran el grupo tienen entre ellas relaciones horizontales, relaciones entre pares. En la estructura de las comunicaciones múltiples entre los diferentes miembros del grupo, la intervención de apoyo no es únicamente competencia del trabajador social. Los miembros pueden ser inducidos a apoyarse entre sí, a alentarse en el marco de la experiencia de grupo que comparten en tanto iguales. De esta manera, pueden aparecer sentimientos de solidaridad y de ayuda mutua entre los miembros del grupo. Este aspecto constituye una de las grandes riquezas de la utilización de pequeños grupos en la práctica social, en la que la intervención cálida y de sostén ya no es más resorte exclusivo de un profesional competente, sino responsabilidad de cada uno de los miembros del grupo hacia los demás.

c. La comprensión de sí

Esta forma de intervención tiene por objetivo permitir al usuario discernir y comprender su propio comportamiento afectivo y de relación, y volcar los afectos de su comportamiento sobre los demás.

Esta comprensión de sí mismo no es una panacea, no constituye un fin en sí. Desarrollar en el usuario esta capacidad de comprensión debe considerarse como un medio, un medio entre otros. Pues es muy cierto que numerosas personas tienen escasa conciencia de su propio funcionamiento y que viven, sin embargo, muy felices. Corresponde al trabajador social decidir y elegir (según su comprensión de la situación del usuario, del tipo de problema de que se trata, la manera como esa persona encara sus problemas y trata de encontrar soluciones, etc.) si va a incitar hacia esa mejor comprensión de sí o si va a utilizar otras formas de intervención.

La comprensión de sí es un proceso dinámico que no se detiene jamás, que siempre debe completarse. Concierna a las emociones tanto como al intelecto, y se trata generalmente de un proceso difícil y doloroso, pues implica el reconocimiento y la aceptación de esos aspectos de nuestra personalidad que sería preferible ocultar e ignorar.⁵

Por influencia de las corrientes psicoanalíticas, el TS desarrolló esta forma de intervención, especialmente con individuos. Los trabajadores sociales, y en particular las asistentes sociales, se formaron en el *case work* que, en Francia, privilegiaba especialmente el desarrollo de la comprensión de sí, tanto en el trabajador social como en el usuario.

Se pueden distinguir dos niveles diferentes de esta forma de intervención. Un primer nivel consistiría en la comprensión dinámica del pasado, del origen y del desarrollo de nuestra personalidad. Este nivel requiere examinar atentamente las experiencias antiguas y, en particular, las relaciones que se establecieron en la infancia y la niñez con los padres y otras personas significativas. Este nivel está más cerca de las diversas formas de ayuda psicoterapéutica que del TS propiamente dicho.

No obstante, los trabajadores sociales se ven a menudo ante la persistencia de sucesos conflictivos del pasado en la problemática

presente de los usuarios, especialmente en cuanto a las dificultades de relación en el seno de la familia: padres que maltratan a sus hijos, conflictos entre padres y adolescentes, conflictos conyugales, etc. Igualmente, las personas o las familias tienen, con frecuencia, comportamientos repetitivos, a veces cíclicos: estados depresivos, abatimiento, situación de fracaso (en el trabajo, en la relación de pareja, en las relaciones con los organismos sociales, etc.), cuya repetición parece persistir más allá de una primera toma de conciencia de su propio comportamiento.

Algunas de esas personas y/o familias podrán, a partir de este primer paso en la comprensión de sí, gestionar una ayuda psicoterapéutica. Otras, a través de un cierto equilibrio adquirido por la intervención del trabajador social, podrán aceptarse mejor y aceptar a los otros, y a veces cambiar también de comportamiento o controlar más eficazmente las situaciones repetitivas.

Durante las intervenciones que tienen lugar en los casos de cambio intempestivo provocado por un acontecimiento exterior (hospitalización, enfermedad, accidente, etc.) o en situaciones de conflicto agudo (separación conyugal, disputa, huida de un hijo, etc.), y debido a la ruptura del equilibrio que ocasiona la crisis, las personas son susceptibles de comprender y de movilizarse para encontrar otros comportamientos más adaptados a la nueva situación. La crisis, por la reactivación de las experiencias del pasado que provoca, facilita, en poco tiempo, la comprensión de sí y la búsqueda de un nuevo equilibrio de vida y de relaciones.

La situación de crisis es, sin duda, un período óptimo para cambiar, cuando los modos de funcionamiento establecidos desde tiempo atrás se rompen y son necesarios otros tipos de respuestas.⁶

Un segundo nivel de intervención para promover la comprensión de sí —más cercano que el precedente a la práctica social— consiste en favorecer en el usuario la comprensión de cómo su propio comportamiento y sus propias actitudes influyen en la respuesta que obtiene de los otros. Esta comprensión de sí tiene su eje en el presente, en la problemática actual; no niega la persistencia de antiguos conflictos, pero no intenta elucidarlos. Esta intervención trata de utilizar la situación que se vive “aquí y ahora” como reveladora del propio comportamiento y del de los otros, así como de las reacciones en cadena que provoca la interrelación.

Esta intervención apela a las capacidades de identificación y de empatía de las personas; requiere también una cierta capacidad de verbalización. Estas capacidades no siempre están presentes en el mismo grado en todos los individuos.

La empatía señala, entre otras cosas, una cierta flexibilidad de la personalidad, una cierta capacidad para abandonar por un momento su identidad y su rol, y entrar en la identidad y en el rol de otro. La persona que no puede imaginar lo que siente el otro, o que, fríamente, sólo le atribuye sus propias proyecciones es alguien que tiene escasas posibilidades de cambio. Por el contrario, el que es capaz, deseándolo, de mirarse desde el punto de vista de su semejante, de tratar de ver lo que el otro siente o piensa, o de jugar con la idea de qué haría en lugar del otro, puede confiar en modificar fácilmente su comportamiento.⁷

Esta intervención se utiliza frecuentemente en TSG y también en las entrevistas conjuntas con varios miembros de un grupo familiar. En efecto, la dimensión del grupo permite, a partir de una situación vivida en conjunto, la confrontación entre su comportamiento y la respuesta que suscita en los otros. En ocasión de las actividades del grupo, los participantes pueden desarrollar su comprensión de cómo se relacionan ellos mismos con los otros y también su capacidad de aceptación de los otros como personas diferentes de uno mismo. Esta intervención se puede utilizar, además, en las entrevistas conjuntas con varios miembros de un grupo familiar, con el objeto de desarrollar la consideración y la aceptación de las personas como diferentes y únicas.

2. Informar-educar

Las intervenciones que agrupamos bajo este rubro son aquellas en las que el trabajador social utiliza prioritariamente sus conocimientos y su saber para responder a las necesidades del usuario. Trata de llenar las eventuales carencias de la población correspondiente a su organismo empleador, aportándole conocimientos en diversos campos: legislación social, derechos de los usuarios, recursos y organismos existentes y su utilización, derecho excepcional a ciertas ayudas (especialmente materiales), y también todo lo

que concierne al aprendizaje en el campo de la salud, la alimentación, los cuidados de los niños pequeños, la organización familiar, etcétera.

Desarrollaremos tres formas de intervención: la información, la asistencia material y la educación.

Dadas la complejidad y la diversidad de maneras de abordar esta última, la trataremos en forma diferente de las demás. En cuanto a la asistencia material, nos pareció que correspondía ubicarla después de la información, pues se trata, en nuestra opinión, de una tarea semejante. En efecto, la información apunta a poner al usuario al corriente de los recursos y de sus derechos; la asistencia material apunta a ponerlo al corriente de los recursos *excepcionales* que los diversos organismos sociales ponen a su disposición. Su diferencia esencial consiste en el papel de mediador que desempeña el trabajador social entre la solicitud del usuario y los organismos responsables de darle curso, en el caso de la asistencia material.

a. La información

53

Esta forma de intervención tiene como objetivo proveer al usuario de los conocimientos suficientes para que pueda escoger y hacer valer sus derechos con pleno conocimiento de causa. El trabajador social le aportará toda la información necesaria en relación con su pedido y con el tipo de problema que afronta y que trata de resolver.

Por regla general, la información es de dos órdenes: en primer lugar, es legal y administrativa; después, concierne a los organismos sociales y los recursos a disposición de la población del sector.

La información legal y administrativa consiste en poner al usuario al corriente de sus derechos, de lo que la legislación prevé de él; por ejemplo: los derechos y deberes de quienes tienen seguro social cuando están sin empleo, las diferentes modalidades de divorcio, los subsidios para el adulto disminuido, etc. Consiste también en informar al usuario sobre el funcionamiento administrativo de los diversos organismos encargados de la aplicación de la legislación: dirección, teléfono, horarios, personas a quienes dirigirse, documentos que se necesitan, formularios que se deben llenar, etc. Es decir, incluye también informaciones acerca de cómo guiarse y actuar en esos organismos.

Esta forma de intervención adquiere mayor importancia por la complejidad de la legislación social y de las administraciones, complejidad que impide a los no iniciados utilizar directamente los organismos competentes y hacer valer sus derechos sin intermediarios: el "usuario" no puede hacer uso de ellos si no es en una posición de dependencia y "haciéndose asistir" por un "especialista". A pesar de las numerosas oficinas de orientación que existen en los diversos organismos, encargadas de proveer al usuario la información que le permita manejarse, es frecuente todavía que los trabajadores sociales —y particularmente los asistentes sociales— sean requeridos para este tipo de intervención.

Cuando el trabajador social proporciona información legal y administrativa, a menudo es necesario asegurarse de que el usuario haya entendido bien. Los laberintos legales e institucionales pueden representar para él barreras infranqueables, y quizá no se sienta capaz de pedirnos espontáneamente que recomencemos las explicaciones desde un comienzo.

Si bien es cierto que, en principio, el trabajador social informa pero no realiza gestiones en lugar del usuario, también es cierto que es necesario que se asegure de la aptitud real de éste para llevarlas a cabo correctamente. El deseo de estimularlo a que se haga cargo de sí mismo nos hace desear que prescindamos de nuestra "muleta" lo más rápidamente posible; sin embargo, según la categoría de la población que atiende el trabajador social, a veces es necesario un cierto acompañamiento para evitarle enfrentarse a nuevos fracasos. Sin contar que, en algunas administraciones, un trabajador social será recibido con deferencia, en tanto que un usuario corre el riesgo de perder varias horas y de no obtener lo que buscaba.

Los trabajadores sociales deben proveer también información sobre los recursos y los organismos sociales que existen en su sector. Para ello, es indispensable que los conozcan adecuadamente, no sólo los de su sector de trabajo, sino también los del barrio, la ciudad y a veces aun los de las ciudades vecinas.

Los recursos y las instalaciones a disposición de la población a menudo son poco (o mal) conocidos por ésta; todavía es frecuente que quienes tienen mayor necesidad de ellos no los utilicen. Esto es particularmente cierto en cuanto concierne a las instalaciones socioculturales y de animación, tales como centros sociales, casas de la juventud y de la cultura, etc. Los trabajadores sociales están muy bien ubicados para reflejar las informaciones en los indivi-

duos, las familias y los grupos. Por otra parte, su contacto directo con las capas menos favorecidas de la población les permite aclarar, presentar y explicar los recursos y las instalaciones en el lenguaje y con las referencias culturales de sus interlocutores.

En el marco de un trabajo de grupo, es esencial la información sobre los recursos y las instalaciones de los alrededores, ya que permite a los participantes elegir un programa de actividades con conocimiento de causa y utilizar prioritariamente las instalaciones existentes en las proximidades (piscinas, campo de deportes, museos, salas, etc.). También es necesario que un grupo pueda ubicarse con referencia a otros grupos existentes en el barrio o la ciudad, de allí que las informaciones referidas a los otros grupos, a la vida social, e incluso los encuentros intergrupos de información recíproca pueden estimular al grupo y darle ocasión de abrirse hacia el exterior.

Cada vez con mayor frecuencia, los trabajadores sociales organizan reuniones para informar a la población acerca de sus derechos, de cambios en la legislación, de la organización o la creación de instalaciones, etc. Esta modalidad permite abarcar una población más amplia que la que habitualmente abarca el TS, y además se pueden utilizar diversos medios de difusión de la información: orales, escritos (diarios locales, boletín municipal, etc.) y audiovisuales.

Toda intervención de información debe tener en cuenta al interlocutor al que se dirige, a fin de elegir los medios de comunicación más aptos y más eficaces, a veces también los que tienen mayor repercusión. Las diversas técnicas escritas (publicidad, hojas de propaganda, folletos, artículos, pizarrones, carteles, etc.) y audiovisuales (películas, paneles, fotos, diapositivas comentadas, etc.) pueden utilizarse con provecho, adaptándolas a las circunstancias, a los medios de que se dispone y a la población a la que van dirigidas.

La asistencia material

La finalidad de esta intervención consiste en paliar momentáneamente una situación financiera precaria, o bien beneficiar al usuario con los servicios excepcionales reservados a personas y familias en dificultades.

La mayoría de los organismos sociales prevén partidas y/o ser-

vicios destinados a subvenir las necesidades materiales de sus allegados en caso de dificultades financieras graves y/o urgentes. Puede tratarse de fondos públicos (dirección de acción sanitaria y social, municipalidades), semipúblicos (seguridad social, caja de subsidios familiares) o privados (socorro popular, semana de la bondad, comités de empresa). Estos organismos prevén ayudas en dinero, o bien servicios excepcionales, como colocación provisional de niños, vacaciones a bajo costo, vestimenta, mobiliario, etcétera.

La principal característica de la asistencia material es que no forma parte de los derechos del usuario de tal o cual organismo, sino que está reservada, en principio, a personas y familias que atraviesan un período de carencia material excepcional. Su otorgamiento requiere, por lo tanto, justificar los motivos por los cuales es solicitada. El pedido escrito lo estudia una comisión que tiene poder de decisión.

La mayor parte de los organismos sólo prevé el estudio de solicitudes formuladas por trabajadores sociales. Éstos son entonces los intermediarios obligados entre el usuario y el organismo. Deben garantizar la exactitud de los hechos —o de la situación— que justifican el otorgamiento de la asistencia material excepcional, y se convierten en portavoces, en representantes, de las personas o las familias en dificultades.

Entre los trabajadores sociales, los asistentes sociales son los mediadores privilegiados de las solicitudes de asistencia material. Las otras profesiones sociales sólo excepcionalmente originan pedido de este tipo.

Muy pocos pedidos de ayuda emanan de otros trabajadores sociales, como los educadores o los consejeros familiares. Esta especialización de tareas se debe atribuir sin duda al hecho de que la asistente social [...] está habilitada legalmente para efectuar una investigación social.⁸

La asistencia material sitúa al usuario en una posición de dependencia respecto de los organismos que acuerdan ayudas o servicios excepcionales. También lo coloca en una posición de objeto, pues, obligado a explicar los motivos que justifican su pedido, ya no es dueño, después, del proceso que esa gestión va a originar: informe por escrito, comisión de estudio del legajo, decisión de aceptación o de rechazo. No tiene ningún poder sobre las decisiones que se van a tomar a su respecto, ni sobre el monto de la ayu-

da financiera, ni sobre el tiempo que deberá esperar para conocer la resolución y para percibir la ayuda una vez acordada.

La asistencia material ubica al trabajador social en un papel de mediador entre el usuario y los organismos. Esta mediación le confiere también un poder real: el poder de juzgar si el pedido de asistencia material está justificado, el poder de redactar el informe que acompaña la petición, el poder de informarse y de que se lo tenga al corriente de la tramitación del legajo. Por ello, es esencial utilizar ese poder con discernimiento, en beneficio del usuario y después de haber aclarado ante sí mismo (y ante los demás) sus propios criterios y actitudes frente a este tipo de intervención.

En efecto, la asistencia material puede provocar muchos comportamientos del trabajador social ligados a la significación personal que atribuye al dinero, a los valores a los cuales adhiere y a las normas sociales que hace suyas. Es útil, pues, que tenga en claro su propia concepción del dinero y del poder que éste confiere.

Por otra parte, y desde un punto de vista más profesional, los trabajadores sociales tienen una serie de criterios o razones profesionales que los determinan a aceptar favorablemente la solicitud del usuario o, por el contrario, a rechazarla. Según Bernadette Blanc,⁹ los trabajadores sociales aceptan favorablemente la solicitud de asistencia material cuando se trata de:

- ayudar a una persona especialmente "meritoria", o que padece un estado de necesidad real, con relación, en particular, a las necesidades primarias: techo, abrigo, alimentación, calefacción, luz, etcétera;
- apoyar una acción de largo plazo y favorecer una salida positiva;
- evitar una degradación mayor de la familia, aunque el plan de ayuda no deje entrever una salida positiva;
- no contrariar a una persona que formula un pedido urgente y correr el riesgo así de comprometer la relación profesional futura.

En cambio, los trabajadores sociales se rehúsan a intervenir en la solicitud de asistencia material cuando se trata de:

- evitar el acostumbramiento al pedido de ayuda y la incorpo-

ración del usuario a un sistema de asistencia;

- estimular a una persona para que vuelva al trabajo, para que se haga responsable de sí misma;
- una solicitud que no parece fundada o que parece provenir más bien de la "viveza" del usuario;
- un pedido material que enmascara un pedido de orden relacional o psicológico;
- confiar en la vitalidad de las personas que encontrarán siempre una solución.

En todos los casos, la asistencia material está precedida por una evaluación de la situación del usuario y por una clarificación de los criterios profesionales (y personales) que presiden la elección de esta intervención. Por otra parte, en la solicitud de asistencia material se injertan una serie de intervenciones indirectas que tratamos en los capítulos siguientes.

Aunque la asistencia material es una intervención que se utiliza prioritariamente en el trabajo con individuos o con familias, algunas formas pueden emplearse en el trabajo con grupos, especialmente en lo que concierne a la obtención de servicios excepcionales. En estos casos, la asistencia material puede consistir en obtener: transporte gratuito para un viaje, salas de reunión, el préstamo o la donación del material necesario para el programa del grupo, la utilización de ciertos servicios en forma gratuita o con rebaja (piscina, museos, cinematógrafo). La mayoría de los grupos de adultos encuentran los medios para financiar sus actividades, ya sea mediante actividades destinadas a sacar a flote sus finanzas (fiestas, tómbolas, espectáculos, cuotas), o bien por pedidos de subvenciones a los organismos competentes (municipalidad, ministerio, etc.). En cambio, las intervenciones de los trabajadores sociales para obtener financiamiento y/o servicios gratuitos para las actividades del grupo son más frecuentes en los grupos de niños y de adolescentes.

c. La educación

Las profesiones sociales predominantemente educativas son —en Francia— numerosas y variadas. Su aparición sucesiva en el tiempo, su pertenencia a organismos empleadores a veces especi-

ficos y la variedad de sus medios técnicos hacen difícil y aun aleatoria la tarea de discernirlas. Las formaciones diferentes en cuanto a su contenido y a su título, la población particular a la cual cada una de ellas se dirige, el contenido educativo propio de cada profesión no hacen sino acentuar la dispersión, la disparidad y las rivalidades interprofesionales y muy a menudo multiplican el número de trabajadores sociales que intervienen ante un mismo usuario.¹⁰

Algunas profesiones sociales educativas utilizan un soporte o una técnica específica que transmiten; encontramos así puericultoras, trabajadores familiares, consejeras en economía social y familiar, animadores socioculturales, educadores técnicos, etc. Otras se dirigen a una población dada: jóvenes, los educadores de jóvenes; infancia inadaptada, los educadores especializados, psicólogos, reeducadores escolares, etc.; adolescentes y jóvenes, los educadores "callejeros", "de prevención", etc.; parejas, los consejeros conyugales; predelinquentes, adultos expresidarios, los educadores de personas en libertad vigilada.

En esta lista —no exhaustiva— de las profesiones sociales con predominio educativo, no se menciona la profesión de asistente social, porque habitualmente no lleva el marbete "educativo", por lo menos en Francia. No obstante, por su contacto con las familias, por su función de protección de la madre y del niño, por su conocimiento de la legislación social y de las organizaciones, los asistentes sociales cumplen a menudo un papel educativo ante las poblaciones. El aspecto educativo de esta profesión se destaca más en otros lugares (Estados Unidos, América latina), en que las profesiones sociales son menos numerosas y están menos especializadas.

En nuestra opinión, las profesiones sociales predominantemente educativas utilizan las otras formas de intervención mencionadas en este capítulo (y en los siguientes), ya sea simultáneamente, ya sea antes o después de las intervenciones educativas propiamente dichas. Esto nos parece particularmente cierto en el caso de los trabajadores sociales cuyo objetivo es promover el desarrollo personal o la reinserción social de niños y jóvenes, ya sea que aquéllos actúen en hogares o internados, o bien en el medio familiar.

Por todas estas razones, es difícil discernir y determinar las intervenciones educativas de los trabajadores sociales: el campo es demasiado vasto, recubre diversas profesiones y la literatura al

respecto es poco numerosa. Sin embargo, trataremos de exponer algunas ideas sobre los objetivos y los diferentes tipos de intervenciones educativas, a pesar de las dificultades de la tarea y lo incompleto de nuestra investigación y de nuestra experiencia.

Objetivos

Todo sistema educativo —familia, escuela, formación profesional, etc.— se apoya en dos ejes interdependientes y complementarios: la adquisición de conocimientos o aptitudes y la socialización o adquisición de comportamientos conformes con las normas sociales admitidas en una sociedad determinada. De esta manera, el niño está sometido —desde su nacimiento— a las diversas presiones de su medio, primero familiar (o su reemplazante: nodriza, casa cuna, etc.), después escolar, a fin de desarrollar aptitudes, adquirir conocimientos y comportamientos correspondientes a los valores y las normas admitidos por la sociedad en la que ha nacido y en la cual debe vivir. Este verdadero “amaestramiento” —con todo lo que esta palabra transmite actualmente de negativo y peyorativo— existe en todas las formas de sociedad, desde las más primitivas hasta las más alejadas de nuestra propia cultura. Este aprendizaje, esta reproducción y transmisión de conocimientos y de comportamientos de una generación a otra, adopta diferentes modalidades según las culturas, tanto a nivel del contenido como de la forma. Las normas sociales y los conocimientos indispensables no son los mismos, pero su transmisión a las nuevas generaciones es un imperativo para la supervivencia y la continuidad del grupo social.

Los problemas comienzan a plantearse cuando las normas sociales habitualmente admitidas son impugnadas y cuestionadas; cuando normas sociales admitidas mayoritariamente se ven confrontadas a otras normas —minoritarias y a veces activas—, que ponen en discusión la validez —supuestamente universal— de las normas dominantes; o incluso cuando tienen lugar cambios de envergadura desde el punto de vista económico y social, con repercusiones inevitables en el plano de los valores, de los comportamientos y de las costumbres. Es entonces cuando el sistema educativo —y más particularmente su papel de socialización— se ve afectado en su misma esencia, en su objetivo primordial: desde el punto de vista global, la perpetuación de la sociedad; y, a nivel individual, la internalización de las normas sociales. En esta confrontación de valores y de normas, se originan ciertas intervencio-

nes educativas de trabajadores sociales que han tomado distancia, o que están en oposición, respecto de las normas sociales habitualmente admitidas, tal como veremos más adelante.

Las intervenciones educativas en TS se nutren también de estos dos ejes que acabamos de mencionar: adquisición de conocimientos y de aptitudes y socialización o adquisición de comportamientos acordes con las normas sociales en vigor. Podemos distinguir tres tipos de objetivos diferentes según los individuos a los que se dirigen los trabajadores sociales, aunque, muy a menudo, los tres objetivos se interpenetran:

1. Aportar conocimientos y favorecer el aprendizaje de comportamientos vinculados con los roles sociales ejercidos por los adultos. Se trata aquí de capacitar a los adultos para desempeñar roles tales como: madre, padre, cónyuge, organización del hogar (ama de casa), miembro de grupos sociales, etcétera.
2. Desarrollar las aptitudes latentes en los niños y los jóvenes mediante actividades diversas (culturales y lúdicas); o reeducarlos cuando faltan o fracasan las instancias habituales de socialización del niño (familia, escuela).
3. Reinsertar en su medio social habitual a los jóvenes y los adultos que se hallan en contravención con las normas sociales, y la ley, buscándoles un lugar en la sociedad y haciéndoles adquirir comportamientos compatibles, si no idénticos, con los que exige la sociedad específica en la que viven.

Tipos de intervenciones educativas en trabajo social

65 Transmisión de un saber y de un saber hacer

Se trata en este caso de intervenciones educativas centradas en el contenido que se va a transmitir y que corresponden al primer objetivo que acabamos de establecer. Estas intervenciones se dirigen particularmente a los adultos y tratan de capacitarlos para el ejercicio de diversos roles sociales.

La falta de conocimientos o de preparación es otro espacio vacío que dificulta el ejercicio de un rol. Hay periodos [...]

en los cuales los individuos emprenden —o se les imponen— nuevos roles, si bien no saben en absoluto lo que ellos implican [...]. Cuando una persona toma esos nuevos roles [...], puede zozobrar y fracasar porque carece a la vez de saber y de saber hacer.¹¹

Las profesiones sociales encargadas de capacitar a los adultos para asumir roles sociales se dirigen particularmente a las mujeres en su rol de amas de casa y de madres; de este modo, puericultoras, enfermeras (en cuanto concierne a la educación sanitaria), trabajadoras familiares, consejeras en economía social y familiar se turnan en este tipo de intervención educativa. Otras se dirigen a la pareja, como los consejeros conyugales y, a menudo, los encargados de la tutela de las prestaciones sociales. Son raras las que se dirigen a los hombres en sus roles de esposos y de padres; son más excepcionales todavía las que se dirigen a los hombres y a las mujeres en sus roles de trabajadores que participan en la vida activa.

Estas intervenciones educativas se encargan de transmitir un saber utilizando la palabra, la escritura u otros medios tales como el audiovisual. Desde este punto de vista, se asemejan a las intervenciones de información. La transmisión del saber hacer implica una relación de tipo aprendizaje: se enseña mediante el ejemplo y se le solicita al otro que lo siga.

Encontramos estas intervenciones educativas tanto a nivel individual como familiar o de grupo; las puericultoras, las enfermeras o las consejeras en economía social y familiar se dirigen tanto a grupos de mujeres —madres o futuras madres— como individualmente a personas en consultas o en visita a domicilio; es en esta ocasión cuando esas profesionales encuentran, a veces, a los hombres en su rol de padre si la madre está ausente temporalmente (hospitalización, parto) o definitivamente (viudos, divorciados, solteros, etc.). Los trabajadores familiares ven a las mujeres en sus domicilios, a veces también a la pareja, lo mismo que los tutores de las prestaciones sociales.

Reeducación, reinserción social, desarrollo personal

Encontramos aquí intervenciones educativas centradas en la persona del usuario y en su socialización. Corresponden a los dos últimos objetivos mencionados, y se dirigen a niños, adolescentes, jóvenes, y a veces también a adultos. Se trata a menudo de perso-

nas que están fuera de su medio natural: niños internados en instituciones, asilos, hogares de adolescentes, hogares pospenales, etc. En estos casos, las intervenciones educativas que tienden a la reeducación y a la reinserción social se confunden con el medio institucional. Pero las diferentes categorías de educadores ejercen también en “lugar abierto” cuando se trata de niños o de adolescentes que viven con sus familias.

Este tipo de intervenciones se basan en una relación privilegiada niño-adulto; a partir de esta relación con un adulto “diferente” —benévolo, comprensivo, cálido, disponible—, el niño (o el joven) podrá superar poco a poco sus dificultades y sus carencias. El educador se centra en el joven (o el niño), su proyecto educativo es muy individualizado; incluso cuando ve al joven en grupo o en la institución, su tarea es comprender el comportamiento del niño tanto a partir de su historia personal como del análisis de la situación presente: situación social, familiar, institucional, etcétera.

La preocupación del educador es la evaluación personal del niño; sus intervenciones tienen por finalidad favorecer su desarrollo y ampliar sus oportunidades. Cuando utiliza actividades de expresión, lúdicas, culturales, etc., se trata de soportes, de medios, que permiten al niño (o al joven) desarrollar sus aptitudes, descubrir otras posibilidades en sí mismo y en su entorno.

En este marco de educación centrada en el individuo y basada en una relación privilegiada adulto-niño (adolescente o joven), encontramos trabajadores sociales que se ocupan de la infancia inadaptada o de niños con problemas diversos: psicólogos y reeducadores escolares, educadores especializados, educadores callejeros, educadores de prevención, encargados de personas bajo libertad vigilada, etc. Los niños y los jóvenes son a menudo aquellos con los cuales la familia y la escuela fracasaron en su papel educativo y que se hallan fuera de las estructuras sociales habituales, a veces rechazados por ellas. En su tarea de reinserción social y de reeducación, los trabajadores sociales deben a menudo reemplazar las figuras parentales faltantes o claudicantes, y ejercer un rol parental de reemplazo ante los niños (padre o madre según el sexo del educador).

Prácticas educativas opuestas a las normas sociales en vigor

Desde hace algunos años, asistimos al desarrollo cada vez más marcado de prácticas educativas diferentes, opuestas y/o en con-

llicito con las normas sociales admitidas. El fenómeno —aunque no es nuevo, pues muchos trabajadores sociales han actuado en contra de las normas sociales cuando la situación del usuario así lo exigía, y ello a lo largo de toda la historia del TS— produce conmoción, cuestiona a los profesionales y los incita; tanto más cuanto que algunas de estas prácticas chocan con la represión,¹² otras son difundidas por las revistas¹³ y algunas, incluso, encuentran “teóricos contestatarios” que las reúnen y las difunden en una literatura crítica.¹⁴

Se distinguen dos orientaciones: la que sostiene, en la práctica, apartarse más o menos sistemáticamente de las normas sociales, y la que busca, a través de una práctica colectiva, nuevas formas de concientización, de toma de conciencia y de transformación de la realidad social.

Para los primeros, “es preferible partir de lo existente, a reserva de volver a él, por ejemplo promoviendo el apartamiento sistemático, consciente, politizado, de las instituciones y de las funciones que existen en el sector social. Este apartamiento no sería más que una crítica en los hechos, de los ‘mandatos’ actuales que obligan a los trabajadores sociales a tratar tan sólo los síntomas, prohibiéndoles acceder, aun teóricamente, a las causas, y que los obligan a respetar de hecho los mecanismos de exclusión”.¹⁵ Su autor, Jean-Marie Geng, llega hasta diseñar el “retrato ingenuo” —como él mismo dice— del antieducador: alegre, de buen humor, amante de la naturaleza, del aire libre, del deporte por el placer. “El antieducador es ateo en pedagogía, pobre en recetas educativas. No turbar la paz podría ser su divisa (no siendo masoquista, él quiere la recíproca), si tiene alguna [...]. Tiene la ventaja de un contacto fácil con los asociales, ya que él mismo lo es; cada vez es un encuentro nuevo, no codificado por la psicopedagogía, jamás una relación que él conduciría.”¹⁶

Esta práctica de apartamiento de las normas sociales existe también en intervenciones que no están clasificadas como “educativas”; así, las asistentes sociales encargadas de la entrevista previa a la interrupción voluntaria del embarazo, en oposición con el rol disuasivo y culpabilizante de la entrevista obligatoria, que entregan primero el certificado y proponen después una entrevista si la persona la desea.

La segunda orientación busca, a través de una práctica colectiva —a menudo en grupo, a veces abarcando todo un barrio—, concientizar a las personas involucradas, es decir, hacerles descubrir,

analizar la situación en la que se hallan y encarar los medios para transformarla. La palabra “concientización” se inspira directamente en los trabajos de Paulo Freire, pedagogo brasileño; se la utiliza a menudo como sinónimo de “hacer tomar conciencia” a los otros, lo cual no es expresión ni de los escritos ni del pensamiento del autor. Pues, para él,

... es verdad que nadie concientiza a nadie, que es en conjunto, por intermedio de la realidad en la cual se actúa en la confrontación de la reflexión, como se concientizan mutuamente, el camino a recorrer es largo.¹⁷

Muchas prácticas educativas “diferentes” se inspiran —sin declararlo necesariamente— en las ideas de Paulo Freire y en su experiencia en Brasil y después en Chile, en las décadas de los años sesenta y setenta.* El trabajo social en América latina se inspiró ampliamente en los trabajos y los escritos de Paulo Freire; y, en la medida en que la situación política global de los diversos países lo permitía, se esforzó por poner en práctica las experiencias de concientización, tanto en las estructuras de grupos de barrios como en las unidades de producción.

En Francia, varias organizaciones y movimientos realizaron y realizan todavía experiencias similares, en las que se insiste en la toma de conciencia individual y colectiva de la situación y los medios para modificarla. Se trata particularmente de organismos que se dirigen a las capas marginales y excluidas de la sociedad fran-

* Paulo Freire nació en 1921 en el noreste brasileño. En 1961, dio forma a su método de alfabetización de adultos, el que se experimentó a partir de 1962 en aquella región, sumamente pobre, que contaba con 15 millones de analfabetos sobre 25 millones de habitantes. El régimen político progresista y populista de João Goulart favoreció la aplicación del método “Freire” de alfabetización concientización, pues los analfabetos no votan en Brasil, y cada analfabeto menos es un voto en potencia para las fuerzas progresistas. “La alfabetización concientización conoció un éxito muy rápido: en cuarenta y cinco días fueron alfabetizados trescientos trabajadores de Rio Grande do Norte.”¹⁵ Los proyectos para 1964 prevían 130.000 electores suplementarios en dos Estados entre los más pobres de Brasil. El golpe de Estado militar de abril de 1964 dio fin a la aplicación del método Freire. El educador fue encarcelado y, después de haberse refugiado en la embajada de Bolivia, fue a Chile, donde pudo continuar con su experiencia. Su método se convierte en el método oficial de alfabetización del gobierno democristiano de Eduardo Frei. Para más detalles sobre el método pedagógico, ver Freire, Paulo, *Pedagogía del oprimido* (Buenos Aires, Siglo XXI, 1972) y *La concientización* (Buenos Aires, Rúsqueda, 1975).

cesa: trabajadores migrantes (con ciertas formas de alfabetización de adultos), organización de barrios pobres, barrios de emergencia o ciudades de tránsito, etcétera.

3. Persuadir-influir

Si es cierto que toda persona en relación con otra (o varias otras) ejerce y sufre influencias por el juego de las comunicaciones y las interrelaciones, también es muy cierto que la influencia de una persona sobre otra puede ser voluntaria, orientada, escogida. De hecho, ejercemos consciente o inconscientemente influencias sobre los otros, y estas influencias pueden ser más o menos sutiles, más o menos manipulatorias.

En TS, diferentes formas de intervención utilizadas corrientemente tienden a ejercer —en forma consciente y querida— influencia sobre el usuario, a fin de llevarlo a modificar su situación o a hacer —o no hacer— tal o cual cosa. Evidentemente, los trabajadores sociales ejercen también sobre los usuarios influencias menos conscientes, y, recíprocamente, experimentan influencias de parte de éstos. Aquí sólo desarrollaremos las intervenciones elegidas para influir en una cierta dirección en las decisiones del usuario.

A primera lectura, puede parecer que estas intenciones van en contra de la libertad que tiene el usuario de escoger y de decidir por sí mismo las soluciones y la forma de vida que más le conviene. Por este motivo, las intervenciones de este tipo son a menudo enérgicamente rechazadas —al menos, en las palabras— por los profesionales, y también con mucha frecuencia son negadas o pasadas en silencio.

Sin embargo, las intervenciones que tienen por objeto influir en un cierto sentido en las decisiones del usuario adquieren toda su significación cuando se analizan los elementos contradictorios de una situación específica, pues lo que es una solución positiva para unos puede ser nefasta para otros; lo que es del interés de un individuo puede no ser del interés de su familia, del grupo al cual pertenece o de la sociedad en general; lo que para el usuario es una solución en lo inmediato puede manifestarse como una dificultad suplementaria a largo plazo, etcétera.

Entre estos diferentes tipos de intervención, trataremos aquí: el consejo, la confrontación y la persuasión.

a. El consejo

Esta forma de intervención —como, por lo demás, todas las de este rubro— tiene por objetivo influir sobre el usuario a fin de que organice su vida, sus actividades, de la forma más adecuada según la óptica y las referencias del trabajador social o de la sociedad a la que éste representa.

Muy a menudo, los trabajadores sociales se encuentran frente a personas o grupos que les piden su opinión respecto de la situación que enfrentan. La tentación de aconsejar al otro sobre la mejor manera de actuar o de resolver el problema es entonces muy grande. Muy frecuentemente, se les solicita su opinión como expertos, como personas competentes; y, en ciertas situaciones, la respuesta logrará determinado impacto, y el consejo será utilizado por el usuario.

El problema que se plantea en esta forma de intervención es que el trabajador social no es necesariamente competente en todos los aspectos, menos aún cuando se trata de tomar decisiones que conciernen a la vida de otras personas. Por otra parte, su manera de concebir las soluciones o las vías de salida a los problemas de los demás depende de sus propios valores, de sus propias normas y marcos de referencia. Los valores y las referencias del usuario, las soluciones que considera más eficaces o al menos posibles, pueden ser diferentes y aun divergentes de las que plantea el trabajador social.

Cuando el trabajador social da un consejo, el usuario se encuentra ante el dilema siguiente: seguir el consejo del “experto” aunque no lo comparta y asegurarse así la benevolencia futura y la aprobación del trabajador social, o no seguir el consejo y tomar por sí mismo otra decisión, a riesgo de disgustar al trabajador social del cual, sin embargo, necesita. Este dilema es menos agudo cuando se trata de un grupo, pues “la unión hace la fuerza” y es frecuente que los miembros del grupo se alien entre ellos para oponerse colectivamente al trabajador social y apoyarse mutuamente en su decisión de no seguir los consejos de la “persona competente”. El conflicto entre el grupo y el trabajador social puede exponerse en forma clara y utilizarse la oposición como motor de crecimiento y de autonomía.

A nivel individual o familiar, las repercusiones de este dilema pueden ser más dolorosas para el usuario que no se otorga el derecho de entrar en oposición y/o en conflicto con una persona res-

pecto de la cual mantiene una relación de dependencia. Al trabajador social le es posible reducir la culpabilidad que un eventual rechazo del consejo ocasione al usuario, estipulando con claridad desde el principio que su opinión no es necesariamente la correcta y que el consejo que da no obliga al usuario a seguirlo al pie de la letra. Decirle que —a pesar del consejo del trabajador social— es libre de sus actos y de sus decisiones es una manera de afirmar en él sus aptitudes de autodeterminación. Decirle que el trabajador social puede equivocarse y que no posee la verdad universal es desmitificar el saber del “experto” e indicar que la verdad no es quizá la misma para todos, pues cada persona es única y diferente.

b. La confrontación

Esta intervención consiste en confrontar al usuario con la consecuencia de sus actos y, previamente, prevenirlo de las consecuencias que tal o cual tipo de comportamiento ocasionará. Experimenta así una fuerza disuasiva importante. El trabajador social intenta disuadirlo confrontándolo con las consecuencias futuras.

Esta confrontación con las consecuencias ulteriores de los actos o las decisiones resulta útil en el caso de personas o familias cuya capacidad para proyectarse en el futuro y para imaginar el porvenir es muy limitada. Los trabajadores sociales encuentran a menudo personas que viven al día, que son incapaces de planificar incluso su futuro inmediato. Inducirlas a reflexionar sobre las diversas posibilidades y las consecuencias de cada una de ellas puede ser un medio educativo no desdeñable.

Con otras personas, y especialmente con jóvenes o niños —sea individualmente, sea en grupo—, esta forma de intervención puede inducirlos a aceptar la entera responsabilidad de sus decisiones y de sus actos.

No hay que olvidar, sin embargo, que este tipo de intervención tiene siempre como objetivo influir en el usuario a fin de que tome sus decisiones con total conocimiento de causa y para que sea responsable de sus actos. Uno de los inconvenientes de esta intervención es que, pasado el tiempo, permite al trabajador social desentenderse de toda responsabilidad y adoptar, frente al usuario, una actitud de reproche del tipo: “Yo se lo había dicho.” En general, la persona puede sentirse culpabilizada y abandonada por el trabajador social si, a pesar de la influencia que ejerce la confrontación,

toma decisiones o realiza actos que van en contra de su opinión. Es necesario, entonces, asegurar al usuario la más completa aceptación de él mismo en tanto persona, aunque el trabajador social le exprese su desacuerdo en cuanto a sus actos o decisiones.

c. La persuasión

Esta intervención trata de influir en el usuario en un grado más alto que las dos precedentes. Se trata, en efecto, de convencerlo de unirse a las propuestas del trabajador social. Éste utilizará, entonces, todo su poder de convicción; podrá apelar al razonamiento lógico, exponer los argumentos favorables a sus propuestas, sopesar el pro y el contra de las soluciones posibles, cuándo sus propias propuestas son ampliamente ventajosas, etcétera.

El poder de persuasión del trabajador social se origina en la consideración que le tiene el usuario. Si éste tiene una buena opinión del trabajador social como profesional, pero también como persona, aceptará más fácilmente dejarse convencer. Además, el estatus y el rol del trabajador social, su mandato y su pertenencia a una institución bien determinada hacen que su poder de persuasión aumente y lo colocan en una posición privilegiada, pues puede acompañar sus argumentos persuasivos de presiones más o menos enmascaradas, más o menos sutiles y, llegado el caso, de promesas de recompensa (asistencia material, entre otras). Entonces, el usuario se ve en figurillas para no dejarse convencer, obligado como está por la necesidad de encontrar soluciones a su situación presente.

Esta forma de intervención no es, en sí, nefasta ni debe ser proscribida de la práctica profesional; todo depende del contexto, de la situación del usuario, de los intereses opuestos y conflictivos que puedan existir entre los diferentes miembros de una familia o de un grupo, de la evaluación del trabajador social, de los objetivos de trabajo que persigue. Un ejemplo puede ilustrar estas palabras:

Una asistente social sigue regularmente a la familia Y en el marco de un TS de educación en medio abierto (mandato judicial para niños, medida de protección a la infancia en peligro), destinado a acompañar el regreso al hogar de dos hijos internados desde hace 8 años. La familia tiene otros tres hijos más jóvenes; entre ellos, Josianne, de 9 años, que es una niña particularmente desarrollada. La familia Y tuvo gran-

das dificultades en el pasado y debió sufrir que le fueran retirados judicialmente dos hijos, de 1 y 2 años, por malos tratos. Desde entonces, los padres son incapaces de separarse de sus hijos ni siquiera por medio día; si bien los niños van al colegio, sus padres no soportan ninguna otra actividad con otros niños. Los dos menores (4 y 5 años) se quedan con su madre y no van al jardín de infantes. Ambos presentan un retardo importante del lenguaje y de la adquisición del aseo.

En este contexto, la escuela se pone en contacto con el trabajador social porque la clase de Josianne irá un mes a la montaña y la pequeña es la única que no ha sido autorizada por sus padres.

La asistente social, válida de la consideración que esta familia le tiene, válida de su estatus de "persona competente" y de su mandato (que, sin embargo, no alcanza a Josianne), interviene ante la pareja parental para persuadirlos de que permitan ir a la niña con el conjunto de su curso. Al efecto, dio todos los argumentos; los padres expusieron numerosas objeciones al viaje, a las que la asistente social respondió en forma precisa, destacando los beneficios para la niña y minimizando los peligros eventuales. Como argumento financiero final, la asistente social propone efectuar un pedido de ayuda para financiar el viaje, e incluso para cubrir una parte de los gastos de equipo.

La niña, encantada, partió con su curso. Después, los padres pudieron discutir extensamente con la asistente social acerca de lo que el viaje de un hijo significaba para ellos y de su temor constante de perder a sus hijos. Al regreso de Josianne, el pequeño Xavier (5 años) había sido inscrito en el jardín de infantes y su hermana mayor lo llevaba todos los días. Tres meses más tarde, inscribieron a Julien, de 4 años, para el curso siguiente. Sin embargo, no fue posible encarar que ninguno de los hijos de la familia Y pudiera ir a la colonia de vacaciones durante el verano.

4. Controlar-ejercer la autoridad

Bajo este rubro, agrupamos las intervenciones que tienen como objetivo imponer al usuario coacciones y límites, así como ejercer sobre él una cierta vigilancia. Exponemos aquí las siguientes intervenciones: 1) el trabajo de seguimiento; 2) la imposición de exigencias y de límites; 3) el control.

Todos estas intervenciones implican el ejercicio de la autoridad por parte del trabajador social. Esta autoridad se origina en la ley (mandato); en las instituciones sociales, particularmente en el organismo empleador que él representa; en su competencia y en su experiencia profesional; y existe independientemente de la voluntad del trabajador social y a pesar de todos sus esfuerzos por suavizarla o negarla. La autoridad tiene origen en su estatus y en su rol; está constantemente presente en todas las formas de intervención que hemos mencionado. No debe confundirse con el término "autoritario", que significa —en el lenguaje corriente— una actitud despótica, dictatorial, que impone su voluntad con desprecio de los demás.

El problema no es tanto saber si la autoridad existe o si es bien o mal percibida por el usuario. El problema es saber cómo ejerce cada trabajador social esa autoridad y de qué manera la utiliza para influir en el usuario y modificar su situación.

No podemos hablar del empleo que hace el trabajador social de la autoridad sin recordar al mismo tiempo lo que corresponde a las atribuciones del usuario. En efecto, no es exacto que, porque nosotros, trabajadores sociales, estemos en una posición de autoridad, al mismo tiempo el usuario se halle desprovisto de toda atribución. La atribución esencial de éste es manejar su vida como le parezca conveniente, y ningún trabajador social podrá jamás hacerle modificar sus opciones de vida si él no lo desea. Es imposible ayudar a alguien en contra de su voluntad. El usuario a veces puede ser objeto de una intervención de la que es solicitante sólo a medias; también puede rechazar toda intervención del trabajador social o resistirse a ella activamente. Los trabajadores sociales se enfrentan a veces a personas que no asisten a las citas propuestas, que no abren su puerta en el caso de visitas, que se oponen activa o pasivamente a las sugerencias y propuestas. El usuario puede —por sí solo— hacer fracasar al trabajador social, cualquiera sean la competencia y el deseo de ayudar de éste.¹⁹ Nos ha parecido importante recordarlo cuando abordamos el ejercicio de la autoridad por parte del trabajador social.

a. El trabajo de seguimiento

Por trabajo de seguimiento, entendemos las entrevistas o las visitas con usuarios que ya no son seguidos regularmente por el trabajador social, pero cuya situación inestable o frágil hace temer di-

facultades periódicas o períodos de crisis. Esta forma de control se utiliza a menudo en higiene mental, con enfermos estabilizados, y también con exalcohólicos y extoxicómanos.

Los trabajadores sociales que han seguido activamente a una persona o una familia se ven a menudo forzados a volverlas a ver de tiempo en tiempo; esos encuentros pueden ser más o menos espaciados (2 a 6 meses) según los casos. Tienen como objetivo ejercer una vigilancia discreta sobre la situación del usuario y también prevenir eventualmente un nuevo deterioro de esa situación, interviniendo con rapidez en caso de dificultades. Este trabajo de seguimiento se les propone a personas cuyos problemas sociales o de relación reaparecen en forma cíclica, o a aquellas en quienes la inestabilidad (social o psicológica) hace temer recaídas periódicas. Los encuentros con el trabajador social, espaciados en el tiempo, tienen un efecto estabilizante, crean un marco relacional constante y pueden servir para reforzar el equilibrio precario del usuario y ofrecer un trabajo más intensivo cuando resurgen nuevos problemas.

Este trabajo de seguimiento se ejerce más particularmente con aquellos usuarios de los que se teme que no podrán efectuar la gestión de solicitar ayuda al trabajador social en caso de dificultades.

Esta forma de intervención se propone casi siempre a individuos o grupos familiares, más excepcionalmente a grupos. En efecto, cuando un grupo finaliza su trabajo con el trabajador social, es raro que se propongan encuentros periódicos y espaciados para "comunicarse novedades". Muy a menudo, el pedido del grupo en ese sentido esconde su deseo de mantener y dejar todavía vivos los lazos que unen a sus miembros, aunque el grupo en sí ya no tenga más razón de ser.

b. Imponer exigencias y límites

Una de las formas que adquiere el ejercicio de la autoridad por parte de los trabajadores sociales es la del rol parental. La relación con la persona se establece entonces sobre el modelo familiar: el trabajador social ejerce su autoridad como un "buen padre de familia" o una "buena madre de familia". Este modelo familiar²⁰ se utiliza especialmente en la intervención ante niños, adolescentes y jóvenes, pero el rol parental del trabajador social se emplea a veces con adultos.

Las intervenciones destinadas a imponer exigencias al usuario o a fijarle límites se originan en la utilización del modelo de rela-

ción parental; pues son, en efecto, los padres quienes, revestidos de la autoridad que su rol les confiere, imponen límites —prohibiciones— y exigencias a sus hijos.

Del mismo modo, los trabajadores sociales, en intervenciones de este tipo, pueden tener exigencias con sus usuarios e imponerles límites. Exigencias de respeto por los compromisos, el contrato, los horarios y la regularidad de los encuentros, etc., exigencias en cuanto al esfuerzo para resolver tal o cual problema, hacer tal o cual gestión; exigencias en lo que se refiere a asumir sus responsabilidades y sus obligaciones. Por ejemplo:

La señora M solicita encarecidamente a la asistente social que vea a los profesores de su hijo Eric, quien tiene dificultades escolares. La asistente social se rehúsa explicándole que es a ella, como madre, que le corresponde ponerse en contacto con la escuela y los profesores e interceder por su hijo. La asistente social explora con la señora M las dificultades que ésta tiene para tomar contacto con el medio escolar. La señora M teme no expresarse correctamente, y la escuela de sus hijos le recuerda dolorosamente su propio fracaso escolar; sin embargo, ya fue capaz de superar esa dificultad en varias oportunidades. Después, la asistente social estimula a la señora M para que asuma sus responsabilidades de madre y le solicita que vaya rápidamente a la escuela antes de que corra peligro el año escolar de Eric. La asistente social le dice a la señora M que le agradecería mucho saber en su próxima visita (dentro de 15 días) que esta gestión ya fue realizada y conocer sus resultados.

En este ejemplo, la utilización de la frustración se acompaña del fortalecimiento de la señora M en su papel de madre, sigue la exigencia impuesta, precisando el plazo y la urgencia, y se acompaña de una gratificación muy parental: "Si realiza esta gestión ante la escuela, estaré contenta."

Este tipo de intervención se utiliza a menudo con el fin de estimular y movilizar al usuario, de hacerlo actuar. No obstante, las exigencias que se le imponen deben condicionarse a lo que es posible y realizable, tanto desde el punto de vista físico como intelectual o afectivo. En el ejemplo citado, la exploración de las dificultades de la señora M para abordar a los profesores intenta medir efectivamente sus aptitudes para hacerlo. Es inútil, en efecto, pedir al usuario cosas imposibles o que lo ponen frente a nuevos fracasos. Las exigencias deben estar de acuerdo con la capacidad real del usuario y requieren ser previamente evaluadas.

Me parece inútil recordar que el trabajador social está en condiciones de imponer exigencias al usuario, cuando él mismo se las impone en lo que se refiere a la calidad de su trabajo y cuando él mismo está dispuesto a aceptar las exigencias del usuario a su respecto.

Imponer límites implica ciertos aspectos muy próximos a la exigencia. Se trata de establecer un marco dentro de cuyas fronteras se puede trabajar, y que tiene reglas que no se deben violar. A menudo, estas reglas están impuestas por el trabajador social; a veces son elaboradas con los mismos usuarios, como es frecuente en la práctica con pequeños grupos.

La imposición de límites incluye el empleo de la frustración y de las prohibiciones. Va acompañada a veces de intervenciones de apoyo o de clarificación, a fin de ayudar al usuario a utilizar los límites y la frustración como motores de nuevos dinamismos. Esto es particularmente cierto cuando la intervención, lejos de sentirse como una punición represiva, es percibida por el usuario —y explicada por el trabajador social— como un desafío, como una apuesta consigo mismo.

En el marco del trabajo de grupo, la imposición de límites toma también otras características. Se trata a menudo de limitar a los miembros cuando su comportamiento o sus palabras tienen un alcance muy destructivo para ellos mismos o para los demás. A veces, cuando se trata de grupos de niños o de adolescentes, se imponen límites en cuanto a la utilización del material y de los locales, para evitar que sean deteriorados y empleados como blancos de la agresividad destructiva.

Algunas personas —especialmente ciertos niños y jóvenes— tienen grandes dificultades para soportar la frustración y la imposición de límites. Son, con frecuencia, individuos que han sufrido carencias afectivas importantes durante su primera infancia. Los educadores, los instructores-educadores y los animadores los encuentran en estructuras institucionales diversas: internados, hogares, centros médico-psicopedagógicos, centros de reeducación diversos y otras instituciones que atienden la infancia inadaptada. Con ello, los trabajadores sociales utilizan frecuentemente el grupo como marco en el cual puede efectuarse el aprendizaje de reglas y límites —en forma indirecta— a través de las actividades y los juegos. Éstos ofrecen, en efecto, una gama siempre renovada de posibilidades. Todo el material que se utiliza (tierra, pasta para modelar, pintura con agua o con aceite, tintas y lápices, papeles,

hilos y lana, tejidos, cuero, metal, etc.) impone por sí mismo límites y coacción en su manejo. Los juegos, en diversos grados, obligan a aceptar una serie de reglas indispensables para que se pueda organizar una actividad colectiva. Algunos imponen exigencias y límites poco constrictivos y bastante flexibles: otros, en cambio, tienen reglas estrictas y difíciles a las que los jugadores deben someterse necesariamente. De esta manera, la elección de la actividad que se propone a estos grupos es una tarea primordial en la intervención de los trabajadores sociales, quienes pueden así modular el grado de exigencia técnica y de límites impuestos por las reglas, y adaptarlos a las necesidades y las aptitudes de los miembros del grupo.*

Además, en el marco de los grupos —cualquiera sea la edad de sus miembros o el objetivo del grupo—, las personas participantes sufren limitaciones y coacciones impuestas por las interrelaciones y la dinámica interna del grupo, por sus mismos miembros.

Cuando los límites y las exigencias son impuestos por los propios participantes del grupo, unos con relación a los otros, la frustración que de ello resulta reviste características y significaciones diferentes que cuando los impone el trabajador social.

c. El control²¹

El control sobre el usuario está ya presente en las otras formas de intervención en las que el trabajador social debe ejercer su autoridad; es difícil a menudo delimitar lo que concierne exclusivamente al trabajo de seguimiento o a la imposición de exigencias y de límites, de lo que corresponde únicamente a las intervenciones de control.

Por estas últimas, entendemos las intervenciones que tienen por objetivo disuadir al usuario, y las que buscan rastrear rápidamente las dificultades.

Las intervenciones de control cuyo objetivo es la disuasión se ejercen, en la mayoría de los casos, por mandato legal. La autoridad que ejerce el trabajador social se funda entonces en la ley, y ésta legitima sus intervenciones de control. Se trata a veces de controlar que no se repitan las conductas pasadas del usuario, y de ejercer, de esa manera, una fuerza disuasiva por medio de la

* Ver al respecto el capítulo 10, "La intervención indirecta", 2-C.

presencia junto a aquél y, simultáneamente, por el empleo de intervenciones educativas. Así, por ejemplo, la acción que ejercen ante los jóvenes delincuentes los encargados de controlar la libertad vigilada; o, ante familias incapaces de administrar su presupuesto sin perjuicio de sus hijos, los delegados para la tutela de las prestaciones sociales. En los dos casos, se trata de medidas ordenadas por la justicia, y los trabajadores sociales representan ante el usuario la autoridad del juez.

Otros trabajadores sociales ejercen también un control sobre el usuario, incluso en marcos menos constrictivos para unos u otros. Así, una trabajadora familiar se desempeñará diariamente junto a una mujer alcohólica, en tratamiento de desintoxicación ambulatorio; su presencia está destinada tanto a sostenerla en sus esfuerzos como a ejercer una presión disuasiva si volviera a beber. Una asistente social verá con mucha regularidad a una mujer joven, madre soltera conocida de su sector, pues esta joven, sin trabajo y sin familia, utiliza, desde hace poco, la prostitución ocasional como medio de subsistencia.

Estas intervenciones de control que tienen como objetivo la disuasión plantean el problema de la normalización, es decir, lograr la adhesión del usuario a las normas sociales que exigen de él un cierto tipo de comportamiento (no robar, gastar en los hijos el dinero de los subsidios, no beber, no prostituirse). Esto, antes de que otras estructuras se ocupen de ello mediante la represión, la prisión o la hospitalización en un establecimiento psiquiátrico.

Estas intervenciones plantean además el problema del derecho de ser diferente, a la marginalidad; el derecho que tiene el usuario de llevar la vida que le parece mejor, aun en oposición total a las normas sociales dominantes, de elegir de una manera distinta que el resto del mundo.

Las intervenciones de control con finalidad disuasiva —lo mismo que otras en las que predominan el mandato de la sociedad y la función de representante de la sociedad— plantean problemas a muchísimos trabajadores sociales, cuestionan nuestra actividad y nuestros valores ideológicos.*

* Uno de estos problemas es el análisis del fenómeno de la desviación, pues son posibles varias explicaciones: ¿se trata prioritariamente de una disfunción individual, de orden psicológico, interna a la persona? ¿O, por el contrario, de comportamientos adaptativos y adaptados a las coacciones y condicionamientos sociales? ¿O, más aún, la desviación está vinculada con la interacción de múltiples factores tanto de orden social como psicológico? ¿Cuál es el rol y la función de la desviación en

Las intervenciones de control también están destinadas a la localización precoz de los problemas sociales y de las dificultades de las personas o de los grupos. En efecto, la localización precoz, que permite intervenir antes de que la situación de la persona se deteriore demasiado, exige que los trabajadores sociales se adelanten al pedido del usuario y que se pongan en contacto con él y le propongan sus servicios. Entonces, esta localización requiere ejercer un control sobre la población de que se trata; es preciso conocerla, haber elaborado criterios para mensurar los problemas sociales o las dificultades personales, comparar la población con los criterios establecidos, para determinar después qué personas o qué grupos serán objeto de la intervención de los trabajadores sociales.

Este control con fines de localización y de prevención es utilizado corrientemente, en las escuelas, por las asistentes sociales escolares; en las villas de tránsito o en las ciudades con gran concentración de extranjeros, por trabajadores sociales diversos, etc. Sin embargo, es en el marco del ejercicio del mandato PMI (Protección Maternal e Infantil, ley de 1945 y 1970) donde este control se ejerce de la manera más acabada, ya sea por las asistentes sociales polivalentes de sector, o bien por equipos interdisciplinarios compuestos por puericultoras, médicos, asistentes sociales, etcétera.

En el marco de este mandato PMI, todas las declaraciones de embarazo son derivadas al servicio social de sector; según las circunscripciones, las prácticas varían: algunas realizan visitas sistemáticas, a menudo se procede al envío de una carta por la cual se ponen a disposición, y sólo son visitadas las mujeres embarazadas que se consideran integrantes de las categorías "con riesgos" (especialmente mujeres solteras, menores de 18 años, etc.), con el fin de apoyar la puesta a disposición por escrito mediante un contacto personal que será o no renovado posteriormente. Es frecuen-

la sociedad global? Obras recientes han tratado de estudiar y de analizar estos problemas que están a la orden del día debido al aumento numérico de los "excluidos" y a la sensibilización de la opinión de diversos profesionales.²² Cualquiera sea la explicación elegida por el trabajador social, sólo podrá ejercer una acción coherente si adhiere a la primera. En efecto, el trabajador social no tiene ninguna facultad para intervenir a fin de cambiar las coacciones y los condicionamientos sociales que pesan sobre los usuarios; la transformación de la sociedad en forma global se le escapa, él sólo puede intervenir sobre las disfunciones de orden personal, psicológico y de relación. Entonces, el trabajador social que analice la desviación como producto —en todo o en parte— de los condicionamientos sociales se encontrará rápidamente en contradicción entre lo que percibe como causa y lo que puede tratar de modificar: el síntoma.

te también que los trabajadores sociales organicen reuniones informativas para futuros padres sobre temas diversos, y muy particularmente sobre los recursos institucionales a su disposición para el cuidado del recién nacido: guarderías, casa cuna, asistentes maternas, etc. Estas reuniones informativas tienen también la finalidad de tomar contacto con la población y, por ese medio, facilitar un eventual rastreo precoz de problemas (financieros, de vivienda, de relaciones conyugales o educativas, etc.) y, en caso de dificultades, una intervención rápida. Después del nacimiento, estas intervenciones de control se mantienen y a veces se las sustituye por los servicios de otras instituciones: el dispensario, la casa cuna, las asistentes maternas, el jardín de infantes.

Aunque todo el mundo está de acuerdo en afirmar la importancia y la utilidad de la localización precoz y de la intervención preventiva y rápida en caso de dificultades, esta forma de control enfrenta también a los trabajadores sociales con las contradicciones de sus funciones. En efecto, el margen entre la localización con finalidad preventiva y la participación en el fichaje de una población considerada de riesgo es estrecho.²³

5. Poner en relación-crear nuevas oportunidades

Bajo este rubro, incluimos las diversas intervenciones de los trabajadores sociales que tienen como objetivo ampliar el horizonte relacional de los usuarios, ampliar sus marcos de vida y de referencias, y permitirles el acceso a nuevas experiencias que los enriquezcan y les produzcan satisfacción.

En estas intervenciones, el rol del trabajador social es facilitar y, por lo tanto, se dedica a estimular y motivar al usuario para que haga la experiencia de nuevas formas de vida social. Para ello, el trabajador social puede utilizar, en forma concomitante, otras formas de intervención ya descritas: apoyo, información, educación, consejo, etcétera.

Las poblaciones con las que tienen relación los trabajadores sociales muy frecuentemente están muy poco dotadas en cuanto a su inserción social, sus esferas de relación, su vida cultural y su tiempo libre. Afectados casi siempre por dificultades materiales importantes y diversas (desocupación, subempleo, descalificación, malas condiciones de vivienda, etc.), están aplastados por el peso de resolver los problemas cotidianos, viven al día, a menudo ence-

rrados en sí mismos. Si bien es cierto que el TS tiene pocas posibilidades y escaso poder para cambiar globalmente las condiciones materiales de vida de esas poblaciones, al menos desde el punto de vista colectivo, puede —y a pesar de las dificultades objetivas— intervenir para movilizar y estimular a esas personas con el fin de que utilicen mejor las instituciones y los equipamientos de su medio, de que participen más activamente en la vida de los grupos sociales y sean parte importante en eventuales acciones colectivas, tanto en su domicilio como en el lugar de su inserción profesional. Esta participación puede favorecer una dinámica —tanto individual como colectiva— que lleve una esperanza de cambio y también una nueva imagen de sí más valorizada, y por ello más dinamizante.

En este marco pueden utilizarse tres formas de intervención: a) poner en relación, b) apertura y descubrimiento, y c) utilización, creación y participación en las estructuras del medio.

a. Poner en relación

Se trata en este caso de facilitar al usuario la ampliación de su marco relacional, de permitirle un aprendizaje progresivo —según sus necesidades y aptitudes— de la comunicación con otras personas y otras instituciones.

La relación que se establece con el trabajador social constituye ya una primera apertura y puede utilizarse como trampolín para producir otras. En primer lugar, relaciones con sus pares, en el marco de pequeños grupos organizados y animados por los trabajadores sociales; o en el marco de otros grupos existentes en el barrio (clubes, asociaciones). En efecto, en los límites de las relaciones igualitarias —con otros que son sus iguales—, se pueden tejer lazos afectivos y comunicaciones significativas; en ese marco, el usuario puede vivir con otros, que son sus semejantes, experiencias enriquecedoras que le procuren placer y satisfacciones.

La relación con el trabajador social puede también utilizarse para facilitar las relaciones del usuario con las instituciones y los equipamientos del barrio, de la ciudad, de los que están vinculados con su lugar de trabajo, etc.; por ejemplo, tomar contacto con el centro social, solicitar vivienda ante los servicios municipales, realizar gestiones ante el comité respectivo para la inscripción de sus hijos en las actividades de vacaciones, etcétera.

b. Apertura y descubrimiento

Estas intervenciones están destinadas a estimular al usuario para que explore, en sí mismo y en su entorno, otras posibilidades; para que descubra en él y en su medio social otras fuerzas, otras personas y grupos, otras experiencias hasta entonces insospechadas o desconocidas.

En sí mismo, puede descubrir aptitudes latentes hasta entonces no exploradas: aptitudes artísticas (canto, pintura, teatro, música, etc.), aptitudes manuales de creación (artesanado), aptitudes intelectuales (lectura, escritura, lenguas, etc.), aptitudes de organización, de planificación, de animación, de liderazgo, etcétera.

En su medio social, se trata de explorar con el fin de descubrir lo que hay en cuanto a personas, instalaciones, instituciones, grupos, etc. El medio social es aquel en el que el usuario está inserto por relaciones permanentes y cotidianas; a causa de su inserción natural, conoce a muchas personas, grupos e instituciones, pero otros se le escapan o pasan inadvertidos durante largo tiempo. Tanto más que las personas que trabajan dividen su inserción entre la vida en el lugar de residencia y la vida en el lugar de trabajo. Para las mujeres (u hombres) que no trabajan y para los niños y los jóvenes, el medio social es prioritariamente el barrio, el lugar donde habitan. Algunos barrios y ciudades están mejor equipados que otros en cuanto a la vida social.

Con respecto a esta exploración y/o descubrimiento, el trabajador social puede informar al usuario acerca de lo que existe, puede estimularlo a tomar contactos, acompañarlo y eventualmente facilitarle sus gestiones ante grupos y equipamientos. Se trata de estimular en él el deseo de descubrir y de conocer su entorno: en el barrio, instalaciones escolares, de salud, de esparcimiento, vida de sociedad con sus grupos constituidos y actuantes, vida política, vida social espontánea con sus lugares de encuentro, sus grupos informales, las relaciones que se crean, los proyectos que se elaboran; en su lugar de trabajo, también los grupos espontáneos y las relaciones de camaradería, y además las estructuras y los grupos organizados: sindicatos, comités de empresa, comisiones y reuniones diversas, delegados del personal, etcétera.

Lo esencial es favorecer en el usuario una apertura y una visión distintas sobre sí mismo y su entorno. Una apertura que permita esta exploración y este descubrimiento de otras posibilidades, de otras cosas nuevas. El paso siguiente vendrá después: atreverse a

utilizar lo que existe, participar activamente en esta vida social recién descubierta y, más aún, participar en la creación de otros grupos, de otras estructuras, de otras posibilidades nuevas.

c. Utilización y creación de estructuras del medio y participación en ellas

Ya no se trata aquí de informar al usuario sobre lo que existe y estimularlo a descubrir su medio social, sino más bien de estimularlo a participar de él activamente, a ser parte destacada de la vida social y a utilizar las instalaciones que están a su disposición.

En este marco, la organización de los momentos libres adquiere una significación importante, sobre todo en el caso de los niños y los jóvenes, quienes tienen a su disposición, muy a menudo, instalaciones numerosas que pueden utilizarse: clubes de actividades, patronatos y centros de esparcimiento, piscinas, centros deportivos, etc. Pero también para los adultos y las personas de la tercera edad, las actividades de esparcimiento pueden ser la ocasión de ampliar y de crear relaciones nuevas, de redescubrir la naturaleza (especialmente para los habitantes de las ciudades) y de establecer nuevas relaciones con su cuerpo mediante el ejercicio de actividades deportivas. Efectivamente, en este marco, los adultos, como también las personas de otras edades, pueden desarrollar sus aptitudes creativas y vivir con otras experiencias significativas que les aportan placer. Esta noción de placer está ausente muy a menudo en la vida de los usuarios del TS; la participación en actividades placenteras puede hacerles redescubrir esta dimensión del placer para sí y del placer compartido con otros.

La participación en los grupos y las instituciones existentes no siempre alcanza, porque podemos encontrarnos con barrios particularmente desprovistos de instalaciones, o en los cuales la vida de sociedad es casi inexistente, o en donde los grupos tienen escasa vida real o carecen de ella. También podemos encontrar poblaciones cuyas necesidades colectivas no están cubiertas por las estructuras existentes, o podemos ver que aparecen nuevas necesidades, nuevos deseos e intereses que deben satisfacerse de otra manera que con los equipamientos y los grupos ya existentes. Se trata, entonces, de promover nuevos grupos y nuevas estructuras, mejor adaptados para responder a las necesidades colectivas y a los intereses de la población. La creación de nuevos grupos está vinculada a menudo a un hecho desencadenante cualquiera, que

suscita una toma de conciencia de las necesidades y los intereses colectivos, y la decisión de llevar a cabo una acción con otras personas. Los trabajadores sociales sensibilizados para este tipo de trabajo²⁴ pueden aprovechar esa ocasión para ayudar al grupo a constituirse, a elaborar sus objetivos, a planificar su acción, a establecer contacto con otros grupos e instituciones, etcétera.

En el marco de estos grupos de acción colectiva, los participantes pueden satisfacer sus necesidades de participación social, hacerse aceptar y reconocer por sus pares, y llevar a cabo una acción constructiva para sí y para los demás. En consecuencia, la participación en los grupos sociales refuerza y valoriza la imagen de sí, permite la eclosión de las aptitudes y dinamismos potenciales. En ese mismo sentido, el desarrollo de las aptitudes y los dinamismos de los individuos refuerza su participación constructiva y eficaz en los grupos sociales más diversos.

6. Estructurar una relación de trabajo con el usuario

Las intervenciones tendientes a estructurar una relación de trabajo con el usuario tienen como objetivo procurarse los medios necesarios para lograr con éxito el cambio que uno se propone. Se trata de procurarse los medios para que pueda establecerse la relación con el usuario y para que puedan elaborarse, proseguirse y, si es posible, lograrse los objetivos de cambio.

La estructuración de una relación de trabajo con el usuario es responsabilidad del trabajador social y variará según la situación específica de la persona, según la evaluación preliminar del trabajador social y según los límites y las posibilidades que ofrece el organismo empleador. Sin embargo, la estructura de trabajo propiamente dicha es el resultado de una negociación entre el trabajador social y la persona, en oportunidad de la formulación del contrato (ver capítulo 7).

Hemos definido el TS en términos de método y de proceso, pero para que un proceso se desarrolle son necesarios el tiempo y el espacio. Un proceso de trabajo se desenvuelve durante un tiempo más o menos extenso y también en un lugar dado, cuyas características no son indiferentes al desarrollo del trabajo. Para que ese proceso tenga lugar, es necesario además que esté focalizado en objetivos previamente definidos.

Vamos a tratar estas tres formas de intervención tendientes a estructurar una relación con el usuario: estructuración en el tiempo, utilización del espacio y focalización en objetivos precisos.

a. Estructuración en el tiempo

Crear estructuras de trabajo en el tiempo consiste en establecer con el usuario el ritmo de los encuentros, su duración y la duración total de la acción emprendida.

El ritmo de los encuentros es muy variable según la situación del usuario y la etapa del proceso metodológico en la cual uno se halla. Puede definirse en función de estos criterios, pero también en función del volumen de trabajo del trabajador social, muy variable según las profesiones, los organismos empleadores y la decisión del trabajador social. Si, en el caso de una familia, pueden considerarse satisfactorios los encuentros mensuales, en el caso de otra familia puede ser necesario un ritmo semanal o cada quince días. Cuando se trata de un trabajo con un grupo, por regla general las reuniones tienen lugar cada quince días o todas las semanas; de otra manera, un tiempo demasiado prolongado podría perjudicar el desarrollo de sentimientos de pertenencia y la dinámica interna del grupo.

Si bien el ritmo de las entrevistas o reuniones puede ser variable, según los casos, es preciso que sea conocido, señalado claramente. El trabajador social tiene necesidad de saber por adelantado cuándo se encontrará de nuevo con el usuario para organizar su tiempo y preparar el encuentro; el usuario también necesita saber cuándo se encontrará con el trabajador social para reflexionar sobre ello y prepararse para este encuentro.

La duración de los encuentros puede también estipularse por adelantado. Si bien es raro que la duración de una entrevista individual se fije así, en ciertas ocasiones el trabajador social puede considerar útil delimitar su disponibilidad. Esto resulta particularmente necesario cuando el usuario es muy acaparador y trata de retener a su interlocutor en forma excesiva. Con frecuencia, las entrevistas individuales varían entre tres cuartos de hora y una hora y media; a veces duran menos, raramente más, pues la disponibilidad y la concentración exigibles al trabajador social tienen límites que deben respetarse.

La duración de una reunión de grupo, en cambio, puede preestablecerse más fácilmente. Será más larga que una entrevista individual y podrá variar entre una hora y media y dos horas, a veces un poco más. En el caso de reuniones con un grupo centrado en la tarea, en un marco bastante formal y con numerosos participantes, puede resultar útil estructurar el tiempo en el interior de la reunión misma: orden del día, tiempo disponible para tratar cada punto, hora de cierre de la reunión, etc. Esta estructuración del tiempo es un medio útil para que el grupo cumpla la tarea que se ha fijado, aunque tiene el inconveniente de reducir la interacción y la comunicación entre los miembros.

La duración total de la acción se establece a menudo por adelantado, especialmente cuando el trabajador social emplea la intervención de duración determinada, y relativamente breve, como medio para movilizar las aptitudes del usuario para resolver sus dificultades. No obstante, es raro, en Francia, estipular la duración total de la intervención cuando se trata de un trabajo individual o familiar, salvo, evidentemente, cuando la duración de la intervención está fijada por el organismo empleador o por una orden legal.

En cambio, es corriente que las experiencias de constitución de un grupo intentadas por los trabajadores sociales franceses tengan una duración total preestablecida. A menudo, este límite en el tiempo se fija a título de ensayo y puede ser renovado a pedido del grupo si la experiencia resulta concluyente.

No parece siempre posible —ni deseable— establecer por adelantado la duración total de una intervención en TS. El desarrollo del proceso tiene su ritmo propio, sus períodos intensos, sus momentos de espera. Pero una intervención social tampoco puede desarrollarse hasta el infinito; el término de la intervención debe estar siempre a la vista aunque no se haya delimitado el tiempo al comienzo.

b. Utilización del espacio

En la intervención destinada a estructurar una relación de trabajo, la elección del lugar de encuentro con el usuario tiene una influencia directa en la relación que se establece entre él y el trabajador social.

La mayoría de los trabajadores sociales tienen, por lo menos, dos lugares de intervención habituales: los locales del organismo empleador y el domicilio del usuario (cuando se trata de individuos o de familias). El encuentro con la persona puede producirse también en otros lugares: la calle, el café, la plaza u otro lugar público. En todos los casos, el espacio en el que se produce el encuentro tiene una significación y una repercusión diferentes en la relación.

Cuando el encuentro tiene lugar en los locales del servicio empleador, el espacio forma parte del "territorio" del trabajador social, quien está "en su casa"; el usuario se traslada, es activo y emprendedor, pero se encuentra en un sitio extraño, desconocido, que no le pertenece: es un "intruso". En cambio, sucede lo contrario cuando es el trabajador social quien se dirige al domicilio del usuario: éste está en territorio conocido, tiene un poder real sobre el espacio, que es el suyo, se siente dueño, pero también está en actitud pasiva, "recibe" al trabajador social.

El trabajador social puede intervenir en la elección del lugar de encuentro utilizando el espacio para objetivos precisos: podrá pedir al usuario poco motivado o poco participante que vaya la próxima vez a encontrarse con él en el servicio, y utilizará el cambio de lugar como medio para comprometer más activamente al usuario en el proceso de trabajo. Podrá proponer a una persona a la que ve regularmente en su oficina hacerle una visita a domicilio con el fin de comprender mejor la situación mediante una entrevista con el grupo familiar en su propio "territorio". O también podrá utilizar otro lugar diferente de los dos anteriores; así, un trabajador social invita a la madre y a los hijos a un paseo por el zoológico, lugar de distracción y de descanso, con el fin de discernir mejor las dificultades de comunicación en la familia y también hacerle experimentar otras formas posibles de utilización del tiempo libre.

Cuando se trata de un grupo, el lugar de reunión tiene un significado importante; ya sean locales del servicio empleador o una sala facilitada por otros organismos (municipalidad, club de jóvenes, centro social), el grupo deberá constituirse y apropiarse del espacio transformándolo en "su territorio". Esta apropiación del espacio por el grupo es un fenómeno habitual que favorece su constitución y el desarrollo de su cohesión; por ello es de desear que el grupo no esté sometido a cambios de local o de lugar de reunión, por lo menos durante las primeras reuniones.

c. Focalización en objetivos de trabajo

Centrarse en objetivos específicos de trabajo, determinar las finalidades que se desean alcanzar y las tareas que se van a cumplir es otra forma de estructurar una relación de trabajo con el usuario.*

Los objetivos de cambio se definen con el usuario en función de su situación y de sus deseos. A veces, se encuentra ante múltiples problemas y dificultades en diversos aspectos de su vida. En este caso, puede resultar útil elegir un problema particular —el que él considere más importante y urgente— sobre el cual centrar todos los esfuerzos de cambio. Esta selección del problema que se va a tratar y del objetivo de cambio que se quiere lograr determina que el trabajador social y el usuario focalicen toda su energía y su dinamismo en ese punto preciso. Todas las intervenciones del trabajador social se centrarán así en ese objetivo, al que deberá volver el usuario si alguna vez pierde de vista aquello para lo cual trabaja juntamente con el trabajador social.

Este centrarse en un punto particular no significa que se hará la evaluación en forma superficial o incompleta, ni que se dejarán de lado o se olvidarán las otras dificultades, ni que el trabajador social se va a dedicar a un activismo insensato. Un ejemplo puede ilustrar estas palabras.

La señora B tiene numerosos problemas por los cuales solicita la ayuda de un trabajador social: es madre soltera, vive sola, tiene un sueldo bajo, está endeudada, dispone de un presupuesto demasiado escaso y pasa por períodos depresivos frecuentes. Tiene también problemas de vivienda pues dispone tan sólo de un pequeño departamento de un ambiente, muy sumariamente amueblado, donde vive con sus dos hijitos; éstos no tienen cama. La señora B trabaja con regularidad, es una joven mujer inteligente, autónoma y emprendedora, pero a menudo se siente aplastada por sus dificultades y su soledad (no tiene contacto con sus padres desde su primer embarazo). El trabajador social y la señora B se han puesto de acuerdo para dedicar sus esfuerzos a resolver el problema de vivienda y de mobiliario, y establecen un plan de trabajo conjunto. Cinco meses más tarde, la señora B se muda a un departamento de tres piezas y ya dis-

pone del mobiliario esencial. La focalización en el problema permitió concretar el cambio y dinamizar a la señora B, lo que repercutió después en otros aspectos de su vida. También se trataron las otras dificultades, pero sólo en forma secundaria, no central.

La focalización del trabajo alrededor de un objetivo de cambio determinado se utiliza también en el trabajo con grupos, permite al grupo elaborar su programa de actividades, definir y repartir las tareas, y tomar colectivamente responsabilidades siempre centradas en los objetivos que se propone alcanzar.

Notas bibliográficas

1. Laing, R. D., *La politique de la famille*, París, Stock, 1975, p. 53. (Hay versión en español: *Cuestionamiento de la familia*, Buenos Aires, Paidós, 1977.)
2. Du Ranquet, Mathilde, *Nouvelles perspectives en case work*, Toulouse, Privat, Col. Nouvelle Recherche, 1975, p. 37.
3. Perlman, Helen Harris, *L'aide psychosociale interpersonnelle*, Paris, Centurion, 1972.
4. Du Ranquet, Mathilde, op. cit., p. 34 y ss.
5. Haines, John, *Skills & Methods in Social Work*, Londres, Constable, 1975, p. 91.
6. Du Ranquet, Mathilde, op. cit., p. 159.
7. Perlman, Helen Harris, *La personne, l'évolution de l'adulte et ses rôles dans la vie*, Paris, Centurion, Col. Socioguides, 1973, p. 274.
8. Blanc, Bernadette, *Une pratique professionnelle, la demande de secours* (texte photocopié), Créteil, Centre de Formation Permanente des Travailleurs Sociaux. Coordination du Val-de-Marne, 1976.
9. Blanc, Bernadette, op. cit.
10. Ver Salomon, Georges Michel, "L'homme morcelé ou de quelques handicaps institutionnels au travail social concerté", *Connexions*, N.º 22, Paris, 1977.
11. Perlman, Helen Harris, *La personne...*, op. cit., p. 256.
12. Intersyndicale CGT-CFDT des Centres d'Action Éducative, *Le travail social en procès* (Affaire de Nantes), Lyon, Federop, 1979.
13. Ver revista *Champ Social*, Paris, Solin, 27 números desde 1973; revista *Contradictions*, "Travail social alternatif", N.º 19/20, Bruselas, 1979.

* Remitirse al capítulo 7, "El contrato", 3-c.

14. Geng, Jean Marie, *Mauvaises pensées d'un travailleur social*, Paris, Seuil, Col. Combats, 1977.
15. Geng, Jean Marie, op. cit., p. 187.
16. Geng, Jean Marie, op. cit., p. 164.
17. Humbert, Colette, *Conscientisation*, Document de travail/3 INODEP, Paris, IDOC, L'Harmattan, 1976, p. 27.
18. Humbert, Colette, op. cit., p. 18.
19. Ver al respecto Pascal, Henri, "Mandat judiciaire et pouvoir des clients du service social", *Informations sociales*, N.º 4, Paris, 1980.
20. Samoff, Marjorie, "Familialisation et professionalisation, évolution du travail social et formation des éducateurs", *Orientations*, tomo XIV, Paris, abril de 1974.
21. Ver "Le contrôle social: une interrogation pour l'action social", número especial, *Informations Sociales*, N.º 4/5, Paris, 1979.
22. Ver "L'exclusion sociale", número especial de *Droit Social*, N.º 11, noviembre de 1974, Paris; Goffman, Erving, *Stigmate, les usages sociaux des handicaps*, Paris, Ed. de Minuit, 1975.
23. *Gamin... à risques! Informations du secteur sanitaire/social*, folleto de la Union Régionale Parisienne CFDT - 67, rue de Dunkerque, Paris, 9.ª, abril de 1976.
24. Al respecto, ver Salsberg y Welsh-Bonnard, *Action communautaire, une introduction*, Paris, Economie et Humanisme, Ed. Ouvrières, 1970.

LA INTERVENCIÓN INDIRECTA

Los diferentes tipos de intervención indirecta son los que realiza el trabajador social fuera de la relación personal con el usuario. Se trata de acciones que el trabajador social lleva a cabo a fin de organizar su trabajo, planificar acciones que se realizarán más tarde con el usuario y, también, acciones en beneficio de éste, pero sin su participación activa y directa. El trabajador social es entonces actor para el usuario.

Algunas intervenciones directas —tales como la asistencia material en sus diferentes formas— dan lugar a una serie de intervenciones indirectas: contactos y gestiones ante diversos organismos, redacción de informes y encuestas, etc. Otras se sitúan en el plano del entorno del usuario, ya sea respecto de las personas próximas a él, o bien a nivel colectivo con relación a un conjunto de la población (creación de equipamientos, animación de grupos, creación de asociaciones diversas). Otras aun tienen lugar dentro mismo del organismo empleador en la forma de reuniones de equipo, de organización del trabajo y de la documentación, acuerdo entre trabajadores sociales de diferentes profesiones, etcétera.

De hecho, las intervenciones indirectas son numerosas y variadas, ocupan un lugar importante en el tiempo de trabajo y en la determinación de funciones de los trabajadores sociales. A veces, los profesionales pasan hasta la mitad de su tiempo en esta forma de actividad. Por lo demás, los trabajadores sociales encargados del cuadro técnico o jefes de servicio ejercen tareas en las que predominan las intervenciones indirectas. Aquí sólo desarrollaremos los tipos de intervención que más frecuentemente realizan los trabajadores sociales de base en contacto directo con la realidad de los usuarios.

A menudo, los trabajadores sociales valorizan poco las intervenciones indirectas, consideradas como un trabajo menos "noble"

que el que se realiza en relación directa con la persona y sentidas como una carga y, a veces, como un trabajo forzoso. Tenemos tendencia, entonces, a no contabilizar el tiempo que pasamos en reuniones, en gestiones, en la redacción de la correspondencia o de los informes, en la actualización de los legajos, etc. Sin embargo, este trabajo que efectuamos sin la presencia del usuario es lo que nos permite después llevar a cabo intervenciones directas pensadas y eficaces, intervenir a nivel de grupo, controlar el proceso de trabajo con el usuario mediante la evaluación periódica, administrar nuestro tiempo para estar disponibles para las personas, etc. Las intervenciones indirectas son el complemento indispensable de las intervenciones directas y tienen un lugar importante en el inventario —no exhaustivo— de las intervenciones sociales.

Desarrollaremos aquí cinco grandes tipos de intervenciones indirectas: 1) la organización y la documentación; 2) la programación y la planificación de acciones directas; 3) la intervención en el entorno del usuario; 4) la colaboración entre trabajadores sociales; y 5) las intervenciones a nivel de los organismos sociales. Este último punto será tratado en el capítulo siguiente.

Hemos omitido voluntariamente las acciones de actualización de los legajos, de reflexión y de evaluación escrita del proceso de trabajo con el usuario, de redacción de la correspondencia, de informes y encuestas, de la utilización de estadísticas, etc. Estas formas de trabajo varían mucho según las exigencias de los diferentes empleadores, ya que cada organismo tiene sus propias modalidades. En cuanto al análisis y la evaluación, este tema ya fue tratado en los capítulos precedentes.

1. Organización y documentación

Agrupamos aquí las intervenciones que tienen por objeto administrar el tiempo, el espacio y los conocimientos del trabajador social para que esté en condiciones de ofrecer al usuario su mejor acogida y su mayor disponibilidad.

a. Organización del espacio

La organización del espacio implica el arreglo de los locales del servicio y, particularmente, de la sala de espera y del lugar de con-

sultas. Aspectos tales como la decoración, el mobiliario, la disposición de los asientos, del escritorio o la mesa, la iluminación, etc., tienen una influencia cierta en la relación que se va a establecer con el usuario. Aunque se puede realizar un muy buen trabajo en locales poco confortables, el arreglo del espacio sigue siendo una intervención importante, con demasiada frecuencia ignorada o dejada de lado.

La mayoría de los trabajadores sociales y de los organismos prestan especial atención al confort indispensable a cada individuo para cumplir bien su trabajo; de esta manera, casi siempre cada trabajador social posee su propio "territorio", constituido, por lo general, por un escritorio, un archivo, una silla. Pero se suele prestar menor atención a las áreas de circulación (corredores, *hall* de entrada, etc.), así como a la proximidad y al fácil acceso a las diferentes salas. Por otra parte, los lugares para recibir al usuario son a menudo poco numerosos y, a veces, inadaptados: habitaciones demasiado pequeñas, mal aisladas acústicamente en las que, con mucha frecuencia, sólo se pueden recibir dos personas; o, por el contrario, salas demasiado amplias en las que cabe fácilmente una decena de personas, pero en las que una entrevista personal se torna rápidamente imposible.

La mayor parte de las relaciones entre el trabajador social y el usuario tienen lugar a una distancia corporal que Edward T. Hall define como "distancia personal - tipo cercano" (75 a 125 cm) o bien como "distancia social - tipo distante" (125 a 210 cm).¹ En consecuencia, una pieza pequeña puede ser fácilmente arreglada para recibir a dos personas en entrevistas; la pequeña dimensión del local no hará sino aumentar el sentimiento de proximidad y de relación personalizada. En cambio, una habitación demasiado amplia, con sillas colocadas a más de dos metros de distancia, un escritorio o una mesa demasiado imponentes son características de la "distancia social - tipo distante"; las relaciones adquieren, entonces, un carácter más formal; el usuario es "mantenido a distancia" y todo intercambio personal más íntimo es difícil.

Pero los trabajadores sociales no sólo reciben individuos solos, sino también parejas, grupos familiares compuestos por padres e hijos, grupos informales o formales constituidos por distinto número de personas. Para todos estos casos, muy a menudo nada se previene en cuanto a la organización del espacio, pues, aunque la distancia corporal entre las personas es bastante próxima, su mayor número requiere forzosamente un espacio más amplio y arre-

glado de otra manera. Especialmente en el caso de los grupos, el problema de la organización del espacio es fundamental, pues la dimensión de los locales y la disposición de los muebles dependerán del número de integrantes del grupo, pero también de las actividades que el grupo prevé desarrollar. El tamaño de la pieza tendrá —tanto como en la relación dual— influencia en los sentimientos de proximidad o alejamiento entre los miembros y, además, facilitará o no que surjan sentimientos de cohesión y de pertenencia.

b. Organización del tiempo de trabajo

La organización del tiempo de trabajo requiere de parte del trabajador social una atención especial para poder estar a disposición del usuario y ofrecerle un servicio de calidad. También es necesario para administrar su trabajo, establecer límites y plantearse las opciones. Pues, si bien el tiempo correctamente empleado puede utilizarse en forma adecuada, no es extensible.

La organización del tiempo se efectuará en función de elecciones prioritarias de trabajo, de las exigencias del servicio empleador y de los usuarios, y también en función del propio ritmo biológico. Este último aspecto con frecuencia se desconoce o se deja voluntariamente de lado, lo que perjudica al trabajador social. Es cierto que no siempre es posible organizar las actividades en el tiempo en función exclusivamente de sí mismo, pero los trabajadores sociales tienen en general una libertad muy grande de maniobra a este respecto, al menos para una parte de sus tareas. Y algunos de nosotros estamos más descansados y mejor dispuestos por la mañana, en tanto que otros lo están por la tarde; algunos prefieren recibir o visitar a los usuarios en determinado momento y no en otro; están aquellos para quienes el comienzo de la semana es el periodo más activo y al finalizar la semana su tono decrece, mientras que para otros es a la inversa, y aún más, algunos tienen "picos" activos en el comienzo y el fin de la semana, con mayor tendencia a la fatiga en medio de la semana.

La organización de nuestro tiempo (día, semana, mes, trimestre) nos permite también prever —según las curvas de actividad habituales— la ejecución de ciertas tareas o proyectos (como informes, balances, estudios, investigaciones, documentación, etc.) en los periodos de menos actividad del año, y mantenernos disponibles para recibir a los usuarios durante los periodos de mayor afluencia de solicitudes.

El manejo de su tiempo de trabajo impide que el trabajador social se extenúe y trastabille en la ejecución de tareas múltiples y variadas, y le permite seleccionar reflexivamente las prioridades. Con respecto al usuario, ese manejo se refleja en una mayor disponibilidad para las entrevistas y las reuniones, y en las propuestas de intervención a corto, mediano y largo plazo estructuradas en el tiempo.

c. La documentación

Las diferentes profesiones sociales recurren constantemente, en el ejercicio de sus intervenciones, a conocimientos diversos, a veces tomados de las ciencias humanas y sociales, a veces basados en su propia experiencia de trabajo, tales como el conocimiento del medio, de las instituciones y los equipamientos sociales del sector, etc. Sus fuentes de información y de documentación son variadas, y su contenido mismo está sujeto a variaciones: la legislación social cambia a menudo, se crean nuevos equipamientos, se modifican los problemas de la población, se publican nuevas obras en psicología, sociología, economía, antropología, urbanismo, etc. Los trabajadores sociales se ven obligados constantemente a poner al día sus conocimientos y a mantenerse al corriente de las últimas modificaciones legislativas o institucionales. La organización de la documentación es, entonces, una tarea indispensable para el ejercicio profesional.

En la mayoría de los servicios que emplean muchos trabajadores sociales, está disponible, en forma centralizada, una documentación completa y al día. A menudo, se completa con una biblioteca técnica que permite la consulta de las obras más significativas. Por otra parte, cada trabajador social puede organizarse una pequeña documentación personal adaptada al tipo de problemas que sus usuarios deben enfrentar con mayor frecuencia, y seleccionada en función de su propia especialización profesional. Estar familiarizado con los documentos comunes a los trabajadores sociales del servicio y con su clasificación permite encontrar la información que se necesita en un mínimo de tiempo, sin tener que cargarse con conocimientos demasiado vastos y cambiantes. Esto es particularmente exacto en cuanto concierne a la legislación social.

En el mismo orden de ideas, el conocimiento profundo de su sector de trabajo —ya sean las instituciones sociales o los problemas sociales predominantes en una población dada— es indispen-

sable para orientar al usuario a fin de que utilice lo mejor posible las instalaciones que están a su disposición, y para reubicar la problemática individual o familiar en su contexto más amplio. En efecto, los problemas de vivienda insalubre y superpoblada de una familia se plantean de manera diferente si habita un antiguo barrio en vías de demolición o si está alojada en un conjunto habitacional HLM de construcción reciente.

Igualmente, cuando se trata de la constitución de un grupo, este conocimiento del medio de intervención permite descubrir las necesidades colectivas o los problemas idénticos que enfrenta un número importante de personas e identificar aquellos que están implicados por el proyecto de creación de un grupo.

2. Programación y planificación de intervenciones indirectas

Esta forma de intervención agrupa todas las acciones previas al comienzo de un proyecto de intervención con el usuario, especialmente en el trabajo de grupo. Desarrollaremos tres intervenciones: a) las fases preliminares a la constitución de un grupo; b) la organización de actividades de grupo puntuales; y c) la elección de actividades de apoyo en el programa de un grupo.

Estas intervenciones son poco habituales todavía en Francia, donde el grupo es poco utilizado en TS, con excepción, no obstante, de los servicios consagrados a las actividades culturales y de esparcimiento de niños y jóvenes. Sin embargo, en los otros sectores sociales, se están intentando, cada vez más, ensayos para agrupar a las personas implicadas por un mismo tipo de situación, para constituir grupos en el barrio, para promover reuniones informativas, para compartir con los usuarios experiencias de vida colectiva.

La programación y la planificación de estas intervenciones se realizan muy a menudo en equipo, con otros trabajadores sociales del mismo servicio empleador o bien que trabajan en el mismo sector geográfico, pero pertenecientes a otros organismos. Las reuniones de trabajo al respecto, como después la constitución del grupo o las actividades puntuales de grupo, requieren, casi siempre, la información y el acuerdo con los servicios empleadores, poco habituados todavía a este tipo de trabajo.

A. Fases preliminares a la constitución de un grupo usuario

El TSG puede tener dos orígenes: un grupo ya constituido (llamado grupo natural) se dirige al trabajador social planteándole un pedido más o menos explícito (asociaciones de barrio, grupos de jóvenes, de niños, de mujeres, etc.), o bien es el mismo trabajador social quien constituye el grupo.

En el primer caso, nos encontramos de entrada ante una intervención directa, frente al usuario. El trabajador social se dedicará, entonces, como en la relación individual, a clarificar con el grupo su pedido, sus expectativas, sus necesidades; los confrontará con la competencia del organismo empleador y decidirá las posibilidades y los objetivos del trabajo, los medios que utilizará, y finalmente desembocará en el contrato entre el grupo solicitante, el organismo y el trabajador social.

En el segundo caso, ya no se trata de un pedido formulado por un grupo natural, sino más bien del deseo del trabajador social de responder a ciertas necesidades de la población mediante la constitución de grupos compuestos por las personas implicadas. Es el trabajador social quien toma la iniciativa de agrupar a esas personas y de proponerles sus servicios en un marco grupal. En este caso, el lapso entre la idea de constituir el grupo y la primera reunión de éste puede ser más o menos extenso y se caracteriza por una serie de intervenciones indirectas que denominaremos el proceso de constitución de un grupo. Este proceso comprende diferentes tramos o etapas que se suceden en el tiempo y que describiremos brevemente siguiendo su orden cronológico. Las opciones del trabajador social durante este proceso condicionarán inevitablemente la vida futura del grupo; dichas opciones se articulan alrededor de algunas variables que desarrollaremos luego.

a. Etapas cronológicas

La idea de constituir un grupo no surge de un día para el otro en los trabajadores sociales; lo más frecuente es que se trate de una idea que se ha desarrollado, ha madurado y se ha precisado durante días y semanas. Esta idea se origina en la *percepción que el trabajador social tiene de las necesidades* de una población determinada. Se trata, en efecto, de necesidades que los trabajadores sociales han descubierto y percibido como colectivas (falta de

entretenimientos para los jóvenes, aislamiento de las personas ancianas, viviendas vetustas e insalubres, etc.), o bien de pedidos —expresados individualmente por los usuarios en las entrevistas— que se repiten con tanta frecuencia que el trabajador social puede considerar que provienen de un conjunto de personas afectadas por el mismo tipo de dificultad.

Una vez advertida la necesidad, hay que analizarla, descortezarla, estudiarla, evaluarla. Nunca insistiremos demasiado en la importancia de esta *evaluación de la necesidad colectiva*, pues tan sólo a partir de esta evaluación preliminar podrá elaborarse el proyecto de intervención. El fracaso de la mayor parte de las tentativas de constitución de grupos se debe a una evaluación demasiado superficial y apresurada. Es preciso, pues, dedicar el tiempo necesario a este análisis y a esta evaluación; es necesario interrogarse, interrogar a los colegas, reflexionar en conjunto.

Esta evaluación de la necesidad colectiva debe establecer: la naturaleza de la necesidad, cómo se manifiesta, quién está implicado, cómo la sienten las personas directamente implicadas y cómo es percibida por las otras personas o grupos del entorno que no están afectados por ese problema.

Se trata, en efecto, de evaluar las motivaciones y el interés de las personas con respecto a la necesidad (o problema) percibida por el trabajador social. Cuando las personas implicadas están interesadas y muy motivadas, será fácil reunir las y recibirán favorablemente la propuesta del trabajador social. Por el contrario, cuando se percibe la necesidad como secundaria y no prioritaria, serán menores el interés y la motivación para participar de un grupo por parte de quienes están directamente implicados, y entonces el trabajador social corre el riesgo de recibir respuestas evasivas, seguidas por inasistencia a las reuniones propuestas.

Toda necesidad o problema colectivo va acompañado, además, por una reacción más o menos importante del medio, que se manifiesta de diversas maneras: tomas de posición, declaraciones, explicaciones de los gobiernos comunales, de organismos e instituciones diversas, de los notables y/o profesionales, de los grupos religiosos y políticos, de las distintas asociaciones, de los líderes informales del barrio, etc. Es conveniente evaluar el impacto de la necesidad colectiva sobre el conjunto del barrio (comuna) y cómo es percibido, analizado y considerado por los distintos grupos sociales, pues ese medio está en condiciones de ejercer una presión social, más o menos intensa según las circunstancias, tanto sobre

el trabajador social como sobre las personas implicadas. Esta presión social puede ser determinante —si es bastante intensa— en la constitución del grupo y paliar así la debilidad de las motivaciones de los individuos invitados a participar en él.

La evaluación de las fuerzas internas —motivaciones e intereses de los individuos— y de las fuerzas externas —presión social— permitirá al trabajador social situar su propia percepción de la necesidad —de una manera, por lo demás, más distanciada— en la dinámica global del barrio o de la institución (cuando se trata de grupos en organismos de tipo “cerrado”: hogar, internado, escuela, hospital, etcétera).

La evaluación preliminar debe también pronunciarse sobre la competencia del servicio empleador para proponer a la población implicada la constitución de un grupo, así como los medios de que dispondrán los trabajadores sociales comprometidos en esta acción.

Pero, previamente, la pertinencia y la eficacia de la utilización del grupo deben ser objeto de reflexión y consecuencia de la elección entre diferentes formas posibles de respuesta. En efecto, ante necesidades de orden colectivo, los trabajadores sociales pueden intervenir con diferentes formas de trabajo (individual, familiar, grupo pequeño, comunitario, institucional) y, entre ellas, la elección de la forma grupo debe poder justificarse.

La etapa que sigue a la evaluación es la *elaboración del proyecto del trabajador social*. Esta elaboración es también una fase prolongada, que requiere clarificaciones y reflexiones constantes, pues en ella se producen las opciones esenciales para la vida futura del grupo. Estas opciones se refieren a:

- los objetivos del trabajador social con respecto al grupo;
- la composición del grupo (cantidad y características de sus miembros, homogeneidad);
- la participación de sus miembros (voluntaria u obligatoria, grupo cerrado o abierto);
- la selección de sus miembros.

Un poco más adelante, veremos más detalladamente estas diferentes variables.

Además de estas opciones, la elaboración del proyecto com-

prende también una primera determinación de las herramientas y los medios necesarios y, a veces, incluso, una evaluación del costo estimado.

Debido a la complejidad de las etapas de evaluación de la necesidad y de elaboración del proyecto, así como a la importancia de las opciones que se realizarán, los trabajadores sociales muy a menudo llevan a cabo esta reflexión en equipo, efectuando una elaboración colectiva, aunque después sólo uno o dos de ellos participan activamente en el desarrollo de la vida del grupo. El equipo puede tener también una función de soporte durante la acción y ser una herramienta de evaluación más tarde.

El tramo siguiente en este proceso de constitución de un grupo es la *discusión del proyecto*. Esta discusión se efectuará, en primer lugar, con el servicio empleador, y se verá facilitada en gran medida cuando las instancias de decisión ya hayan sido informadas acerca de las etapas precedentes de la elaboración, ya sea por la participación en las reuniones de los responsables o jefes de servicio, ya sea por la transmisión simultánea de los documentos escritos del grupo, o bien por ambos procedimientos a la vez.

Sigue la discusión directa con las personas implicadas, aquellas a quienes se invita a participar de la vida de ese grupo, aquellas a quienes se propone esta forma de intervención. Según el tipo de grupo y los objetivos que persiga el trabajador social, esta discusión tendrá lugar en la primera reunión del grupo, o bien se producirá primero individualmente —cuando las personas que van a componer el grupo son todas conocidas del trabajador social— y después se reanudará en la primera reunión.

El trabajador social que ya elaboró su proyecto de trabajo encontrará esta etapa especialmente difícil: es preciso volver a exponer, justificar, explicar su tarea, con el riesgo de que ésta sea criticada, modificada, incluso rechazada por los interesados. Por difícil que sea, esta etapa de confrontación del proyecto del trabajador social con los interesados es esencial para el despegue del grupo. Sus futuros miembros deben tener tiempo para formular sus preguntas, reflexionar solos o entre ellos, exponer sus propuestas y aceptar o no formar parte del grupo.

Esta discusión del proyecto con el empleador y con las personas interesadas desemboca en la *elaboración del contrato*.

Las diferentes etapas cronológicas que acabamos de enumerar rápidamente tienen una extensión mayor o menor en el tiempo, son más o menos complejas y exhaustivas según la situación par-

ticular, según que el trabajador social esté solo o con otros colegas, según su experiencia anterior en este tipo de trabajo y según, también, que encuentre obstáculos o resistencias en el camino. Lo que creemos necesario subrayar es que todas estas etapas son indispensables, ninguna puede omitirse. Constituyen un señalamiento cronológico que puede guiar a los trabajadores sociales en la conformación de grupos con características muy diversas.

b. Las variables

Las variables que vamos a desarrollar intervienen en las opciones que realizarán los trabajadores sociales en oportunidad de elaborar su proyecto de constitución de un grupo. Esas opciones, debidamente meditadas, tendrán una incidencia significativa en la vida ulterior del grupo, y sólo previendo su impacto podrán adoptarse en forma consciente y reflexiva.

1. La primera de estas variables es: *los objetivos del trabajador social para el grupo*. Los objetivos del trabajador social deben distinguirse y diferenciarse de los objetivos que los miembros atribuyen al grupo y de los que elabore después el grupo mismo durante las primeras etapas de vida. Estos tres niveles diferentes de objetivos (los del trabajador social, los de los miembros y los del grupo) son a menudo complementarios, pero a veces pueden ser también antagonistas, y raramente son idénticos.

Respecto de los objetivos globales del trabajador social, se pueden distinguir dos series de objetivos que darán lugar a la constitución de grupos muy diferentes:

- El trabajador social se propone ayudar a las personas que participan del grupo, utilizándolo como medio, como estructura de intervención. Su objetivo es una *intervención individualizada, focalizada en cada persona*, a fin de permitirles resolver problemas de orden personal (grupos de exbebedores, de mujeres solas jefas de familia, etc.) o prepararse para una situación de cambio prevista a corto plazo (personas que salen de ciertas instituciones: hogar, prisión, hospital, etc.; paso de la vida activa a la jubilación; futuros padres con paso de la vida de pareja a la incorporación de un niño en la familia, etc.).

Los objetivos del trabajador social respecto del grupo han de ser, entonces, facilitarles a los individuos una mejor solución de

sus dificultades o necesidades personales y el desarrollo de su capacidad de autonomía personal: elegir, elaborar su elección en confrontación con otros, tomar decisiones y ejecutarlas. En el marco del grupo, las personas implicadas podrán salir de su aislamiento, comparar sus problemas y dificultades con sus pares, experimentar relaciones interpersonales enriquecedoras, ser valorizadas y apoyadas.

– El trabajador social se propone, en cambio, llevar a cabo una acción que produzca cambios sociales, ya sea a nivel barrial o de la institución receptora. Su objetivo es producir una *intervención de transformación de un problema social colectivo* con el grupo de personas implicadas. El grupo es también aquí una herramienta, un medio, pero ya no un medio de ayuda personalizada; se convierte en una herramienta eficaz para llevar a cabo un proyecto de acción. Los objetivos del trabajador social, en este caso, estarán centrados en el desarrollo de las aptitudes de los miembros del grupo para participar en la vida de su entorno, para asumir responsabilidades, para elegir y decidir, para organizarse teniendo en cuenta el cumplimiento de un proyecto, para aprender a trabajar en grupo. También estarán centrados en el desarrollo del grupo como tal: su cohesión, su fuerza, su eficacia de trabajo.

Muchos grupos de este tipo existen en la vida social de los barrios antiguos, en los que las relaciones interpersonales son intensas. Con todo, se han creado numerosos grupos de barrio por iniciativa de los trabajadores sociales en ciudades nuevas, barrios recién construidos, etc. Estas iniciativas surgieron a menudo a partir de los centros sociales; a veces, cuando ninguno de los grupos existentes responde a un tipo especial de problema, los trabajadores sociales tienen la iniciativa de crear nuevas estructuras o de transformar las antiguas.

Las personas que participan en este tipo de grupo pueden, además de desarrollar las actividades previstas, obtener satisfacciones importantes, como el reconocimiento de los demás, el respeto, la participación en actividades útiles para uno mismo y para los otros, creatividad, etcétera.

La primera serie de objetivos que acabamos de mencionar se acerca mucho a los objetivos del trabajo individual y familiar, en tanto que los segundos tienen relación con el trabajo de tipo comunitario e institucional. Dan lugar a lo que Hélène Massa denomina “el modelo de tratamiento social” y “el modelo de finalidades sociales”.²

La determinación de los objetivos del trabajador social respecto del grupo pone de manifiesto ya la categoría potencial de personas a las que se va a dirigir, pero son necesarias otras especificaciones para establecer *quién* será parte interesada del grupo. De esta manera, los objetivos del trabajador social para el grupo condicionan en gran parte su composición.

2. *La composición del grupo* es la segunda variable. Debe pensarse teniendo en cuenta la necesidad de crear estructuras de grupo viables, pues, para que un grupo exista, debe poder desarrollar un grado suficiente de cohesión, de cooperación y de solidaridad.

Deben considerarse dos factores: el tamaño del grupo y su homogeneidad.

El *tamaño* de los grupos puede ser variable, ningún número preestablecido de participantes puede darse como regla general; sin embargo, es importante que el tamaño permita la comunicación interpersonal. Más allá de 20 a 25 personas, los intercambios y el conocimiento recíproco se tornan superficiales. Ciertas referencias pueden guiar la elección del tamaño del grupo en función de los objetivos, a saber:

Los grupos pequeños (menos de 8 personas) exigen una mayor implicación de cada participante y una mayor participación; permiten que todos expresen sus sentimientos y que se tengan en cuenta las aptitudes de cada uno. La relación es más íntima. Además, cuanto menor es el grupo, mayores serán las presiones para que los individuos se dobleguen a las normas admitidas (presión para la conformidad). Los objetivos del grupo pueden modificarse fácilmente. Las ausencias eventuales de algunos miembros pueden poner en peligro con rapidez la vida del grupo.

Los grupos más grandes (entre 10 y 20 personas) desarrollan relaciones interpersonales menos intensas y profundas, cada miembro tiene que mantener un mayor número de comunicaciones, se tiende al anonimato. La aparición de subgrupos trata de paliar esta distancia relacional. La estructura del grupo se torna más formal, con reparto de roles y de tareas tales como: animador de sesión, orden del día, secretariado, comisiones, etc. De esta manera, las personas más activas dominan más fácilmente; el surgimiento de líderes es, rápidamente, una necesidad vital.

Los grupos más pequeños parecen corresponder mejor a los primeros objetivos de grupo expuestos más arriba, en tanto que los

grupos mayores se adaptan mejor a los objetivos de cambio social.³ No obstante, el tamaño óptimo de un grupo dado debe pensarse en función de la situación práctica concreta, aunque ciertos conceptos generales pueden servir de guía.

La *homogeneidad* del grupo está dada generalmente por el problema, la necesidad o el interés común que motiva a las personas a participar en él. Pueden tomarse en consideración otros factores de homogeneidad, como la edad, el sexo, la clase social, el nivel sociocultural, etc. Cuando se trata de grupos de niños o de adolescentes, la edad es un factor esencial de homogeneidad; se torna menos importante en los grupos adultos; en cambio, en estos últimos, los niveles de instrucción y de pertenencia a una clase social son bastante determinantes.

Es indispensable que un grupo tenga un cierto nivel de homogeneidad para asegurarle un mínimo de estabilidad y de cohesión. El tipo de homogeneidad que se busque dependerá de los objetivos respecto del grupo, de su tamaño, del programa previsto, etcétera.

No se trata, sin embargo, de reunir solamente personas con características idénticas, sino personas con características compatibles entre ellas. En efecto, también es necesario un cierto grado de heterogeneidad en el grupo, porque es fuente de confrontación, de aceptación de diferencias y conflictos, es fuente de dinamismo y de vida. Pero diferencias muy importantes entre los miembros del grupo pueden tornar imposible la comunicación e improbable la integración del grupo. Una asistente social de empresa que trabajaba en un proyecto de constitución de un grupo de empleados a punto de jubilarse invitó a participar en él a todas las personas implicadas, entre ellas dos jefes de servicio, seis empleados de oficina y dos peones. La distancia social entre esas personas no se consideró como criterio de incompatibilidad en el funcionamiento del grupo; éste sólo pudo constituirse después de haber expulsado de su seno a los peones.

3. *La participación y la presencia de los miembros del grupo* es la tercera variable en la elaboración del proyecto de constitución de un grupo y va a condicionar —tanto como las precedentes— su vida futura.

Con relación a *la participación*, se trata de determinar si será voluntaria u obligatoria. La participación voluntaria es un principio establecido y aceptado en el trabajo con grupos; pero, a veces, grupos llamados de participación voluntaria son, de hecho, obliga-

torios. Por ejemplo, la mayoría de los grupos organizados en instituciones (hogares, escuelas, hospitales, prisiones, casas de descanso, etc.), y aun una gran parte de las actividades de esparcimiento de niños y jóvenes (centro al aire libre, clubes, colonias de vacaciones, etc.). Por lo demás, algunas personas pueden verse obligadas, por la presión social del medio, a participar en grupos pretendidamente voluntarios.

Con respecto a *la presencia* de los miembros, se trata de determinar si el grupo será cerrado —es decir, un grupo cuyos miembros sean siempre los mismos, tanto en lo que se refiere a su número como a su identidad— o abierto, en el que exista una variación y un ir y venir de sus participantes. Los grupos con finalidad educativa o de entretenimiento, centrados en una o varias actividades, toleran fácilmente ser abiertos, con ciertas modificaciones en su composición de una reunión a otra. Los grupos centrados en una acción colectiva pueden funcionar con cierta apertura siempre que la presencia del “subgrupo dirigente” sea suficientemente estable como para garantizar que se prosiga la acción. En cambio, los grupos cuyo objetivo es aportar apoyo a sus miembros en la solución de problemas personales sólo pueden cumplir efectivamente esos objetivos en el marco de participación estable de los grupos cerrados.

4. *La selección de los miembros del grupo* se desprende de las variables citadas anteriormente. La selección o no de quienes han de participar en el grupo será decidida y pensada teniendo en cuenta el proyecto concreto, en la situación concreta. Sin embargo, es preciso saber que la participación en el grupo tendrá una significación diferente según que las personas hayan sido elegidas o no por el trabajador social. Durante el trabajo con el grupo, esta significación se evocará abiertamente o de manera simbólica.

Cuando el trabajador social y el organismo ejercen un gran control sobre la composición del grupo (selección de sus miembros en función de los objetivos, del número, de la homogeneidad, etc.), éste tenderá a desarrollar fuertes expectativas y una gran dependencia respecto del trabajador social durante las primeras fases de su desarrollo; el proceso de autonomía del grupo será lento y progresivo, y el trabajador social deberá vigilarlo. Los grupos seleccionados en forma menos personal (invitación por carta a una primera reunión donde nadie se conoce) desarrollan más rápidamente

objetivos y proyectos de actividad autónomos (y a veces aun opuestos) respecto de los del trabajador social, y su dependencia será a menudo más breve. La vida real de estos grupos dependerá en mucho del nivel de motivación de las personas que los componen: cuando la motivación es débil, el grupo tiende a disgregarse rápidamente.

B. Organización de actividades de grupo puntuales

Aquí no se trata ya de constituir un grupo destinado a perdurar durante un lapso más o menos prolongado, sino más bien de utilizar los grupos para acciones puntuales de corta duración.

Tanto en un caso como en el otro, las fases cronológicas de la constitución del proyecto son las mismas. En el caso de una actividad de grupo puntual, es igualmente necesario definir la necesidad que se ha advertido y evaluarla, elaborar el proyecto, discutir ese proyecto con el empleador y con el grupo para desembocar en el contrato. No obstante, la tarea de reflexión sobre la composición del grupo, la participación y la selección de sus miembros, se ve facilitada por la corta duración prevista para la intervención directa.

El grupo se utiliza a menudo en forma puntual en el caso de los objetivos siguientes:

Objetivo de información: las reuniones de información sobre temas diversos (cambios en la legislación, equipamientos del barrio, posibilidades de una guardería, funcionamiento de una institución, temas varios como anticoncepción, etc.) son utilizadas cada vez más corrientemente por los trabajadores sociales. Estas reuniones van acompañadas, por lo general, de informaciones escritas (folletos) y, a veces, de informaciones audiovisuales (películas, diapositivas comentadas, etc.). Algunas de estas reuniones son exclusivamente informativas; otras se valen también de discusiones e intercambios en los subgrupos, con una participación más activa del público. Pero, la mayoría de las veces, los participantes son espectadores pasivos, en posición de consumidores.

Objetivo de observación-evaluación: a veces, se utilizan las actividades en grupo para conocer a las personas con las cuales se tiene vinculación en un marco de relaciones sociales diferentes. Esto puede resultar especialmente importante con personas que tie-

nen dificultades para comunicarse verbalmente, con niños pasivos e introvertidos, etc. Por intermedio del juego y de soportes de la expresión, como pintura, dibujo, actividades manuales, se puede facilitar que se establezca una relación, de otra manera improbable. En este sentido, la organización de actividades para niños, salidas con adultos, entretenimientos o paseos de fin de semana pueden afinar la comprensión de las personas con las cuales los trabajadores sociales tienen relación.

Objetivo de educación-formación: actividades puntuales de tipo educativo se pueden organizar en grupo: seminarios de formación de asistentes maternas, cursos intensivos sobre organización del presupuesto familiar, jornadas de educación sanitaria y de socorros, etc. A este respecto, todo se puede imaginar como tema de formación. Este género de actividades tiene lugar a menudo en las instalaciones socioculturales de los barrios (centro social, club de jóvenes, etc.). A veces, los trabajadores sociales se ven obligados a llevar "especialistas" en la materia, o a personas de instituciones especializadas.

Objetivo de esparcimiento: las actividades de grupo con objetivos de esparcimiento son organizadas raramente por los trabajadores sociales. A veces, en las empresas, los clubes de la tercera edad o en instituciones residenciales (hogares, casas de retiro), los trabajadores sociales deben organizar salidas, paseos, campamentos de vacaciones, actividades culturales y de esparcimiento.

Todas estas actividades de grupo se caracterizan por su corta duración y su carácter puntual. Los objetivos por alcanzar son diferentes de los de un grupo de duración más prolongada, pero no por ello deben desatenderse. Las actividades de grupo puntuales pueden significar una experiencia intensiva tanto para los participantes como para los organizadores; toda la gama de posibilidades de intervención que se ofrece en este campo está lejos de haber sido explorada.

C. Elección de actividades de apoyo en el programa de un grupo

El programa del grupo es todo lo que el grupo ejecuta para satisfacer sus intereses (en el sentido de estar interesado por) y sus

necesidades. La noción de programa así definida es más amplia que la de actividad. Esta última remite a "hacer algo"; la actividad se ve, se define en términos de acción. El programa incluye las actividades, pero también todo lo que el grupo realiza para llevar a cabo sus objetivos.

Las actividades de un grupo no son, para el trabajador social, un fin en sí mismo, sino un medio, un soporte. Permiten lograr los objetivos, y pueden utilizarse varias actividades diferentes para alcanzar el mismo fin.

Para que un grupo de niños que tienen dificultades de comunicación verbal desarrollen su capacidad de intercambio entre sí y con los adultos, los trabajadores sociales decidieron proponerles una actividad grupal. Después de reflexionar, se decidió confeccionar títeres en dos etapas: la primera, de actividad manual, en la que cada niño constituye su propio títere; la segunda, en la que, colectivamente, los niños elaboran y actúan un guión.

Es fácil advertir que, para este grupo, y para lograr esos objetivos, se podrían haber propuesto otras actividades: juegos al aire libre, excursiones, pintura, mimos, etc. Varias entre ellas pueden, en efecto, utilizarse como soporte de una comunicación verbal entre los niños y con los adultos.

La selección de las actividades de apoyo se hará, pues, en función: de los objetivos perseguidos por el trabajador social; de los intereses y las necesidades de los miembros del grupo; de las aptitudes de éstos (físicas, intelectuales, etc.); de los recursos efectivamente disponibles por el núcleo a nivel institucional (sala de reunión, material, presupuesto, etcétera).

Esta selección de actividades la realiza, casi siempre, el grupo mismo. Las propuestas y la programación de actividades ofrecen al grupo un campo precioso de intercambio, de discusión, de toma de decisiones. No obstante, las propuestas de actividades se originan, a menudo, en los trabajadores sociales, especialmente cuando fueron ellos quienes tuvieron la iniciativa de la constitución del grupo.

Reflexionar acerca de la utilización de actividades como apoyo constituye, en nuestra opinión, una forma de intervención indirecta que prepara la vida del grupo y que tiene una influencia determinante sobre él. Esa reflexión nos parece tanto más importante cuanto que las actividades son una fuente casi inagotable de experiencias nuevas y placenteras compartidas por los grupos de toda edad y condición.

Proponemos a continuación algunos puntos de referencia que pueden esclarecer y enriquecer la reflexión y la selección de los trabajadores sociales, cuando deben programar actividades para los grupos para los cuales trabajan.

a. Las actividades permiten *desarrollar la comunicación no verbal* entre los miembros de un grupo y tener, en conjunto, experiencias vividas portadoras de recuerdos compartidos. En este sentido, permiten trabajar con personas que, debido a su edad o a sus aptitudes, tienen dificultades para manejar el lenguaje verbal y abstracto. Pueden privilegiarse los mensajes del cuerpo (gestos, mirada, tono muscular, entonación de la voz, etc.) allí donde la expresión verbal es accesoria o secundaria.

b. Las actividades permiten a los miembros *expresar sus sentimientos* y satisfacer sus necesidades afectivas, tales como necesidad de ser aceptado, reconocido, necesidad de seguridad, etc. Por medio de la actividad, los miembros pueden aumentar su confianza en sí mismos y en sus aptitudes, desarrollando sentimientos de autoestima y de solidaridad hacia sus pares. Además, las actividades permiten la expresión de sentimientos de hostilidad, de agresividad y de rivalidad que, cuando están dirigidos a la materia (títere, pelota, pasta para modelar), se transforman en fuerza constructiva y dinamizante para el conjunto del grupo.

c. Las actividades permiten ir hacia el descubrimiento de un mundo desconocido, *ensanchar sus horizontes* y sus posibilidades. Tal ese grupo de mujeres extranjeras que, en la seguridad de su grupo, organizaron, durante largos meses, excursiones y paseos para conocer el país que las había recibido y en el cual vivían desde hacía muchos años.

d. Las actividades tienen también *características que les son propias* fuera de la utilización que el grupo y/o los trabajadores sociales hacen de ellas. Algunas actividades favorecen la comunicación en el grupo, requieren la cooperación y la participación de todos (organización de festivales, ciertos juegos que exigen una táctica de equipo, como el fútbol); otras favorecen preferentemente la expresión individual, el tomar en cuenta las aptitudes y las diferencias de cada uno (actividades manuales, pintura, danza, juegos

de sociedad, etc.); otras, por fin, favorecen el desarrollo de sentimientos de unión y de cohesión (canto, música, paseos, excursiones, etcétera).

e. Las actividades pueden emplearse de diferente manera según los objetivos que se persigan y las necesidades, los intereses y las características de los integrantes del grupo. Pueden utilizarse para el *desarrollo físico* en grupos de toda edad. Dado que el grupo, desdichadamente, está a menudo ausente de la práctica social, nos parece muy importante insistir en la utilización de actividades que apelan al movimiento muscular y al placer que resulta del uso del cuerpo. Las actividades deportivas, la danza, la gimnasia, la expresión corporal, la natación, los paseos a pie o en bicicleta, etc., dan posibilidades ilimitadas de dominio del cuerpo y de desarrollo físico.

Las actividades pueden también emplearse para *desarrollar el control neuromuscular* con, como consecuencia, el control de sí mismo y de su movimiento, y, aún más, el control de la materia y de su transformación. Todas las actividades llamadas "manuales", desde las actividades artesanales que utilizan diversos materiales (madera, mimbre, tejido, lana, cartón, papeles, cuero, tierra, etc.) hasta las actividades menudas y de poca importancia, pueden utilizarse en los grupos a fin de aumentar el dominio del movimiento. Esto, sin contar el placer creativo vinculado con la transformación —por sus manos— de la materia.

Otras actividades contribuyen al *desarrollo intelectual y a la expresión artística*, dando libre curso a la creatividad de cada uno. Las diversas técnicas de expresión (dibujo, pintura, fotografía), así como las actividades culturales (música, teatro, cinematógrafo), pasando por los numerosos juegos que apelan a las aptitudes intelectuales (juegos de observación, de memoria, de razonamiento lógico), pueden contribuir al desarrollo de las capacidades de los miembros del grupo.

Así, las actividades podrán utilizarse y matizarse en forma variada y creativa, y podrán aportar al grupo un campo inagotable de experiencias nuevas. Para servirse de ellas como apoyo, como herramienta, los trabajadores sociales deberán afinar su reflexión en el momento de elegir la actividad que van a proponer y, después, en el momento de evaluar los resultados obtenidos por su utilización.

3. Intervenciones en el entorno del usuario

Muy a menudo, los trabajadores sociales se encuentran con otras personas que forman parte del entorno del usuario; trataremos aquí esas intervenciones, excluyendo aquéllas —también muy frecuentes— ante otros trabajos sociales, que veremos en detalle más adelante.

Las intervenciones en el entorno del usuario tienen como objetivo modificar su situación exterior, ampliar su inserción social y modificar la aptitud que tienen a su respecto las personas significativas que lo rodean.

El entorno del usuario es difícil de definir: decir cuáles personas lo constituyen sólo es posible en la situación precisa de un individuo en particular. Se hace necesaria una definición previa de quién es el usuario: ¿se trata de un individuo (y cuál), de un grupo familiar, de un grupo de niños, de adultos? Sin embargo, podemos decir, en términos generales, que el entorno del usuario está constituido por las personas significativas en su área relacional. Esas personas pueden ser allegados (amigos, parientes, hijos, familia), vecinos o incluso personas que pertenecen a instituciones con las cuales el usuario está en relación (escuela, trabajo, centro de esparcimientos, dispensario, instituto de la vivienda, etc.). En todos los casos, se trata de personas que pueden aportar al usuario un ensanchamiento de su esfera de relaciones sociales y una inserción más rica y satisfactoria en la sociedad. También pueden aportar ayuda, apoyo, comprensión y prestar servicios al usuario en dificultades; pueden tener hacia él una actitud solidaria.

La intervención del trabajador social ante personas significativas del entorno del usuario es útil en diversas circunstancias, especialmente cuando éste goza de escasa estima social o cuando es el chivo emisario del grupo social en el que vive. Numerosos conflictos de vecindad y problemas escolares de los niños se deben al rechazo de tal o cual familia por motivos a veces reales, pero a menudo también a causa de ideas preconcebidas y estereotipadas. En algunos barrios, y especialmente en ciudades muy pobladas, es frecuente encontrar algunas familias que, poco apreciadas por su entorno, sufren la agresividad colectiva. Estas intervenciones son útiles también para tratar de modificar antiguos conflictos originados por una ruptura de relaciones más o menos completa. Algunas personas han roto con sus padres, con sus parientes, sus hijos mayores, etc. El conflicto abrumba a todos, pero no se ha conside-

rado ningún medio para resolverlo en forma más satisfactoria fuera de la mediación de un tercero.

Por lo demás, los usuarios con aptitudes físicas o psíquicas limitadas necesitan a menudo que el trabajador social intervenga ante su entorno. Estas intervenciones son bien conocidas por los trabajadores sociales que se ocupan de la población disminuida (enfermos mentales, débiles, ciegos, paralíticos, etcétera).

Es cierto que, en determinadas situaciones, el trabajador social puede evitar intervenir ante personas significativas del entorno, especialmente cuando su intervención directa ante el usuario le permite a éste restablecer o modificar por sí mismo su inserción social y sus relaciones con el entorno. Esto es particularmente exacto en lo que concierne a las relaciones con amigos, familia, vecinos, etcétera.

No obstante, le resulta más difícil al usuario modificar por sí mismo sus relaciones con personas vinculadas o pertenecientes a una institución social. Así, los maestros o los profesores, a quienes algunos padres pueden encontrar muy difícil abordar; las reuniones en la escuela pueden constituir una prueba importante. La distancia social entre el usuario y esas personas (docentes, médicos, jefes de servicio, funcionarios diversos) es importante, y a ello se agregan los temores y las experiencias anteriores, que a veces constituyen barreras infranqueables. En estos casos, la intervención del trabajador social ante esas personas o instituciones puede resultar necesaria y deseable.

Para el trabajador social, las intervenciones ante el entorno del usuario implican el ejercicio de un papel de mediador, de portavoz de los intereses del usuario, y por ello está impulsado a interceder en su favor ante los demás. En este tipo de intervención, el trabajador social hace jugar la consideración social de que es objeto como profesional y, también, la autoridad que le confiere la pertenencia a su servicio empleador. Es un interlocutor competente que goza de estima y de respeto. De esta manera, se halla en una posición favorable para actuar como representante de los intereses del usuario y posee un poder real que puede utilizar para introducir cambios en su entorno.

Pero ese poder implica para el trabajador social contradicciones difíciles de resolver. En efecto, en estas intervenciones se plantea a menudo el problema del secreto profesional, de no traicionar la confianza del usuario, de no divulgar lo que ha llegado a conocer en el ejercicio de su profesión. Este problema aparece tanto más

frecuentemente cuanto que la mayoría de estas intervenciones tienen por objetivo obtener la colaboración de personas del entorno, y es difícil solicitar ésta sin dar informaciones. Además, a menudo, el trabajador social debe, él mismo, pedir informaciones a las personas del entorno. Si bien es cierto que la primera fuente de información es el mismo asistido, también es cierto que determinadas informaciones sólo pueden obtenerse de otras personas; por ejemplo, informes sobre el comportamiento escolar de un niño, además de los indicados en el boletín de calificaciones.

Esta forma de intervención plantea también al trabajador social contradicciones a nivel de la información que debe proporcionar al usuario. Por principio, ninguna gestión ante el entorno se realiza sin el consentimiento del usuario y sin compartir con él los objetivos y los resultados de esos encuentros. No obstante, en la práctica, a veces es muy difícil mantener este principio en todo su vigor, especialmente cuando el trabajador social persigue objetivos más ambiciosos que la simple compilación de informaciones. En efecto, cuando la intervención ante el entorno tiene una finalidad educativa que apunta a modificar la actitud de una persona hacia el usuario, puede resultar más difícil —si no imposible— compartir con éste los objetivos y los resultados del encuentro en todos sus detalles.

4. Colaboración con otros trabajadores sociales

Los trabajadores sociales se ven impulsados frecuentemente a encontrarse con colegas del mismo servicio o de otros servicios. Esto es particularmente exacto en Francia, donde las profesiones sociales son numerosas, y los organismos, variados. Estos encuentros pueden revestir distintas formas y tener objetivos diferentes; puede tratarse de reuniones con varios participantes o de entrevistas de dos personas; pueden ser encuentros entre trabajadores sociales de la misma especialidad o encuentros interdisciplinarios, encuentros en un mismo servicio empleador o de trabajadores sociales que pertenecen a diferentes organismos, etc. Los objetivos de esos encuentros pueden ser tanto intercambiar informaciones como elaborar una evaluación y un plan de acción, estudiar y analizar un problema, etcétera.

Podemos distinguir cuatro tipos diferentes de colaboración en-

tre trabajadores sociales colegas: la comunicación, la concertación, el trabajo en equipo y la consulta.

a. La comunicación

Se trata de contactos ocasionales entre dos o más trabajadores sociales, con el objetivo principal de intercambiar recíprocamente informaciones sobre el usuario. La comunicación puede ser escrita u oral; a menudo es telefónica. Esta forma de colaboración permite a los trabajadores sociales evitar las intervenciones múltiples y de varios servicios ante las mismas personas; mediante la comunicación, los trabajadores sociales se pueden mantener al corriente de intervenciones sucesivas o simultáneas ante el usuario. La comunicación es siempre puntual, tiene un objetivo limitado al intercambio de informaciones.

b. La concertación

La concertación, en cambio, es una forma de colaboración que persigue objetivos más ambiciosos. En este caso, se trata de coordinar los esfuerzos de varios trabajadores sociales que intervienen ante el usuario, de elaborar en conjunto —con la participación de cada uno— un análisis de la situación del usuario, una evaluación y un plan de acción común en el que cada trabajador social asumirá un rol acordado.

Es frecuente que varios trabajadores sociales intervengan ante familias con problemas múltiples; estos trabajadores sociales pertenecen, en la mayoría de los casos, a servicios diversos y, a menudo, representan distintas profesiones: educador, psicólogo escolar, asistente social de sector o especializada, trabajadora familiar, puericultora, etc. La multiplicación de profesionales intervinientes no es garantía de un trabajo eficaz y productivo,⁴ incluso puede resultar contraindicada en determinadas situaciones. La concertación permite, entonces, determinar las acciones que cada uno llevará a cabo y, también, limitar las intervenciones múltiples.

La concertación es a menudo puntual, seguida de encuentros periódicos de evaluación y de ajuste. Estos encuentros establecen los límites y el marco de intervención de cada uno. En el sector psiquiátrico y en las instituciones para niños (internados, hogares), se los denomina, a menudo, "reuniones de síntesis".

Según las situaciones, la concertación puede reunir a dos o más trabajadores sociales; casi siempre se trata de personas de profesiones y de servicios empleadores diferentes. Se plantea, entonces, el problema de los diversos estatus profesionales, de la jerarquía del saber —que corresponde siempre a la jerarquía del sueldo y del reconocimiento social— entre los diversos profesionales que deben concertar respecto de una familia o de un grupo. Los diferentes estatus profesionales —a los que se agregan las opciones de los organismos empleadores— determinan con frecuencia que los trabajadores sociales que deben concertar no estén en un pie de igualdad para hacerlo. Cuando la palabra de uno u otro tiene un peso predominante, cuando las decisiones que deben tomarse están influidas por quienes tienen un mayor prestigio profesional o un papel jerárquico más elevado, la concertación real se torna difícil. En estos casos, solamente una clarificación previa de los estatus institucionales y profesionales, y de las competencias específicas de cada uno, permitirá avanzar hacia una colaboración real centrada en el interés del usuario.

c. El trabajo en equipo

A diferencia de la concertación, que, generalmente, es ocasional, el trabajo en equipo implica una estructura de encuentros regulares, en general en grupo con trabajadores sociales del mismo organismo empleador o —si se trata de empleadores diferentes— del mismo sector geográfico (barrio, comuna, ciudad, etc.). A diferencia también de la concertación, que siempre está centrada en la persona, el trabajo en equipo puede darse objetivos diferentes: ya sea centrarse en el usuario o en los mismos trabajadores sociales, o también en proyectos de acción común o en investigaciones.

Para que pueda existir, el trabajo en equipo requiere una estructura de funcionamiento: fecha de los encuentros, ritmo regular, duración preestablecida de las reuniones, orden del día, etc. Esta estructura se establece en el marco del servicio empleador, y a menudo es éste mismo quien la fija. A veces, la estructura de trabajo está determinada por la iniciativa de los mismos trabajadores sociales; sin embargo, sigue en el marco institucional.

Los objetivos de las reuniones de equipo van a influir en el tipo de trabajo y en la participación más o menos activa de cada uno. Entre esos objetivos podemos distinguir:

• La reunión —o una parte de la reunión— que tiene como finalidad *distribuir las informaciones*. Las informaciones de tipo institucional se transmiten casi siempre de arriba hacia abajo, pero también en sentido inverso; los jefes de servicio o los responsables de equipo tienen un papel determinante en la circulación de las informaciones dentro de la institución. Las informaciones exteriores al organismo también se reparten y se intercambian; a veces —cuando el asunto lo merece—, se organizan reuniones de información sobre un tema determinado (cambio de política social o de orientación, nueva legislación, creación de instalaciones, etcétera).

• La reunión que tiene como objetivo *la consulta y la formación recíproca*. Se trata aquí de trabajar alrededor de un asunto que concierne al ejercicio profesional, ya sea a partir de un tema de trabajo, ya sea a partir de situaciones de la práctica profesional. A menudo, estas últimas son difíciles, y los trabajadores sociales, a partir del intercambio en equipo, se prestan ayuda mutua y consejo.

• La reunión que tiene como objetivo *establecer una nueva forma de intervención* o estudiar una situación particular. Las actividades con grupos y las intervenciones colectivas a menudo se llevan a cabo a partir del análisis y la elaboración en equipo. El grupo permite una gran riqueza de análisis y de confrontación de opiniones. Las decisiones tomadas colectivamente dan lugar, más tarde, a la distribución de las responsabilidades y las tareas. Este tipo de trabajo en equipo es frecuente cuando los trabajadores sociales se dedican a solucionar problemas nuevos que conciernen a toda una categoría de población (personas de edad, entretenimientos para niños, trabajo de los jóvenes, etcétera).

• La reunión que persigue una finalidad de *investigación* propiamente dicha, en la que las perspectivas de acción inmediata están descartadas por el momento. La investigación puede referirse a temas diferentes: el conjunto de usuarios, las características del sector o de la institución, las formas de intervención y la metodología profesional, los resultados que se obtuvieron con la intervención social, etc. La investigación —poco desarrollada todavía en Francia— puede adquirir distintas formas y referirse a diferentes temas, y se centra siempre en la profundización y el desarrollo de los conocimientos de los trabajadores sociales. También permite cuantificar y objetivar datos que, de otra manera, permanecerían en el ámbito de las impresiones y de las ideas preconcebidas.

Estos diferentes objetivos del trabajo en equipo pueden interpe-

netrarse fácilmente y, en todo caso, no se excluyen, por lo que un mismo grupo de trabajadores sociales puede, ocasionalmente, pasar de uno a otro.

Los trabajadores sociales valoran mucho esta forma de colaboración entre profesionales, a tal punto que la palabra "equipo" recubre a menudo las actividades más diversas. Pero el trabajo en equipo está lejos de ser un asunto simple y sin asechanzas. En estos grupos de trabajo, con estructura institucionalizada, aparecen las mayores contradicciones y conflictos: el problema de los estatus profesionales y de la jerarquía del que hablábamos a propósito de la concertación, pero también las rivalidades entre profesionales y entre personas, los mecanismos informales de poder y los diversos temores entre individuos (temor de ser juzgado, de no ser reconocido, de ser ofendido o alcanzado por las opiniones de los demás, etc.). El respeto de todos, el lugar que cada persona ocupa en el grupo, la tolerancia y el reconocimiento del valor del otro son indispensables para que el equipo funcione satisfactoriamente. Por desdicha, el camino es muy a menudo largo, y las dificultades que se acumulan hacen aleatorio el trabajo.

d. La consulta

Esta forma de colaboración entre trabajadores sociales difiere de las tres precedentes, pues se trata del encuentro de dos trabajadores sociales con estatus profesionales diferentes: uno de ellos, reconocidamente competente y experimentado, pone a disposición del otro la posibilidad de realizar un intercambio y de reflexionar sobre situaciones profesionales; el otro va a pedir una opinión profesional de una jerarquía de conocimientos o, por lo menos, de experiencia entre uno y otro.

La consulta es una estructura de trabajo que les ofrece a los trabajadores sociales su organismo empleador. La mayoría de los servicios importantes ofrecen, bajo una forma u otra, esta posibilidad; los organismos que tienen poco personal pueden utilizar a veces personas ajenas a ellos para cumplir esta función. Los trabajadores sociales utilizan la consulta según sus necesidades y a su pedido. Sin embargo, en ciertas instituciones, es una estructura obligatoria durante los primeros meses de trabajo después de la admisión del trabajador social.

Los trabajadores sociales pueden someter al consultor las si-

tuaciones difíciles o embarazosas, o bien interrogarlo sobre problemas profesionales desconocidos o con los cuales no están familiarizados.

La consulta es, en general, un encuentro ocasional sobre una situación precisa. En esto difiere de la supervisión, que es un proceso de formación, individualizado, que se extiende en un lapso más o menos prolongado (entre 1 y 3 años). Son consultores los responsables jerárquicos o bien personas que están fuera de la jerarquía, casi siempre trabajadores sociales experimentados, con una formación profesional complementaria; a veces, se contratan para esta función psicólogos o psiquiatras.

Notas bibliográficas

1. Hall, Edward T., *La dimensión cachée*, París, Ed. du Seuil, 1971 (también en edición de bolsillo). (Hay versión en español: *La dimensión oculta*, Madrid, Adm. Local, 1973.)
2. Massa, Hélène, "Avant-propos à l'édition française", en Schulman, Lawrence, *Une technique de travail social avec des groupes*, Paris, ESF, Col. Pratiques sociales, 1976.
3. Vinter, Robert D., *Readings in Group Work Practice*, Ann Arbor, Campus Publishers, 1967. (Traducción española por Ed. Hymánitas, Buenos Aires, 1969.)
4. Ver Salomon, Georges Michel, "L'homme morcelé ou de quelques handicaps institutionnels au travail social concerté", *Connexions*, N.º 22, París, 1977.

LAS INTERVENCIONES A NIVEL DE LOS ORGANISMOS SOCIALES*

Introducción

En este capítulo trataremos las intervenciones que llevan a cabo los trabajadores sociales ante los organismos, con la finalidad de obtener un beneficio social para un usuario y a su pedido.

Se basa en la distinción entre trabajo social directo y trabajo social indirecto. La intervención se desprende del proyecto profesional concreto que el trabajador social establece con el usuario, proyecto inscrito en una cierta duración y relación que le da su significación profesional. Esta gestión, centrada más en la organización que en la persona, no pone suficientemente en evidencia lo que el usuario puede aprender al participar en estos procedimientos ni la evaluación que él mismo hace de esas intervenciones.

Pero sucede que su opinión como beneficiario es absolutamente primordial.

El propósito de este capítulo es más bien ilustrar acerca de las opciones profesionales para el análisis de las intervenciones que enseñar las técnicas para ponerlas en acción. El marco es el de las intervenciones indirectas llamadas comúnmente "gestiones administrativas". Son intervenciones en las que el trabajador social se dirige a una organización en beneficio del usuario y a su pedido, para obtener el reconocimiento de un derecho o una prestación en especie o en dinero. Se trata, pues, aquí del rol de "mediador" popular, una de las formas que puede tomar la función de interme-

* Este capítulo fue redactado por Bernadette Blanc, con la colaboración de Suzana González.

diario entre los usuarios y las organizaciones, que se les atribuye comúnmente a los trabajadores sociales.

¿Cómo utilizará el trabajador social este rol? ¿Será un intermediario "intercesor", "negociador" o "denunciante"? Y, si se rehúsa simplemente a desempeñar ese rol, ¿qué sucederá?

Por otra parte, la intervención no es solamente resultado de la intención de quien la plantea, sino el producto de los diferentes niveles localizables y que, a falta de término más adecuado, se pueden calificar como actor, en la medida en que esos niveles actores modelan la intervención. La importancia de esos actores en la intervención no es igual.

El actor/legislador político, que establece las orientaciones de la política social, y el actor/organismo social, que la pone en práctica, aseguran los objetivos oficiales de solidaridad nacional y de rentabilidad económica. De hecho, persiguen y realizan en forma concurrente los objetivos más o menos declarados de normalización y de control social y político.

El actor/usuario determina también el interés de la intervención para él: su objetivo es obtener un beneficio social, pero sabe que, al mismo tiempo, deberá ubicarse como "caso social" o será visto como tal.

Según los niveles de la realidad social y los puntos de vista de los actores en los que se coloque, el trabajador social puede definir en forma diferente los objetivos de su intervención profesional. El interés en hablar en términos de objetivos oficiales o intencionales es establecer un punto de referencia para medir las desviaciones entre esos objetivos y los objetivos reales o escondidos, y por otra parte, entre los objetivos de los diferentes actores, a fin de aclarar las opciones profesionales y evaluar los resultados.

Habiendo sido planteados estos límites a la aproximación en términos de objetivos, he aquí, en mi opinión, cómo puede definirse el porqué de la intervención a nivel de las organizaciones. Esa intervención apunta a acrecentar los derechos y los medios sociales sin los cuales el dominio social de la existencia escapa a los individuos. Desarrollar las aptitudes de una persona, de una familia, de un grupo o de una comunidad para ubicarse como sujeto consciente y responsable es el objetivo del trabajo directo con los usuarios, en tanto que aumentar los recursos sociales, que es el objeto del trabajo indirecto, permite a ese sujeto tener el dominio social de su existencia, sin la cual se puede hablar de alienación de la libertad humana. La conciencia colectiva de una sociedad en un momento dado reconoce el nivel de capacidad social necesaria

a la existencia: tener acceso a una vivienda y a los recursos, poder educar a los hijos que se ha concebido, cuidar su salud o salir de vacaciones. Atentar contra esa capacidad social ocasiona un estado de dominación social más o menos fuerte, o un simple malestar resultado de una aspiración social no satisfecha.

1. Los marcos institucionales y organizativos que determinan las intervenciones de los trabajadores sociales ante las organizaciones

a. Los marcos institucionales

La naturaleza de los problemas a partir de los cuales se efectúan estas intervenciones se vincula a la manera como la sociedad está conducida políticamente y organizada socialmente, puesto que se trata de problemas de derechos sociales o de pedidos de prestaciones sociales, ubicados en el marco de la política social en sentido amplio.

Por medio de estas intervenciones, los trabajadores sociales tienen la iniciativa de microestrategias que se inscriben en las macroestrategias sociales, que son las luchas sociales y los poderes políticos para administrar la sociedad, es decir, para controlar sus orientaciones, la producción económica, tecnológica y cultural, y distribuir esta producción entre los diferentes grupos sociales.

El lugar en la sociedad de las categorías sociales que formulan estos pedidos a los trabajadores sociales corresponde a los derechos que les son reconocidos (derecho al empleo, a la salud, a la educación, a la vivienda, etc.) y a los medios de que disponen para hacérselos reconocer en los hechos. Este lugar es totalmente determinante en cuanto a la naturaleza de los pedidos formulados, en cuanto a la amplitud numérica de esos pedidos y en cuanto a las características y al éxito de estas intervenciones. Pero ese lugar es a menudo endeble.

Las poblaciones "asistidas" tienen una inserción social precaria: algunas están en vías de la exclusión social. Pertenecen a grupos sociales de escasos recursos, sin reservas financieras ni patrimonio, con pocos medios culturales para ubicarse en la complejidad administrativa y social creciente, para hacer valer sus derechos a una protección social, tanto más vital cuanto que es limitada.

Su peso profesional en el campo de la producción es escaso. A menudo, se benefician con un débil reconocimiento social por parte de su entorno y con una consideración social mínima de los organismos, lo que acarrea, como contrapartida, comportamientos teñidos de fatalismo, de inercia, a la defensiva. Las intervenciones ante los organismos se efectúan, la mayoría de las veces, en beneficio de una población mal e insuficientemente protegida.

En el marco de la política social, deben preverse los medios para mejorar la situación de estas categorías sociales.

Pero he aquí que la política social, en nuestra sociedad, es una función colectiva secundaria, si es que existe. Está dirigida al desarrollo económico cuyos efectos de desintegración y de desigualdad social intenta paliar.

b. Los marcos organizativos

Si el papel del marco institucional de política social es determinante, también hay que señalar y destacar el papel de las organizaciones de aplicación de la política social.

66 Su funcionamiento interno da lugar igualmente a estrategias específicas ligadas a las características, al tamaño y al poder político y financiero de cada organización. La mayoría de ellas están más o menos marcadas por la lógica burocrática. Ésta se caracteriza por una organización jerárquica y una división del trabajo más o menos estricta y determinada por reglas escritas. La irresponsabilidad personal es la regla, con su corolario, el anonimato.

La negación del caso particular o, más bien, su reducción al caso tipo es la condición de su eficacia. El predominio del administrador sobre el administrativo implica una relación de poder y de distancia visible hasta en los lugares y los horarios reservados al público.

Las intervenciones del trabajador social son siempre molestas, pues traen casos particulares que demuestran a la organización que anda mal (error, lentitud, pérdida del legajo) o bien que es insuficiente (derechos mal cubiertos o sin cobertura). A menudo, el trabajador social exige a la organización procedimientos particulares, costosos en tiempo y en dinero: derogaciones, recursos. Los procedimientos son evidentemente poco comparables si se trata de un organismo pequeño o de uno grande. El poder del jefe de servicio tiene un peso preponderante sobre el resultado del procedi-

miento; por lo menos, es preciso que se lo pueda encontrar y que sea accesible.

El conocimiento de las redes formales de poder de decisión y de circulación de la información es, pues, muy importante, a menos que se tornen inoperantes a causa de redes informales paralelas, más difíciles de determinar.

El funcionamiento de las organizaciones y la complejidad de relaciones e intereses que en ellas existe van acompañados siempre por una tendencia autárquica, es decir, una tendencia a funcionar con referencia a sus propios intereses y reglamentos.

c. El sistema de asistencia

Conviene decir aquí una palabra sobre el sistema de asistencia, que los trabajadores sociales utilizan frecuentemente y cuya ambivalencia comprueban con razón, pues las contradicciones son extremas en todos los niveles.

Existe acuerdo, habitualmente, para definir la asistencia como un sistema *residual* que sólo se hace cargo, por una función de selección, de las situaciones no cubiertas por las legislaciones contributivas y que responde a las preocupaciones sociales colectivas de una época.

Este sistema es *permanente*, porque la evolución constante de las necesidades y de las situaciones sociales no permite a la legislación social dar respuesta a todas las situaciones individuales. Conoce un desarrollo y modalidades *variables* según la legislación y la política social por la cual ha optado una determinada sociedad.

Su aplicación es *discriminatoria*, puesto que, por definición, cubre situaciones excepcionales. Y, sin embargo, el ciudadano tiene derecho a la asistencia en ciertas situaciones. Existe, pues, vinculación entre derecho y asistencia.

La asistencia puede ser un lugar de elaboración de derecho social. Es el lugar donde se recogen o se revelan situaciones sociales críticas no cubiertas por la protección social y a las cuales se les puede dar, en un primer momento, una respuesta singular, excepcional y discrecional.

La asistencia es un instrumento *político de paz social y de regulación económica*. Es el barómetro de las desigualdades sociales o de la igualdad social. Se puede decir que la igualdad social retro-

cede cuando los derechos sociales reconocidos se transforman en derechos condicionados o se reducen a tal punto que las situaciones antes cubiertas por ese derecho pasan a depender, en adelante, del sistema de asistencia.

Una vez expuestos los marcos institucionales o sociopolíticos y las estrategias macrosociales que engloban esas intervenciones, lo mismo que los marcos organizativos con sus lógicas internas y externas de funcionamiento, corresponde abordar la intervención propiamente dicha con referencia a los procedimientos utilizados.

2. Tres modelos de intervención con referencia a los procedimientos utilizados

a. El modelo de intercesión

Es el caso en que un trabajador social trata de obtener un beneficio social mediante un recurso excepcional de una organización o un poder político, para un usuario necesitado, sin derecho que lo asista. Debido a esta última característica, el pedido está emparentado con la solicitud de un "favor".

La estrategia está basada en la hipótesis de que pedir un favor es reconocer el poder, y que, a este título, el poder en cuestión puede tener interés en responder al pedido y será recompensado por el reconocimiento del solicitante. Éste, en efecto, valorizará el partido del diputado o la comprensión humana de la organización. Cada uno obtiene su ventaja, pero los intereses reales no se mencionan.

La intervención de tipo intercesión está provocada por la manera como la sociedad responde a ciertas situaciones sociales a través del sector de política social llamado "asistencial". El trabajador social es su artífice voluntario u obligado, convencido o táctico.

Las situaciones que requieren la intercesión son situaciones de no-derecho, el último recurso de urgencia que se brinda a usuarios desprovistos de medios económicos y culturales para resolver sus problemas y que han agotado los recursos de su entorno, cuando éste existe. El trabajador social, ante una situación intolerable de exclusión social y de desamparo humano, puede considerar que carece de los medios o que las medidas que debería tomar

no serían profesionales. Puede considerar que esas familias tienen parte de responsabilidad en lo que les sucede y que no corresponde sustituirlas. Como no es posible iniciar una acción educativa a largo plazo con ellas, no parece conveniente intervenir en su favor en el corto plazo.

La implicancia del trabajador social y su elección de aceptar un pedido o de desalentarlo son motivo de reflexión.

La decisión de no actuar compromete también la responsabilidad profesional.

El comportamiento de intercesión

La actitud de tipo paternalista basada en una necesidad personal de ejercer sobre otro un poder de benefactor inclina a acentuar el poder de quien da y el no-poder de quien pide. Esta actitud es frecuente en la práctica de la intercesión y se utiliza también en situaciones y marcos institucionales que no la requieren.

Según la imagen que el trabajador social se forma del usuario, de su derecho, puede orientar su intervención hacia la intercesión o la negociación.

La intercesión aparente o táctica

Pocos trabajadores sociales están convencidos de los beneficios de la intercesión. La mayoría de ellos "actúan" hábilmente el procedimiento de la intercesión en beneficio del usuario. Para desbaratar los efectos negativos de la intercesión, los trabajadores sociales intentan transformar, lo más rápidamente posible, el procedimiento de intercesión en procedimiento de negociación, de argumentación. En ciertas situaciones, pueden también transformarlo en interpelación.

El usuario en el procedimiento de intercesión

La intercesión lleva a poner en escena la miseria y el no-derecho. Si bien el trabajador social trata de "actuar", no es seguro que el usuario pueda vivir su situación sin interiorizar las normas sociales y morales que subyacen en la intervención de intercesión. Cualesquiera sean la discreción y la comprensión del trabajador social,

es humillante exponer en detalle los problemas y las privaciones, aunque a veces sea menos humillante que recurrir al entorno familiar o a los amigos. El usuario vive su situación como que se ha convertido en "un caso social, un incapaz para arreglarse solo, como los demás".

El usuario expone argumentos verdaderos o falsos, utiliza en su beneficio la buena voluntad del trabajador social, demostrando de esa manera que se ha resistido a la interiorización de las normas sociales que lo convertirían en un incapaz. Se adapta inteligentemente a la sociedad y desbarata el sistema de selección de ayudas en su beneficio. Estos desvíos de la asistencia por parte de los usuarios tienen el mérito de demostrar que se puede escapar a la interiorización del sistema.

Los límites y las contradicciones del juego de la intercesión

Este juego tiene límites, puestos por el hecho mismo de que las organizaciones y el poder sólo aceptan la intercesión si es excepcional. Esto es particularmente evidente en el caso de las intervenciones ante los poderes políticos. Los trabajadores sociales utilizan poco estas intervenciones, contentándose, la mayoría de las veces, con orientar a los usuarios hacia esas instancias y, a veces, apoyando sus pedidos. Recurrir al poder político parece el último recurso que puede tener algún peso en las decisiones de los organismos sociales.

b. El modelo de negociación-argumentación

Los procedimientos de negociación-argumentación consisten en efectuar una o varias intervenciones ante el o los organismos institucionales implicados en la situación, con el fin de modificar el comportamiento de quienes tienen poder de decisión, es decir, para obtener una resolución favorable para el usuario, resolución que en un comienzo aparecía como aleatoria.

El conocimiento de los organismos, herramienta de trabajo necesaria

Estos procedimientos utilizan los mecanismos y las reglas de juego internos del organismo. Suponen un conocimiento preciso

de los organismos en cuestión, de las redes de poder formales e informales, de los reglamentos, de los objetivos oficiales y ocultos, del funcionamiento interno, etc., para elegir la argumentación adecuada. Suponen también un correcto conocimiento de las relaciones entre los organismos: relaciones jurídicas, financieras, políticas.

Estos procedimientos plantean, desde un comienzo, las siguientes preguntas:

- ¿En qué reglamentos o jurisprudencia apoyar el pedido?
- ¿A qué nivel jerárquico dirigirse?
- ¿En qué intereses oficiales u oficiosos apoyarse? Pregunta de la que se desprende la que sigue.
- ¿A qué argumentación recurrir?

Según el conocimiento que el trabajador social tenga de la manera como recibirá sus argumentos el interlocutor, podrá revelar la situación con mayor o menor claridad.

Las hipótesis teóricas del procedimiento argumentación-negociación

Hay varias:

- a. La autonomía relativa que tiene cada organismo, o sea, el margen de decisión de que pueden disponer los actores resolutivos. El trabajador social puede determinar si ese margen existe, establecer su amplitud y utilizarlo.
- b. Los organismos tienen entre ellos relaciones diversas, complejas: financieras, políticas, técnicas. Estas relaciones pueden ser de rivalidad, de cooperación, de competencia, global o solamente respecto de un sector de la actividad.
- c. Los organismos cuyos intereses no concuerdan o incluso se oponen pueden, a veces, concurrir a solucionar un mismo problema porque esto es menos oneroso que seguir examinándolo, discutiéndolo o dando explicaciones.
- d. Los organismos funcionan a través de contradicciones, tanto en las palabras como en los hechos. A veces, es posible

aprovecharse de ello. El trabajador social utiliza el primer término de la contradicción para rechazar el segundo. Esto puede fallar, como se demostrará más adelante.

La influencia del procedimiento de negociación varía según los intereses y las partes en juego. Puede desembocar en una real acción de presión.

Las hipótesis teóricas de este procedimiento muestran también sus límites. Este procedimiento no puede pretender modificar las reglas fundamentales de juego de los organismos ni las normas sociales subyacentes.

Las relaciones del trabajador social con el usuario en este procedimiento

El profesional informa al usuario acerca de la manera como será caratulado por el organismo el pedido que presenta: caso derogatorio, situación de derecho, etc. Más tarde, acerca de procedimientos, plazos, posibilidades de lograr una solución, competencia y poder del trabajador social. La persona debe organizar su vida mientras espera la respuesta. No se beneficia con recibir una información demasiado subjetiva, demasiado pesimista o demasiado optimista. Cuando durante el procedimiento se producen cambios de evaluación, el usuario debe ser informado y consultado, pues es él quien corre los riesgos.

c. El modelo de la disuasión o de la amenaza

(6) Si el procedimiento argumentación-negociación pone en acción un intercambio de intereses para lograr una solución, los procedimientos disuasivos recurren a la amenaza. Se acentúa el peligro que puede correr la organización si se rehúsa a solucionar tal tipo de problema.

Estos procedimientos se utilizan, la mayoría de las veces, después del fracaso de la argumentación-negociación.

¿De qué amenaza se trata? Existen dos tipos de amenazas: apelar a la instancia jerárquica superior y apelar a la opinión pública.

En los dos casos, estas intervenciones, que ponen en evidencia ilegalidades, carencias o simplemente limitaciones del funciona-

miento del organismo, son recibidas por éste como ataques o denuncias porque atentan contra su imagen.

El impacto sobre la organización no es, evidentemente, el mismo si los hechos que se ponen en evidencia muestran carencias o ilegalidades.

La apelación a la instancia jerárquica superior

En este caso, la denuncia del problema queda dentro de la organización. Puede tratarse de una intervención de queja o de denuncia, a la cúpula, de un servicio deficiente de la organización.

A menudo, esta intervención se practica después del fracaso de la negociación, pues negociar y denunciar al mismo tiempo puede comprometer el éxito de la intervención. No hay que forjarse grandes ilusiones sobre esta intervención a posteriori; en los hechos, se reduce a una manifestación de protesta u de desaprobación y sólo trastorna temporarily al agente de la organización que la recibe y la tira de inmediato al cesto.

La apelación a la opinión pública

Éstas son intervenciones muy temidas por los organismos y por ello muy difíciles de manejar, porque ponen en evidencia sus defectos y atentan así contra su imagen.

Se puede apelar a la opinión recurriendo a la prensa, a la radio, a la televisión, a la movilización social (manifestaciones, peticiones, delegaciones, etcétera).

Es un medio considerable de presión, pero de doble filo para quien lo utiliza, pues la organización implicada públicamente tiene la réplica rápida y violenta. Por otra parte, ha instituido medidas preventivas de control para prevenirse de tales ataques, entre ellas la obligación de reserva impuesta a sus empleados.

La organización puede replicar con el silencio, la desmentida, la explicación o el contraataque.

Si la persona que denunció los hechos a la opinión pública, o mediante la cual se produjo el conocimiento público de ciertos hechos, es conocida, y es empleada del organismo, muy probablemente sea despedida.

Existe una cierta ambigüedad sobre los objetivos del procedimiento disuasivo. ¿Se pretende ayudar a la familia o denunciar a la sociedad? Si se persiguen los dos objetivos a la vez, ¿no se corre el riesgo de comprometer el primero a causa del segundo?

Aquí es preciso clarificar bien las cosas para no manipular al usuario.

A menudo, se teme que el usuario que ha sido objeto de una intervención adopte un comportamiento de asistido pasivo. Esto no es seguro. Por el contrario, quizás ha experimentado en esa ocasión una verdadera solidaridad social, un reconocimiento de su dignidad, a partir de lo cual podrá tener más fuerza para luchar en el futuro.

También se pueden elaborar procedimientos menos transgresivos. Algunas informaciones objetivas, en frío, irrecusables, son denuncias veladas, pero reales. No por nada algunos estudios quedan arrinconados en los cajones: molestan. Raramente se autoriza, de entrada, la difusión de determinado material audiovisual o la publicación de los resultados de tal estudio o de tales trabajos realizados en el servicio. Hay negociación, demoras, tergiversaciones, que desaniman a los trabajadores sociales del tipo "todo o nada". Los límites a una expresión crítica en el marco de la organización son reales, pero no deja de tener importancia que esa crítica pueda ser formulada oficialmente. Las críticas de grupos que trabajan fuera de la organización, con referencia a intereses sindicales o políticos, también tienen sus límites, debido a que esos grupos son ajenos a la organización.

3. Conclusiones

El pronóstico de la eficacia de las intervenciones ante las organizaciones es, pues, pesimista. Cada vez más categorías sociales están en vías de exclusión social, y las organizaciones sociales practican la austeridad.

Los trabajadores sociales serán utilizados cada vez más para seleccionar los usuarios que "merecen" ser ayudados de aquellos que no lo "merecen".

A propósito de estas intervenciones, puede plantearse el interrogante muy actual de la utilidad social de la profesión de trabajador social.

¿Esta utilidad está determinada por los profesionales, por los usuarios o por las organizaciones? Por los tres juntos, sin duda, pero ¿en qué orden de prioridad?

Queda claro que, si los usuarios, las instituciones o los profesionales ya no reconocen esa utilidad social, se produce una crisis de identidad. El debate acerca de las tareas que se deben realizar o no, acerca de "cómo" realizarlas —debate permanente sobre los métodos—, es claramente el signo de una separación importante entre esos tres actores.

Referencias bibliográficas

Fournier y Questiaux, *Le traité du social*, Paris, PUF.

Hameline, D., "Langage des intentions, langage des institutions", *Orientation*, N.º 34, abril de 1970, pp. 21-41. El lenguaje de la intención se transforma, por las dificultades de las instituciones, en el lenguaje de la ilusión. René Barbier, "Une analyse institutionnelle du service social", *Sociologie du Travail*, octubre de 1973, pp. 63, 69 y ss.

Lenoir publicó, en 1974, *Les exclus*, Paris, Seuil. El trabajador social le envía un cierto número de argumentos expuestos en su libro.

Lory, B., *La politique d'action sociale*, Toulouse, Privat, 1976.

Belorgey, *La politique sociale*, Paris, Seghers, 1976.

"L'institué ce qui est là, établi, implanté, légalisé", *Pour*, N.º 33, 1973, p. 97, o también "L'ordre établi, les valeurs de représentation et d'organisation considérées comme normaux...", René Lourau, *L'instituant contre l'institué*, Paris, Anthropos.

Salomon, G. M., "L'homme morcele", *Connexions*, N.º 22, 1977, pp. 115-128.

Es Weber quien destaca la importancia de las reglas y las funciones en la burocracia. Crozier retoma esta línea. Muestra la organización como terreno de búsqueda de poder de las diferentes categorías de agentes que la componen (*Le phénomène bureaucratique*, Seuil, 1964; hay versión en español: *El fenómeno burocrático*, Buenos Aires, Amorrortu, 1969). Para los sociólogos marxistas, la organización burocrática no es más que un sistema de transmisión y de ejecución de decisiones fundamentales que le son exteriores.

EL FIN DE LA INTERVENCIÓN

El fin de la intervención del trabajador social —también llamado fin del cometido o clausura— constituye la última fase del método. Trabajador social y usuario han recorrido juntos un período significativo que llega a su término; se trata de separarse, de cerrar o de concluir el trabajo que los ha unido.

La literatura profesional y los institutos de formación de trabajadores sociales conceden un lugar importante a las primeras fases del proceso de intervención —la solicitud, el análisis de situación, la evaluación preliminar y operativa—, pero un lugar casi inexistente al fin de la intervención social. Si bien todos están de acuerdo en que el trabajo social está limitado en el tiempo, que su proceso tiene un comienzo, un medio y un fin (en el sentido de concluir, de terminar algo), se ha desarrollado poco, se ha descuidado y se ha estudiado raramente esta última parte del proceso. Ahora bien, nosotros hablamos de autonomía del usuario; en consecuencia, nuestro propósito declarado es el fin de nuestra intervención, el momento en que él habrá adquirido —gracias a los cambios que se han producido en su situación— las aptitudes suficientes para prescindir de nuestra presencia, de nuestra mediación, de nuestro apoyo. Esta contradicción —de gran magnitud— nos parece significativa de la importancia de esta etapa, tanto mayor cuanto que lo que está en juego es difícil, especialmente para el trabajador social.

La fase de clausura —de fin de la intervención— pone al trabajador social frente a múltiples contradicciones: contradicciones de tipo institucional propias de su organismo empleador, que él no puede ignorar y cuyas consecuencias y presiones sufre; contradicciones propias del usuario, arraigadas en sentimientos ambivalentes; y, finalmente, contradicciones propias del mismo trabajador social.

El fin de la intervención, como fase de la metodología, ilumina estos diferentes niveles de contradicción. Las fuerzas conflictivas que resultan —conflicto entre los propósitos declarados y los propósitos que se persiguen, entre la dependencia y la autonomía, entre lo que se quiere (o se dice querer) y lo que se hace— crean una riqueza dinámica propia de este periodo. Tanto como la fase inicial, la fase final tiene una importancia capital, una dinámica particular; de la manera como se aborden, se comprendan y se resuelvan las contradicciones y los conflictos inherentes dependerá, en gran parte, que lo adquirido por el usuario se mantenga y consolide en su futuro autónomo.

Creemos que el fin de la intervención social, en tanto fase final del proceso, forma parte de la metodología de intervención, “es parte integrante de todo el esfuerzo de cambio”¹ que se busca desde el primer encuentro con el usuario. Por ello, la clausura está presente desde el comienzo; el trabajador social debe pensar en ella a lo largo de su intervención, pues se prepara desde la primera entrevista o la primera intervención.

En efecto, cuando el trabajador social, durante su intervención, fortalece en el usuario su aptitud de elección y de decisión, cuando le facilita, progresivamente, el aprendizaje de cómo solicitar los organismos sociales que están a su disposición, cuando apoya a un grupo para que pueda ayudarse mutuamente, o cuando encuentra con los interesados formas de organización solidaria entre pares, ya está preparando el fin de su intervención. Algunos ejemplos pueden ilustrar estas palabras:

Una familia, cuyo padre es inválido, para cobrar la pensión trimestral debe llenar un formulario —extenso y complejo— cada tres meses. La pareja, casi analfabeta, no está en condiciones de hacerlo. El trabajador social solicitado comienza con ellos un proceso educativo que, progresivamente, les va a permitir cumplimentar sin ayuda las exigencias institucionales: a las primeras entrevistas en las cuales el trabajador social mismo llena los formularios, se suceden explicaciones reiteradas acerca del funcionamiento del organismo, del porqué de cada información solicitada, etc. Después, pide a la familia que llene ella misma los formularios en su presencia. Luego de varios ejercicios de este tipo, la familia puede, sola, hacer frente a las exigencias del organismo.

Un club de ancianos estudia con el trabajador social los medios para salir del aislamiento social en que se encuen-

tran. Se encaran varias soluciones con el trabajador social y luego las ensayan los ancianos: reunirse más frecuentemente en el club, organizar otras actividades además de las previstas, solicitar a los voluntarios que hagan visitas domiciliarias más frecuentes, organizar encuentros en casa de unos y otros, proponerse en el vecindario para cuidar niños por la noche y en fin de semana.

En el curso de este capítulo, vamos a desarrollar los aspectos institucionales y las contradicciones propias del organismo empleador, las diversas formas de fin de la intervención, los sentimientos que esta fase provoca tanto en el usuario como en el trabajador social y los comportamientos más frecuentes a que ellos dan lugar y, finalmente, algunos aspectos particulares de la intervención durante esta fase final.

1. Aspectos institucionales

Es excepcional, en Francia, que los organismos empleadores de trabajadores sociales organicen su prestación de servicios a los usuarios determinando su duración al comienzo. Algunos servicios, sin embargo, lo hacen, especialmente asociaciones privadas como Aide à Toute Détresse.*

Los organismos sociales no imponen ningún límite de duración, y el fin de la intervención del trabajador social está casi siempre determinado por él mismo o por el usuario. Esto, con excepción de las instituciones que funcionan por mandato de protección a la infancia (prevención y judicial), en que la duración del mandato está establecida por una autoridad exterior al empleador (juez de menores), por un lapso que varía entre 6 meses y 2 años. Este tipo de mandato es renovable ante la misma instancia de decisión.

Si bien la gran mayoría de los organismos no establecen reglas para el fin de la intervención, se advierte una diferencia notable entre los que se financian con un presupuesto y aquellos cuya fuente de financiación es el arancel.

Las contradicciones se perciben menos en los organismos que tienen un presupuesto para su funcionamiento, que comprende

* Ver capítulo 7, sobre el contrato.

poner a disposición de los usuarios que de ellos dependen un personal calificado (en este caso, trabajadores sociales). La forma de financiamiento deja un margen de libertad importante a los trabajadores sociales para fijar —con el usuario— las modalidades y la duración de la intervención en función de la demanda del usuario y la duración de la intervención. Sin embargo, existe, sobre los trabajadores sociales, una presión importante para que justifiquen su volumen de trabajo, la frecuencia y la duración de sus intervenciones, etc. La exigencia raramente es cualitativa y se limita, casi siempre, a un control cuantitativo y estadístico que a veces se parece más a una exigencia de rendimiento y de rentabilidad que a la búsqueda de un servicio de calidad, competente y centrado en las necesidades de la población.

La situación en los organismos financiados por arancel es muy diferente: su funcionamiento depende en forma muy estrecha de la cantidad real de personas a cargo, cuyo número deben justificar ante las autoridades correspondientes. Si los servicios de ese organismo son muy pedidos, si el número de personas que los solicitan supera las posibilidades de servicio que se ofrecen, la institución tenderá a crecer y a desarrollarse (admisión de nuevos usuarios, más locales, etc.), o bien a asegurar servicios de corta duración con una renovación constante de la población asistida. En cambio, si las demandas se estancan o francamente disminuyen, el organismo, para mantenerse, tenderá a ofrecer un servicio cada vez más prolongado y sofisticado a las personas a su cargo y, además de la duración, intervenciones múltiples de trabajadores sociales de diferentes especialidades.

En esas situaciones de los organismos intervinientes, los trabajadores sociales deberán afrontar contradicciones y presiones importantes en cuanto concierne a la fase del fin de su intervención:

- En los organismos financiados por presupuesto y donde el control cuantitativo es importante, los trabajadores sociales sufren la tentación de guardar eternamente los legajos en la sección "activos", de no finalizar su acción con el usuario, sino de mantener contacto mediante encuentros espaciados una vez por año o cada seis meses.
- En los organismos financiados por arancel, en expansión, o con creciente renovación de su población, la tendencia de los trabajadores sociales puede ser inversa: se acelerará el fin de la intervención, a veces en perjuicio del usuario y del

cambio en su situación. Además, el volumen demasiado importante de trabajo conspirará contra la calidad de la intervención y la regularidad de las entrevistas o reuniones con el usuario.

En los organismos con arancel en los cuales su población disminuye, los trabajadores sociales se verán ante la contradicción siguiente: proceder a finalizar la intervención cuando la situación del usuario lo permite, en contra de las presiones del servicio para que prolongue su actividad, y, por ello mismo, poner en peligro su propia estabilidad de empleo —y la de sus colegas— si el financiamiento de la institución disminuye en forma notable a causa de no renovarse los pedidos y de la baja de las intervenciones en curso. Aquí, el interés del usuario puede ser olvidado, y aun enmascarado y deformado por la presión del interés del trabajador social (conservar su empleo) y el del organismo (mantener su fuente de financiamiento). Estos dos últimos se combinan a menudo para no constituir más que un solo interés, tendiente a conservar y hacer crecer la institución.

Decíamos antes que la fase de clausura ha sido escasamente abordada en TS: pues bien, debemos hacer constar que los condicionamientos institucionales que pesan lo son menos todavía. Sólo podemos apuntar aquí algunas contradicciones mayores, pero falta hacer todavía un trabajo más profundo y sistemático en el seno mismo de los diversos organismos. La cuestión esencial sigue siendo, para nosotros, saber cómo, en tanto trabajadores sociales, nos ubicamos cuando los intereses del usuario, los de nuestro servicio empleador y los nuestros propios no son convergentes sino contradictorios. ¿Cuáles intereses privilegiaremos —en forma consciente o inconsciente— y al servicio de quién ponemos nuestra competencia?

2. Diversas formas de fin de la intervención social

El fin de la intervención del trabajador social puede tener lugar en cualquier momento del proceso de trabajo. En ciertos organismos, es frecuente que la intervención rese por iniciativa del usuario después de una entrevista, a veces dos, muy al comienzo, por

consiguiente, del proceso. Durante la intervención, también puede producirse la clausura debido a que el usuario se muda o a que el trabajador social cambia de empleo.

Sin embargo, no podemos hablar rigurosamente de fin de la intervención más que cuando se ha llevado el trabajo a su término, pasando por las diversas etapas del método de intervención de las que hablamos en el capítulo 4.

La apreciación del "término", de cuándo comienza el fin de la intervención, sigue siendo todavía vaga y sujeta a diferentes interpretaciones. A menudo se lo ha definido por la negativa, como el estadio en que ya no se realiza ningún progreso. Otros autores lo definen como el momento en que se han alcanzado los objetivos de cambio que los actores se habían propuesto.² Otros, todavía, destacan la necesidad de que el trabajador social estime el momento con el usuario; ese momento sería cuando éste está preparado para organizarse sin ayuda, cuando "ha adquirido un nivel satisfactorio de funcionamiento social".³ En nuestra opinión, esta última es la más ambigua, pues ¿quién determina lo que es un "nivel satisfactorio de funcionamiento social" y en función de qué criterios? Esta definición implica un modelo preestablecido de buena organización o de buen "funcionamiento social", modelo del cual el trabajador social se erige en guardián e intérprete. Pues bien, esta definición está muy extendida entre los trabajadores sociales y testimonia hasta qué punto el medio profesional está imbuido de referencias teóricas funcionalistas.*

Determinar exactamente en qué momento debe finalizar la intervención nos parece que depende de cada situación particular; los criterios para cesar la intervención deben redefinirse a la luz de la situación de cada persona y de la evaluación que el trabajador social hace de ella. Por otra parte, nos parece indispensable establecer el momento de clausura de común acuerdo entre el usuario y el trabajador social, a partir de la evaluación de los resultados y de los cambios que se han logrado en la situación.

El fin de la intervención puede revestir diversas formas. Puede tener lugar por iniciativa del usuario, puede tratarse de una intervención con duración preestablecida que llega a su término, o, incluso, la clausura puede planificarse cuando no se ha fijado la duración al comienzo, y puede tratarse, también, de un pase.

a. *El fin de la intervención por iniciativa del usuario se produce cuando éste detiene el proceso de trabajo, ya sea porque no se presenta a las citas propuestas, o bien porque el trabajador social encuentra la puerta cerrada en ocasión de sus visitas, aunque el usuario había sido advertido. A veces, también, el usuario que realiza una primera gestión ante el trabajador social luego no la continúa.*

Esta forma de clausura no es, evidentemente, satisfactoria para el trabajador social, quien ve, así, que sus servicios son rechazados por el usuario. Entonces, se le presentan numerosas hipótesis para explicar esta iniciativa del usuario (¿entendí a esta persona y su pedido?, ¿mi actitud fue lo suficientemente cálida y acogedora?, ¿mi evaluación es justa?, ¿las propuestas que hice correspondían a lo que él esperaba?). Pero, en la mayoría de los casos, esta hipótesis no puede verificarse. El trabajador social estará inclinado, entonces, a percibir la iniciativa del usuario como un fracaso del que se sentirá en mayor o menor medida responsable.

En esta situación de clausura por iniciativa del usuario, es útil con frecuencia tomarse el trabajo de rehacer una evaluación de las entrevistas o las reuniones con él. Retomando los elementos de las intervenciones que precedieron a la ruptura, el trabajador social puede encontrar indicaciones, puntos de referencia que lo ayudarán a establecer hipótesis explicativas. Podrá, entonces, elegir entre diversas acciones posibles: escribir una carta o telefonear, citar nuevamente al usuario o darle seguridades acerca de su disponibilidad a su respecto; también podrá decidir esperar y, de alguna manera, dejar que el usuario decida solo la finalización de la intervención.

Esta misma situación se produce cuando se trata de las primeras reuniones con un grupo y falta la mayoría de las personas implicadas. Las ausencias son frecuentes, sobre todo en la segunda reunión. Aquí deben evaluarse el proceso de constitución del grupo* y la convergencia o divergencia entre los objetivos que persigue el trabajador social y los objetivos de los miembros del grupo. Aquí son también posibles varias opciones: escribir a los miembros para fijar una nueva reunión, visitarlos en sus domicilios para aclarar los motivos de la ausencia individualmente, esperar la reunión siguiente para ver si las ausencias eran fortuitas, etcétera.

* Ver capítulo 3, "Ciencias humanas y trabajo social", 1-a, p. 37 y ss.

* Ver capítulo 10, "Intervenciones indirectas", 2-A.

En una situación tal de fin de la intervención, el trabajador social experimenta a menudo una sensación de intensa frustración y puede estar tentado de tratar de volver a ver, a todo precio, al usuario para tranquilizarse de alguna manera. Es muy difícil aceptar la frustración "de no saber" y aceptar además los límites de nuestro poder; pues la iniciativa del usuario de dar término al trabajo que comenzó con nosotros pone de relieve la extensión real de su propio poder, de su determinación de no utilizar ya más nuestros servicios, de su deseo de hacer frente solo —o de otra manera— a sus dificultades o a sus necesidades. La situación de ruptura a la cual nos lleva no es necesariamente negativa o nefasta para él, por el contrario. Esa situación puede entenderse también como un deseo de afirmación, como una decisión dinamizante de hacerse cargo de sí mismo y de rechazar una cierta dependencia. En todos los casos, y no importa cuál sea el motivo de su decisión, el usuario toma (activa o pasivamente) el poder y nos recuerda que nadie puede ser ayudado contra su voluntad y sin su adhesión activa.

b. *El fin de la intervención con duración preestablecida desde el comienzo.* En este caso, se establece el momento de la clausura desde el comienzo de la intervención. Usuario, trabajador social y organismo han establecido un contrato de intervención que prevé un límite final en el tiempo, generalmente de 3 a 6 meses. El fin de la intervención está, entonces, efectivamente presente desde el comienzo y se prepara a lo largo de todo el trabajo. Parecería, según la experiencia de los autores norteamericanos y canadienses que han escrito sobre este tema, que la fase de clausura despierta, en estos casos, menos sentimientos ambivalentes que en las otras situaciones.⁴ Usuarios y trabajadores sociales perciben el fin de la intervención como una de las modalidades de organización de la institución, una de las reglas que estaba establecida desde un comienzo. La evaluación final tiene gran importancia, pues debe medir los cambios que se produjeron en la situación del usuario durante el tiempo que duró la intervención. Ésta es, por lo general, muy intensa durante el periodo convenido y está centrada en uno o dos objetivos de cambio indicados en el contrato.

Algunas formas de TS en Francia prevén una duración limitada de intervención desde un comienzo: ya hemos mencionado los mandatos de protección a la infancia (Tribunal de menores), así como servicios tales como Aide à Toute Détresse. Asimismo, para las actividades de grupo —ya se trate de niños o de adultos—, se propone a menudo un período determinado (2 meses, 6 meses, etcétera).

c. *El fin de la intervención planificado* es la situación más corriente en Francia. Se trata de una intervención que no fija previamente la fecha de clausura. Cuando el trabajador social o el usuario consideran que su trabajo conjunto toca su fin, planifican clausurar la intervención y se ponen de acuerdo en una fecha.

En general, es el trabajador social quien propone el fin de la intervención; es él quien tiene la iniciativa, incluso si previamente solicita y obtiene el consentimiento del usuario. Más adelante veremos el contexto afectivo y las intervenciones más precisas que se aplican en esta forma de clausura.

d. *El pase* no es verdaderamente un fin de intervención, pues consiste en un cambio de actores, especialmente de trabajador social y/o de organismo. El pase se produce a menudo en medio de la intervención, ocasionado por la movilidad geográfica y/o profesional. En efecto, el usuario se muda, cambia de ciudad o de sector, el organismo y el trabajador social tienen determinada competencia territorial y, debido a la mudanza, otras instituciones se encargan de proseguir el trabajo comenzado. La movilidad profesional se debe a que el trabajador social cambia de empleador, accede a otro puesto en el mismo organismo, o bien forma parte del servicio durante un lapso determinado y su compromiso finaliza; es el caso de los trabajadores sociales en formación que practican en diversos servicios, o de los trabajadores sociales contratados para hacer un reemplazo (enfermedad, maternidad, etc.). El pase también puede tener lugar cuando el cambio de trabajador social aporta una nueva dinamización al usuario, cuando trabajador social y usuario han llegado —a veces, después de un prolongado trabajo en conjunto— a un estado de estancamiento y/o de falta de evolución en la situación. En estos casos, el pase puede resultar útil aunque ninguna modificación externa obligue a los actores a separarse. Del mismo modo, puede encararse también cuando el trabajador social se siente incapaz de asegurar un trabajo eficaz debido a incompatibilidad entre él y el usuario.

En todas estas situaciones, el trabajo que se ha iniciado con un trabajador social debe proseguir con los otros. Cuando puede preverse el cambio de trabajador social, es posible fijarse objetivos limitados que puedan alcanzarse en el tiempo previsto y preparar el pase. En otros casos, esta preparación no es posible.

El pase debe asegurar al usuario una cierta continuidad en la intervención a pesar de la ruptura de la relación con el trabajador

social que implica. Requiere, entonces, que se lo prepare cada vez que esto sea posible. La preparación se hace en dos niveles: primero con el usuario, con quien el trabajador social habla acerca de ese cambio, aclara los objetivos de trabajo, los sentimientos que produce esa interrupción imprevista (o prevista) de la relación; después, con el nuevo trabajador social que continuará la intervención, para informarle acerca de la acción que se llevó a cabo, de los objetivos perseguidos, del plan de intervención y de la evaluación de la situación del usuario. A veces, se pone al corriente al nuevo trabajador social sólo por escrito, remitiéndole el legajo o un resumen de éste. Nos parece importante que, cada vez que sea posible, los dos trabajadores sociales no sólo se encuentren, sino que también el anterior promueva el encuentro entre el usuario y el nuevo. Es decir que el primer encuentro entre el usuario y el nuevo trabajador social sea organizado por quien conoce a la persona (o la familia o el grupo), que los presente a uno y otro, y que, en conjunto, discutan el cambio. Esta gestión permite al nuevo trabajador social inscribirse sin dificultades en la prosecución del trabajo; además, su rol y su intervención se ven legitimados a los ojos del usuario.

Cada vez que sea posible, la transición puede ser organizada conjuntamente por los dos trabajadores sociales con un periodo de intervención de ambos, con el alejamiento progresivo de uno y el compromiso del otro. Por ejemplo, en un grupo de adolescentes, el pase se produjo de la siguiente manera: el trabajador social habló con el grupo y les pidió a sus miembros expresarse sobre el asunto; al terminar la reunión siguiente, llegó el trabajador social encargado de tomar el relevo para conocer al grupo. En la reunión posterior, la participación de los dos trabajadores sociales permitió renovar ese primer contacto y advertir al grupo que el primero vendría la próxima vez al finalizar la reunión, para decirles adiós. En esta ocasión, el grupo preparó una pequeña colación de despedida.

En un pase, aun muy bien preparado, es raro que pueda asegurarse realmente la continuidad del trabajo, pero esto no incide en forma perjudicial, lejos de ello: el cambio de trabajador social puede permitir un nuevo aliento, puede permitir al usuario presentarse con un aspecto diferente y, de alguna manera, dejar tras de sí un pasado a veces difícil, puede incluso enseñarle a manejar mejor su relación y a ampliar su campo relacional.

El pase despierta también sentimientos ambivalentes en el usuario —de lo cual hablamos más detalladamente a continua-

ción— que pueden expresarse de diferentes maneras. Es frecuente que la persona —que se ha decepcionado por la separación— rehúse hablar de lo que hizo con el primer trabajador social, o también que lo elogie constantemente. Puede intentar seducir a su nuevo trabajador social criticando vivamente al precedente, llegando incluso a desfigurar los hechos y proclamar su satisfacción por el cambio. El nuevo trabajador social debe tratar de comprender el significado de estos comportamientos y recordar que estos cambios no se producen sin pesar para el usuario ni, por otra parte, para él mismo.

3. Contexto relacional y afectivo del fin de la intervención

El fin de la intervención tiene lugar en un marco psicológico particular. Esta fase de la metodología despierta, en efecto, numerosos sentimientos contradictorios cuando se trata de desligarse del compromiso y, luego, de terminar una relación interpersonal significativa en la cual tanto el usuario como el trabajador social se han comprometido afectivamente. Esta etapa debe comprenderse y llevarse a cabo a la luz de lo que constituye su dinámica propia: si bien todo final de una relación se percibe y se siente como una separación, un abandono, una ruptura y una muerte, todo final es también y al mismo tiempo algo que se ha concluido, alcanzado, algo que pertenece a la creación y al renacimiento, una puerta abierta hacia nuevos caminos y experiencias diferentes. El fin de la intervención significa tanto alejamiento y separación como reconocimiento efectivo del camino recorrido.

a. Para el trabajador social

El fin de la intervención despierta en el trabajador social una ambivalencia muy grande: a los sentimientos de pérdida y de separación, se mezcla la satisfacción del trabajo cumplido. A la certidumbre de que el fin de la intervención es necesario y está justificado, se mezcla la incertidumbre frente al porvenir, la frustración de “no saber ya” qué le sucederá después al usuario.

Es frecuente también que los trabajadores sociales experimenten una cierta culpabilidad hacia el final y se pregunten acerca de

72

la eficacia de su intervención, sobre la calidad de sus servicios, sobre su competencia y su investidura. La pregunta ¿podría haber hecho más, o mejor? parece que se plantea con frecuencia.

Los trabajadores sociales a veces están tentados de terminar su intervención en forma positiva y tranquilizadora; quieren, a todo precio, que el usuario quede contento, y también que los gratifique con su reconocimiento y su agradecimiento. Cuanto más acentuados son sus sentimientos de culpabilidad, más raro es que obtengan de la persona la gratificación tan esperada.

El conflicto interior puede ser intenso, más aún cuando el fin de la intervención se percibe como un fracaso y no como un logro, si no se han alcanzado las metas esperadas o si las esperanzas iniciales han sido defraudadas. En estos casos, puede desplazarse la culpabilidad ya sea sobre el organismo empleador (que no provee los medios necesarios), o bien sobre el usuario, con manifestación de sentimientos hostiles y agresivos a su respecto.

El fin de la intervención requiere de parte del trabajador social una percepción lo más clara posible de sus propios sentimientos. Esta clausura lo remite también a sus motivaciones: deseo de reparación, deseo de "salvar" a los demás, deseo de poder. Poner término a su relación con el usuario implica un cierto renunciamiento; puede facilitarse, en cierta medida, cuando se considera desde un comienzo al usuario como responsable de su vida y de sus decisiones, y cuando el trabajador social no mantiene —más allá de un cierto límite— su dependencia.

b. Para la persona

La misma ambivalencia de sentimientos existe también en el usuario: a la satisfacción que provoca haber logrado una mayor autonomía, a la alegría por el camino recorrido y los cambios alcanzados, se mezclan el temor y la incertidumbre del porvenir, la inseguridad y los sentimientos de pérdida y de abandono. Muerte y renacimiento están presentes; deseo de afirmación y de autonomía y, al mismo tiempo, deseo de conservar una dependencia tranquilizante.

El fin de la intervención se aprecia a menudo como la confirmación de sus aptitudes y de los cambios en su situación; se percibe, pues, con placer. Pero sólo raramente está exento de temores y de inseguridad.

El conflicto interior del usuario se manifiesta por una serie de comportamientos que se encuentran frecuentemente en esta etapa y que se expresan tanto en situaciones de relación individual como de grupo.⁵ Podemos enumerar algunos:

Negación. El usuario niega que se acerca el fin de la intervención; el trabajador social le ha hablado de esto, pero él no escucha, no lo recuerda, cambia de tema, rehúsa abordarlo o se asombra. "Se olvida."

Nuevos pedidos. Cuando comienza la fase final, el usuario puede reaccionar formulando nuevos pedidos, proponiendo otros objetivos de trabajo. Estos pedidos pueden expresarse verbalmente, pero a menudo se los expresa indirectamente: lamentos, nuevas preocupaciones, dificultades para organizarse, conflictos de relación, etc. Por ejemplo, esa pareja que, después de haber trabajado largo tiempo sobre problemas de educación de los tres niños, hijos del primer matrimonio del marido, hacia el fin de la intervención —desde luego, diferida a pedido de la pareja— le habla al trabajador social de sus dificultades conyugales: disputas, quejas, proyectos de separación, etcétera.

Regresión. El retorno a formas de comportamiento preexistentes puede ser otra forma de reacción del usuario. En un grupo, es dable asistir al resurgimiento de conflictos que ya habían sido solucionados satisfactoriamente o a la formulación de pedidos de dependencia respecto del trabajador social o del líder, acompañados a menudo de hostilidad. En un caso individual, es posible encontrarse, por ejemplo, frente a una persona que se muestra repentinamente incapaz de realizar gestiones que, desde cierto tiempo atrás, ejecutaba sin problemas: asistir a una reunión escolar, llenar un formulario, llevar a un hijo al consultorio médico, etc. Esta regresión es significativa del temor del usuario frente al porvenir, de su deseo de mantener una relación que le dé seguridad. Con su comportamiento, el usuario dice: "Usted se da cuenta de que no puedo prescindir de usted."

Hostilidad. El usuario enfrentado a la inminencia de la separación puede manifestar su descontento. Está descontento porque se da cuenta de que la relación con el trabajador social es importante para él y, seguramente, la va a echar de menos; también puede percatarse de hasta qué punto es grande su dependencia y de cuánto va a extrañar los encuentros con el trabajador social. La hostilidad y el descontento pueden expresarse abiertamente o en forma velada. Por

ejemplo, aquella mujer que, en ocasión de la clausura de la intervención, comunica, muy agresivamente, al trabajador social todo lo que ella piensa de las asistentes sociales, con ejemplos en apoyo de sus palabras e insultos múltiples. La hostilidad y el descontento respecto del trabajador social pueden, de hecho, facilitar la separación y disminuir o desviar la inseguridad y la tristeza. Y pueden, sobre todo, desplazar los sentimientos de abandono: el usuario ya no es abandonado por el trabajador social, sino que es él quien toma la iniciativa de la ruptura, es él quien deja al trabajador social.⁶

Recapitulación. El usuario habla del pasado, recapitula lo que para él son jalones importantes. Esta recapitulación a veces es espontánea, muy a menudo es solicitada por el trabajador social en el momento de hacer la evaluación final con el usuario. Puede adoptar formas particulares cuando se trata de un grupo: los miembros pueden tener deseos de compartir sus recuerdos sobre tal o cual reunión o actividad, tal o cual fiesta o encuentro. Pueden producirse extensos intercambios detallados. Incluso es frecuente el retorno al pasado: se miran las fotos (u otros documentos que testimonian el pasado común), se organiza un nuevo paseo (u otra actividad) al mismo lugar que en el pasado, etcétera.

Huida. El usuario precipita el fin de la intervención: no va más a las reuniones, no responde más a las visitas a domicilio o al cartero. En un grupo, puede manifestar actitudes de rechazo hacia los otros o suscitar el rechazo de los otros hacia él. Cuando la huida va acompañada de una incorporación en otro lugar, resulta positiva y facilita mucho, para el usuario, el fin de la intervención. La señora M no abre más su puerta y no responde a los pedidos del trabajador social para hacer una evaluación final. Por su colega animador del centro social, el trabajador social se entera de que dicha señora participa activamente, desde hace poco, en un grupo de mujeres del barrio, del que es un miembro dinámico.

Estas diferentes formas de reacción del usuario no constituyen una lista exhaustiva. También se pueden encontrar varias de estas manifestaciones en un mismo usuario, no se excluyen necesariamente. Si el trabajador social no tiene en claro sus propios sentimientos durante esta fase, puede fácilmente dejarse sorprender por las reacciones del usuario, especialmente cuando solicita la prolongación y el mantenimiento de la intervención.

Por otra parte, la incomodidad que siente el usuario, su ambivalencia y su inseguridad, incluso su hostilidad, constituyen palancas de dinamismo importantes para el futuro. El trabajador social debe cuidarse de querer, a todo precio, tranquilizarlo, alejar sus temores o disminuir su incomodidad.

Quando el usuario tiene diversos sentimientos simultáneamente —hostilidad hacia el trabajador social, miedo al futuro, dudas sobre sus propias aptitudes—, el trabajador social hará bien en no querer, a cualquier precio, atar los cabos sueltos, o gastar demasiada energía para tratar de que el usuario se sienta bien respecto de la separación. La habilidad del usuario para enfrentarse con sus sentimientos de pérdida y, no obstante, hacer frente a su situación, puede ser para él una experiencia rica en enseñanzas. El trabajador social puede necesitar —más que el usuario— finalizar su acción en forma correcta.⁷

4. Formas de intervención centradas en la clausura

Al abordar esta fase de la metodología, el trabajador social puede utilizar ciertas formas de intervención que resultan útiles para preparar la clausura. Ya mencionamos la necesidad de un acuerdo entre el usuario y el trabajador social acerca del momento en que debe finalizar la intervención y de la fecha de clausura. La elección del momento debe explicitarse y establecerse de común acuerdo.

El espaciamiento de los encuentros —entrevistas o reuniones— puede utilizarse para facilitar una separación progresiva; algunos encuentros alejados en el tiempo permiten al usuario comprobar sus aptitudes para enfrentar y dominar, solo, su situación y tomar distancia con relación al trabajador social. Este espaciamiento de los encuentros puede resultar muy útil para los individuos o las familias; pero es difícilmente aplicable en un trabajo con un grupo pequeño, pues el calendario y la frecuencia de los encuentros se fijan, casi siempre, por adelantado.

También pueden utilizarse con provecho los periodos de vacaciones del trabajador social o del usuario para permitirles tomar distancia y proceder a la evaluación final después de este periodo de interrupción de los encuentros.

Elucidar los sentimientos que despierta el fin de la intervención también se utiliza mucho en esta etapa, tanto más que en las primeras fases de la solicitud y el análisis de situación o después.* Pero todo lo que ya hemos expuesto sobre el contexto relacional y afectivo de la clausura —tanto para el usuario como para el trabajador social— determina que la verbalización y la comprensión de los sentimientos sean indispensables al acercarse la separación.

Informar y poner en relación con los recursos del medio es otra intervención muy importante en la etapa final. El trabajador social puede —según los casos— recurrir a instituciones que estén en condiciones de ofrecer al usuario los servicios que, eventualmente, necesite: servicios médicos, entretenimientos, servicios de formación profesional, servicios culturales, otros servicios sociales, etcétera.

Los trabajadores sociales tienen un gran conocimiento de los organismos de su sector o de la comuna donde ejercen; están, así, en condiciones, no sólo de informar al usuario, sino también de facilitarle los primeros contactos con tales servicios, de acompañarlo en una primera gestión, de presentarle a los responsables, de explicarle el funcionamiento de la institución, etc. Cuando se trata de un grupo pequeño, esta gestión es también importante, porque hacia el fin del grupo sus miembros pueden manifestar su deseo, y tener la aptitud, de participar en la vida de otros grupos del barrio: asociaciones, clubes, etcétera.

La evaluación final merece que nos detengamos un poco más. En el capítulo 4, dijimos que la evaluación es un proceso continuo, que se pone diferente énfasis en ella según que se esté al comienzo, en mitad o en el fin de la intervención, y que se comparte y se discute con la persona.

En la fase final —y cuando trabajador social y usuario procedieron ya a evaluaciones parciales de la evolución de la situación a medida que transcurría su trabajo conjunto—, la evaluación toma la forma de una recapitulación y un señalamiento de los cambios más significativos.

Esta recapitulación del camino recorrido sólo es posible si la situación del usuario se estableció claramente y se consignó por escrito al comienzo, en oportunidad del análisis de situación y de las evaluaciones preliminar y operativa. Igualmente, los objetivos de cambio y el proyecto de intervención establecidos al comienzo —y

eventualmente reajustados después— constituyen el punto de partida de la evaluación final. Pues, para medir el trabajo cumplido en un lapso determinado, es indispensable referirse a la situación tal como era en un principio y a los objetivos que se perseguían.

Esta medición del cambio tiene en cuenta dos niveles. El primero —más fácil de discernir y de apreciar— se refiere a los cambios objetivos en la situación del usuario. Se trata de cambios que se han podido constatar y enumerar a partir de hechos precisos: mudanza de la familia, estabilidad en el empleo, organización familiar, escolaridad regular de los niños, ampliación de las relaciones sociales, aptitud para realizar gestiones administrativas u otras, etc. La comparación entre la situación antes y después es relativamente fácil; trabajador social y usuario pueden confrontar su apreciación del cambio sin correr el riesgo de que sean divergentes.

El segundo nivel de evaluación se refiere a los cambios cualitativos que se han producido: relaciones interpersonales, relaciones familiares (conyugal, parental, etc.), relaciones sociales, cambios en la percepción de sí mismo y de los otros. Estos cambios, de orden subjetivo y cualitativo, son más difíciles de medir y de sostener con hechos precisos:

En oportunidad de la evaluación final, la señora S, joven madre soltera, le dice al trabajador social que “ha crecido”, que se siente más responsable y menos “chiquilina”. Con respecto a su hijo, dice que se plantea muchos más interrogantes sobre cómo lo educa y sobre lo que el niño necesita. Por otra parte, pudo reanudar las relaciones con su propia familia —que la había rechazado en ocasión de su embarazo—; la reconciliación con sus padres se articuló alrededor de su hijo, pero no pudo encontrar en ellos el apoyo y el consuelo que esperaba para ella misma.

La evaluación final debe establecer no sólo los cambios calificados de “positivos” por el usuario y el trabajador social, sino también las situaciones en que no se produjo ningún cambio, en que los aspectos de la intervención son negativos o insuficientes.

Constatar que no tuvo lugar ningún cambio en la situación del usuario no es necesariamente una constatación de fracaso; en muchas situaciones, la intervención social puede tener como objetivo únicamente mantener la situación presente, en especial cuando se trata de prevenir un deterioro grave y previsible en la situa-

* Ver capítulo 9, “Intervención directa”, 1-a (la clarificación).

ción del usuario. Así, la intervención en una familia desalojada por falta de pago del alquiler puede tener como objetivo evitar la separación familiar y mantener el mismo nivel de funcionamiento social. La intervención en una familia cuyo padre acaba de ser hospitalizado por un accidente de trabajo puede tener como finalidad evitar el deterioro material y de relación que tal acontecimiento puede acarrear. En estos casos —corrientes en TS—, mantener y fortalecer la situación inicial puede ser considerado positivo, y la intervención alcanza con éxito los objetivos propuestos aunque no se constate ningún cambio.

La evaluación final debe también tener en cuenta aspectos que pueden calificarse como negativos, situaciones en que no pudieron lograrse los objetivos, y tratar de extraer las razones que lo explican. El señor y la señora B, después de haber logrado, con el trabajador social, producir numerosos cambios positivos en su situación, deben abordar el problema de la organización del presupuesto familiar. Sobre este punto trabajaron, por pedido de ellos, con una consejera en economía familiar. Si bien efectivamente aprendieron, desde un punto de vista técnico, diferentes formas para dominar la planificación de sus ingresos y gastos, jamás pudieron organizarlos en los hechos: las deudas continúan, los gastos no programados también, los fines de mes son difíciles, etc. A partir de la constatación de ese fracaso, el señor y la señora B piensan que, a pesar de todo lo que han aprendido, ciertos hechos hacen difícil su aplicación: los ingresos del matrimonio (que totalizan una suma que puede asegurar una vida confortable) provienen de cuatro fuentes diferentes (dos sueldos, subsidios familiares y pensión por invalidez), llegan en fechas diferentes y son muy esperados para el gasto diario; el matrimonio, desde el punto de vista material, está acostumbrado a vivir al día. Si bien son jóvenes, pasaron por numerosas privaciones que reviven en ocasión de sus intentos para constreñirse a una organización más racional de su presupuesto.

Otros aspectos negativos constatados en la evaluación final pueden deberse a que la situación positiva de un problema acarrea, a veces, dificultades en otras esferas de la vida cotidiana: en una familia con múltiples dificultades materiales, la madre volvió a trabajar, lo que contribuyó mucho a resolverlas. Esta solución fue muy satisfactoria tanto para la madre como para los hijos. Sin embargo, las relaciones de la pareja se deterioraron rápidamente, a pesar de la conformidad del cónyuge cuando se encaró este cambio.

La otra cara de la evaluación final concierne al trabajador so-

cial y a su organismo empleador. Esta segunda cara raramente se comparte con el usuario en su totalidad. A veces, los trabajadores sociales aluden a ella en el encuentro de evaluación; sin embargo, es lamentable que no se le solicite al usuario expresarse sobre este tema, pues su opinión puede ser rica en enseñanzas tanto para el trabajador social como para la institución.

Con relación al organismo empleador, la evaluación final permite apreciar si las respuestas institucionales son adecuadas o no a las necesidades de la población implicada, si los servicios que se prestan están de acuerdo con los servicios que reclama el usuario. La medida de esta adecuación da ocasión para analizar las prácticas del organismo. Sólo a partir de esta constatación de la realidad, pueden encararse modificaciones, prácticas nuevas elaboradas y ensayadas por la institución. La evaluación final posibilita también una revisión periódica de las decisiones en política social y del funcionamiento administrativo de la institución para lograr más eficacia y responder más ajustadamente a las necesidades cambiantes de la población.

Con respecto al trabajador social, la evaluación final implica apreciar si sus intervenciones fueron pertinentes o no y si fueron adecuados los objetivos que se propuso y los diversos medios que utilizó. Se evalúa también su relación con la persona y el grado de su compromiso profesional. Esta recapitulación de su "performance" es rica en enseñanzas; le permite, más adelante, reajustar su intervención ante otros usuarios y ser sensible a aspectos hasta entonces ignorados. Fuente de formación y de adquisición de nuevas pericias, la evaluación final le permite al trabajador social proyectar cambios en su práctica profesional, ensayar nuevas formas de intervención, en un proceso continuo en el que nunca terminará de aprender, de descubrir, de inventar. En esta búsqueda permanente de superación de sí mismo, podrán utilizarse con provecho las estructuras habituales de reflexión del servicio empleador: colegas, reuniones de equipo, consultas.

En esta dinámica, el fin de la intervención tiene, para el trabajador social, el significado de un nuevo comienzo creativo, de un renacimiento. La pérdida y la separación podrán asumirse más fácilmente incorporando en nosotros mismos todo lo que el usuario nos ha aportado como descubrimientos e interrogantes nuevos.

Notas bibliográficas

1. Pincus, Allen y Minahan, Anne, *Social Work Practice: Model and Method*, Ithaca, F. H. Peacock Publishers, 1973, p. 285.
2. Pincus y Minahan, op. cit.
3. Haines, John, *Skills and Methods in Social Work*, Londres, Constable, 1975.
4. Reid, William y Shyne, Ann, *Brief and Extended Casework*, Nueva York, Columbia University Press, 1969, p. 124.
5. Pincus y Minahan, op. cit.
6. Whittaker, James, *Social Treatment, an Approach to Interpersonal Helping*, Chicago, Aldine Publishing Company, 1974, p. 156.
7. Whittaker, James, op. cit.

EVOLUCIONES Y PERSPECTIVAS

Muchas evoluciones se han producido en el trabajo social (TS) europeo desde la primera publicación de este libro. Pero, de hecho, el TS se adapta a los cambios políticos, sociales y humanos de la sociedad, recorre nuevos caminos, abre nuevas perspectivas. Es decir que nuestra profesión, manteniendo firmes sus fundamentos, pone en marcha nuevas dinámicas, nuevas experiencias, nuevas conceptualizaciones.

Podemos mencionar, entre otras, cuatro evoluciones importantes de la elaboración teórica y metodológica del TS: la producción y la publicación de libros y artículos escritos por los trabajadores sociales mismos; la importancia de la investigación como manera de acrecentar el conocimiento; la imbricación cada vez más importante de los métodos del TS; la reflexión sobre la ética del TS y el lugar de la persona al centro de la acción social.

La elaboración teórica del TS por los trabajadores sociales mismos se produjo a partir de principios de los años ochenta; comenzó con la publicación de este libro y prosiguió desarrollándose sin pausa hasta ahora. Textos, libros, artículos, aportes importantes en la conceptualización y la sistematización de la práctica fueron editados (ver bibliografía en francés). Surgieron varias revistas especializadas, y los editores comenzaron a publicar colecciones de libros sobre TS. La colección que dirigieramos en Bayard Editions fue la que inició el proceso. Hoy existen cinco o seis colecciones de libros sobre TS, publicadas por diferentes editoriales. Dentro de este auge de publicaciones, es de destacar la aparición de varios libros sobre el trabajo comunitario y colectivo, el trabajo con grupos, la elaboración de proyectos. También los trabajos del Conseil Supérieur du Travail Social* brindaron la ocasión de elaboraciones

* El Consejo Superior del Trabajo Social (CSTS) es un organismo paritario com-

teóricas, recomendaciones al Ministerio de Asuntos Sociales y publicaciones importantes sobre el ejercicio profesional, la formación y las políticas sociales.

Durante el mismo período, el desarrollo y la importancia de la investigación de campo en TS son notables. La obligación de producir una memoria de investigación para obtener el diploma de asistente social, y una tesis para el diploma superior de TS, favoreció la formación y la implicación de los profesionales en la investigación. Los coloquios, los seminarios y las jornadas de estudio sobre investigación en TS, las publicaciones sobre el tema, la formación de los docentes y de los profesionales favorecieron cambios importantes. La producción de conocimientos provenientes de la práctica permitió a los trabajadores sociales reivindicar una posición de "praticiens-chercheurs" (prácticos-investigadores). Este movimiento cobró su máxima realización con los trabajos sobre la historia del TS, que dieron lugar a variadas publicaciones y a la organización permanente de grupos y redes de investigadores sobre el tema.

La reflexión metodológica se orientó hacia la búsqueda de formas de actuar más flexibles, una manera de reorganizar los métodos de manera más articulada y diversificada. Las diferencias entre individual y colectivo, entre grupo y comunidad se atenúan con la emergencia de nuevas maneras de trabajar: en redes, en grupo familiar, en asociación interinstitucional, con proyectos de creación de servicios o de grupos participativos generadores de nuevos recursos. La muy trillada complementariedad de los métodos se transformó, en poco tiempo, en una realidad práctica. Las técnicas fundamentales pasaron a ser:

- el diagnóstico social, tanto individual como del medio;
- el contrato, que clarifica la posición y la implicación de los actores;

puesto de representantes de profesionales, centros de formación, empleadores de trabajadores sociales, organismos públicos y privados. Su finalidad es estudiar los temas que le confía el ministro de Asuntos Sociales y dar una opinión y recomendaciones en un informe que, según el tema, se publica. Aunque es una instancia consultativa, sus proposiciones tienen mucho peso en la elaboración de las políticas sociales. El CSTS elaboró dos documentos sobre métodos del TS (intervención social de interés colectivo e intervención social de ayuda a la persona), uno sobre ética y deontología, y varios sobre temas específicos (violencia, informática y TS, personas minusválidas...).

413

- la creación o el restablecimiento de los vínculos sociales, que aumenta la inserción y favorece la solidaridad;
- la innovación frente a situaciones inéditas que no tienen respuesta inmediata ya elaborada en las políticas sociales.

Un cambio mayor es también la concepción diferente de la persona y la reflexión ética subsiguiente. La persona, hasta entonces definida sobre todo por sus carencias y dificultades, pasa a ser considerada prioritariamente por sus capacidades, sus potencialidades, sus fuerzas. Todo diagnóstico social se basa en los recursos de la persona, de su entorno inmediato y de su medio social. Esta concepción positiva y dinámica la considera a la vez como individuo, ser único y específico, y también como persona, ser social igual a otros y en relación estrecha con ellos. El concepto de ciudadano se afirma enraizado en la historia de la Revolución Francesa.

Esta nueva concepción de la persona, pero también el aumento de problemas sociales en relación con la exclusión y la precariedad, están en el origen de una intensa reflexión ética y deontológica en las profesiones sociales, durante la década de los años noventa. El código de deontología de los asistentes de servicio social fue puesto al día en 1994; el código internacional de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) también fue mejorado y adaptado a las evoluciones. En Francia, un movimiento de reflexión sobre la ética en el TS produjo varios informes de grupos de trabajo, la elaboración de referencias deontológicas de la acción social, la creación de un comité nacional de consejos deontológicos en TS, la publicación de libros y estudios, entre los cuales está el informe del CSTS titulado *Ética de la práctica social y deontología de los trabajadores sociales*.

Estas evoluciones marcan el posicionamiento del TS con las personas que acompañan en el trayecto de mejorar sus condiciones de vida y su participación en la vida ciudadana. La capacidad de creación y de llevar adelante nuevas iniciativas muestra la vitalidad de la profesión, su compromiso en la lucha por la justicia social y con la democracia.

El período que se abre en estos principios de siglo XXI necesitará una gran afirmación profesional. Los problemas sociales, lejos de disminuir, se agravan ante la deconstrucción de las políticas sociales y la multiplicación del desempleo y el aumento de la precariedad. Las condiciones de trabajo de los profesionales son

cada vez más difíciles, entre una disminución de recursos, un aumento de las necesidades y una organización institucional que prioriza la gestión administrativa y burocrática. La desmotivación y la usura nos aguardan esbozadas.

Sólo la afirmación de los principios éticos, de las finalidades profesionales y los fundamentos del saber hacer, metodológicos y técnicos, nos permitirá sobrellevar las tensiones actuales y proseguir el camino de la construcción de una profesión dedicada a la ayuda y a la promoción de las personas.

Ojalá este libro contribuya a dicho proceso.

Enero de 2005

Bibliografía en francés

Sobre el trabajo social en general

- ALLAIN-LAUNAY, Bernadette y SAMAT, Catherine (1996): *Guide de l'information en action sociale*, Toulouse, ERES.
- ANAS (1973): *Déontologie en service social*, Paris, ESF.
- ANAS (1974a): *Le service social, ses fondements théoriques*, Paris, ESF.
- ANAS (1974b): *Le service social entre la demande et les institutions*, Paris, ESF.
- ANAS (1975a): *Famille et service social*, Paris, ESF.
- ANAS (1975b): *Les assistantes de service social et la politique*, Paris, ESF.
- ANAS (1977): *Travail social, informatique et libertés*, Paris, ESF.
- ANAS (1978): *Initiative et créativité en service social*, Paris, ESF.
- ANAS (1979): *L'enfant, sa demande-l'assistant social, quelle réponse?*, Paris, ESF.
- ANAS (1980): *Jeunes, adultes, deux mondes*, Paris, ESF.
- ANAS (1981): *Travail social, contrôle social?*, Paris, ESF.
- ANAS (1982): *Pluralisme et travail social*, Paris, ESF.
- ANAS (1983): *Métamorphose de la vie sociale. Un défi pour le service social*, Paris, ESF.
- ANAS (1984): *Le travail social individuel et collectif dans la vie locale*, Paris, ESF.
- ANAS (1985): *Nouveaux contextes, nouveaux rapports avec la population*, Paris, ESF.
- ANAS (1986): *Couple famille société*, Paris, ESF.
- ANAS (1987): *Travailleur social demain*, Paris, ESF.
- ANAS (1988): *Droits de l'homme et service social dans l'espace européen de 1992*, Paris, ESF.
- ANAS (1990): *Formation, fonction, statut des assistantes de service social en France*, Paris, ESF.
- ANAS (1991): *Travail social - Médias. Quel regard?*, Paris, ESF.
- ANAS (1992): *Société, loi, travail social*, Paris, ESF.

ANAS (1993): *De l'usager au citoyen: au delà de la gestion sociale comment ouvrir un espace créatif?*, Paris, ESF.

ANAS (1994a): *Code de déontologie des assistantes de service social*, Paris.

ANAS (1994b): *Mandat Contrat Évaluation: quelle légitimité, pour quel travail social?*, Paris, ESF.

ANAS (1998): *Le travail social face aux droits de l'homme*, Paris, ESF, Col. Actions Sociales.

ANAS (1999): *Action sociale et action humanitaire*, Paris, ESF, Col. Actions Sociales.

ANAS-FIAS (1998): *Droits de l'homme et travail social*, Rennes, ENSP, Col. Politiques et Interventions Sociales.

AUTÈS, Michel (1999): *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod.

BACHMANN, Christian y SIMONIN, Jacky (1981): *Changer au quotidien. Une introduction au travail social*, Paris, Études Vivantes (2 tomos).

BAILLEAU, Francis; LEFAUCHEUR, Nadine, y PEYRE, Vincent (1985): *Lectures sociologiques du travail social*, Paris, Éd. Ouvrières.

BARREYRE, Jean-Yves; BOUQUET, Brigitte; CHANTREAU, André, y LASSUS, Pierre (1995): *Dictionnaire critique de l'action sociale*, Paris, Bayard, Col. Travail Social.

BEAUCHARD, Jacques (dir.) (1979): *Identités collectives et travail social*, Toulouse, Privat.

BESSON, Christiane (comp.) (1987): *Les théories du changement à l'œuvre dans le travail social*, Ginebra, IES, Col. Champs Professionnels.

BOBROFF, Jacotte y LUCCIONI, Micheline (1976): *La clientèle du travail social: assistés, marginaux ou travailleurs à intégrer*, Paris, ESF.

BONJOUR, Pierre y CORVAZIER, Françoise (2003): *Repères déontologiques pour les travailleurs sociaux. Le livre des avis du Comité National des avis déontologiques*, Toulouse, Erès, Col. Connaissances de l'Éducation.

BOUQUET, Brigitte (2003): *Ethique et travail social Une recherche de sens*, Paris, Dunod.

BOUSQUET, Marie-Hélène (1971): *Le service social*, Paris, PUF, Col. Que sais-je?

COMMISSARIAT GÉNÉRAL DU PLAN, DURRLEMAN, A. (pres.) (1993): *Redéfinir le travail social - Réorganiser l'action sociale*, Atelier de la commission cohésion sociale et prévention de l'exclusion, Préparation du XI plan, Paris, La Documentation Française.

CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL (2000): *Mutations de la société et travail social*, Rapport présenté par M. Daniel Lorthiois, Paris, Les Éditions des Journaux Officiels.

CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL (1993): *Les formations au travail social dans la perspective de l'Europe de 1993*, Paris, La Documentation Française.

CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL (2001a): *Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux*, Rennes, ENSP, Col. Rapports du CSTS.

CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL (2001b): *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*, Rennes, ENSP, Col. Rapports du CSTS.

CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL (2002): *Violence et champ social*, Rennes, ENSP, Col. Rapports du CSTS.

CRAPUCHET, Simone (1974): *Science de l'homme et professions sociales*, Toulouse, Privat.

DE RIDDER, Guido (dir.) (1997): *Les nouvelles frontières de l'intervention sociale*, Paris, L'Harmattan.

DE ROBERTIS, Cristina; PASCAL, Henri, y PEDROT, Philippe (1994): "Prospective et travail social", *Actes du Colloque du 7-8 octobre 1993*, Tolón, Université de Toulon et du Var.

DONZELOT, Jacques (1977): *La police des familles*, Paris, Minuit.

DUCHEMIN, Roberte y SERVION, François (1983): *Introduction au travail social*, Paris, ESF.

DURIBREUX, Françoise (1988): *Informatique et travail social*, Paris, Syros, Col. Alternatives Sociales.

ESPRIT (1972): "Normalisation et contrôle social (Pourquoi le travail social?)", núm. 4-5, abril-mayo.

ESPRIT (1998): "A quoi sert le travail social?", núm. 3-4, marzo-abril.

GENG, Jean-Marie (1977): *Les mauvaises pensées d'un travailleur social*, Paris, Seuil.

GITS (1975): *Le travail social contre qui?*, Paris, Solin.

HATZFELD, Hélène (1998): *Construire des nouvelles légitimités en travail social*, Paris, Dunod.

ION, Jacques (1990): *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Toulouse, Privat.

ION, Jacques (1998): *Le travail social au singulier*, Paris, Dunod.

KARSZ, Saül (2004): *Pourquoi le travail social? Définitions, figures, clinique*, Paris, Dunod.

LASCOUMES, Pierre (1977): *Prévention et contrôle social: les contradictions du travail social*, Paris, Masson.

LE DUC, Yves (2000): *Déontologie de la relation à l'usager dans les services et établissements sociaux*, Paris, Dunod.

LIEGOIS, Jean-Pierre (1977): *Idéologie et pratique du travail social de prévention*, Toulouse, Privat.

MALEFANT, Yann (1994): *L'action sociale face à la crise des idées et des valeurs*, Toulouse, ERES.

MESSU, Michel (1991): *Les assistés sociaux. Analyse identitaire d'un groupe social*, Toulouse, Privat.

MISSION DÉONTOLOGIE DU TRAVAIL SOCIAL, ROSENCZVEIG, Jean-Pierre (pres.) (1992): *La déontologie au carrefour des libertés des usagers et des professionnels du travail social*, Paris, Rapport au Ministre.

MONDOLFO, Philippe (1997): *Repenser l'action sociale*, Paris, Dunod.

MONTLIBERT, Christian (1988): *Le contrôle de la vie privée. Essai d'analyse de la contribution de travailleurs sociaux à la reproduction sociale*, Ginebra, Del Val.

OUVRAGE COLLECTIF (1994): *De l'assistance à la solidarité, un nouveau sens au travail social*, Paris, L'Harmattan.

ROSENCZVEIG, Jean-Pierre y VERDIER, Pierre (1996): *Le secret professionnel en travail social*, Paris, Dunod.

RUPP, Marie-Antoinette (1986): *Quarante années d'action sociale en France (1946-1986): un canevas pour les travailleurs sociaux*, Toulouse, Privat.

SEMAINE SOCIALE (1984): *Quel travail social pour notre temps? Mutations des besoins. Mutations des pratiques*, Paris, ESF.

SOULET, Marc-Henry (1997): *Petit précis de grammaire indigène du travail social. Règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*, Friburgo, Editions Universitaires de Fribourg.

VERDES-LEROUX, Jeannine (1978): *Le travail social*, Paris, Minuit.

VIE SOCIALE (2000): *Travail social: mutation des pratiques, évolution des compétences*, CEDIAS Musée Social, núm. 1/2000.

VIE SOCIALE (2003): *Entre normes et valeurs Le cas du travail social*, CEDIAS Musée Social, núm. 4/2003.

Sobre la metodologia profesional

AMIGUET, Olivier y JULIER, Claude (dirs.) (1996): *L'intervention systémique dans le travail social*, Ginebra, IES.

ANAS (1998): "Nouvelles technologies et travail social: vers un travail social informatisé?", *La Revue Française de Service Social*, hors série, septième.

ANAS (1999): "Paroles de terrain", *La Revue Française de Service Social*, núm. 194, octobre.

ANAS (2000): "Travail social, les fondements de la méthode, méthodologies et techniques", *La Revue Française de Service Social*, núm. 198, septième.

BERNARD, Anne Marie; DEMMOU, Josette; GARGAN, Véronica; GIRARDET, Michèle; JOLICOEUR, Geneviève, y PERIE, Charlotte (2002): *La relation d'aide en service social*, Toulouse, Erès, Col. Pratique du Champ Social.

BESSON-GLOOR, Christiane (1983): *Dix ans de travail social en groupe en Suisse Romande: une pratique cherche ses racines*, Ginebra, IES, Col. Champs Professionnels.

BESSON, Christiane y GUAY, Jérôme (2000): *Profession travailleur social - Savoir évaluer, oser s'impliquer*, Montreal, Gaëtan Morin.

BIESTEK, Félix (1962): *Pour une assistance sociale individualisée. La relation de case work*, Paris, Seuil.

BILODEAU, Guy (2005): *Traité de travail social*, Rennes, ENSP, Col. Politique et Interventions Sociales.

BLANC, Bernadette et les travailleurs sociaux de GEAC (1986): *Actions collectives et travail social, Tomo 1: Contextes et réalisations*, Paris, ESF.

BLANC, B.; DORIVAL, M.; GERARD, R.; ROUX, S., y ULLERN,

- M. C. (1989): *Actions collectives et travail social*, Tomo 2: *Processus d'action et d'évaluation*, Paris, ESF.
- BOLLA-SCOTTO, Claudine y ORSONI, Marcelle (1999): *La synthèse de dossier en travail social*, Rennes, ENSP, Col. Politiques et Interventions Sociales.
- BOURGAULT, Denise y DE LA HARPE, Françoise (1989): *L'enfant en famille d'accueil*, Paris, Le Centurion, Col. Travail Social.
- BOUTANQUOI, Michel (2001): *Travail social et pratique de la relation d'aide*, Paris, L'Harmattan, Col. Savoir et Formation.
- CENTRE D'ÉTUDES ET DE FORMATION CONTINUE (1980): *Vers des pratiques de réseaux. Pour un renouvellement méthodologique en service social*, Ginebra, IES, Col. Champs Professionnels.
- CONSEIL SUISSE DES ÉCOLES DE SERVICE SOCIAL (1973): *Le développement communautaire ou les contradictions du travail social*, Ginebra.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL (1988): *Intervention sociale d'intérêt collectif*, Ministère des Affaires Sociales et de l'Emploi, Paris, La Documentation Française.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL (1998): *L'intervention sociale d'aide à la personne*, Rennes, ENSP, Col. Politiques et Interventions Sociales.
- CRAPUCHET, Simone y SALOMON, Georges Michel (1992): *L'intervention dans le champ du social*, Toulouse, Privat.
- DE BECHILLON, Catherine (1996): *Aider à vivre, propos sur le travail social*, Toulouse, ERES.
- DE ROBERTIS, Cristina (1981): *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Paris, Bayard.
- DE ROBERTIS, Cristina (dir.) (1993): *Le contrat en travail social*, Paris, Bayard, Col. Travail Social.
- DE ROBERTIS, Cristina y PASCAL, Henri (1995): *L'intervention collective en travail social, groupes et territoire*, Paris, Bayard, Col. Travail Social.
- DESLAURIERS, Jean Pierre y HURTUBISE, Yves (dirs.) (2000): *Introduction au travail social*, Québec, Les Presses de l'Université Laval.
- DESRUMAUX-ZAGRODNICKI, Pascale (1998): *Manuel pratique en travail social, des méthodes pour être efficace*, Paris, Gaëtan Morin/Europe, Col. Interventions Psycho-Sociales.
- DHUME, Fabrice (2001): *Du travail social au travail ensemble*, Paris, ASH.
- DJAOUI, Elian (2004): *Intervenir à domicile*, Rennes, ENSP, Col. Politiques et Interventions Sociales.
- DURAND, Georges (1998): *Abécédaire systémique du travailleur social*, Paris, Opéra.
- DU RANQUET, Mathilde (1973): *La supervision dans le travail social*, Paris, Le Centurion, Col. Socioguides.
- DU RANQUET, Mathilde (1976): *La supervision en travail social*, Toulouse, Privat.
- DU RANQUET, Mathilde (1981): *L'approche en service social Intervention auprès des personnes et des familles*, Paris, Le Centurion/Edisem, Col. Socioguides.
- DU RANQUET, Mathilde (1983): *Recherche en case-work: l'efficacité et sa mesure en service social*, Québec, Privat/Edisem.
- DUMAS, Bernard y SEGUIER, Michel (1997): *Construire des actions collectives, développer les solidarités*, Lyon, Chronique Sociale.
- ELKAÏM, Mony (dir.) (1987): *Les pratiques de réseau - santé mentale et contexte social*, Paris, ESF.
- FEVRE, Louis (1993): *Le travail social - théories et pratiques*, Lyon, Chronique Sociale.
- FREYNET, Marie-France (1995): *Les médiations du travail social. Contre l'exclusion, reconstruire des liens*, Lyon, Chronique Sociale.
- FREYNET, M. F.; BLANC, M., y PINEAU, G. (1998): *Les transactions aux frontières du social. Formation, travail social, développement local*, Lyon, Chronique Sociale.
- DE GAULEJAC, Vincent; BONETTI, Michel, y FRAISSE, Jean (1989): *L'ingénierie sociale*, Paris, Syros, Col. Alternatives Sociales.
- GARBARINI, Joëlle (1997): *Relation d'aide et travail social*, Paris, ESF.
- GARETT, Annette (1966): *L'entretien, principes et méthodes*, Berna, Association Suisse des Assistants Sociaux.
- GOUHIER, Alain (dir.) (1993): *La relation d'aide, actes du colloque du 26 au 28 novembre 1992*, Nancy, Presses Universitaires de Nancy.

HEAP, Ken (1987): *La pratique du travail social dans les groupes*, Paris, ESF.

HENDERSON, Paul y THOMAS, David (1992): *Savoir faire en développement local*, Paris, Bayard, Col. Travail Social.

JACOBSON, Victor y MINELLO, Philippe (1970): *Le travail social en équipe*, Toulouse, Privat.

JOUFRAÏ, Claire (en colaboración con DEMAILLY, André) (1997): *L'action sociale collective en collège. Les ressorts de l'innovation dans un établissement scolaire*, Paris, L'Harmattan, Col. Le Travail du Social.

JULIER, Claude (1984): *La supervision. Son usage en travail social*, Ginebra, IES, Col. Champs Professionnels.

LADSOUS, Jacques (1984): *Le projet social dans la solidarité nationale*, Paris, Éditions du Scarabée, Col. CEMEA.

LAURENT-BOYER, Lisette (dir.) (1993): *La médiation familiale*, Paris, Bayard, Col. Travail Social.

LEBBE-BERRIER, Paule (1988): *Pouvoir et créativité du travailleur social, une méthodologie systémique*, Paris, ESF.

MARTIN, D. y ROYER, P. (dir.) (1987): *L'intervention institutionnelle en travail social*, Paris, L'Harmattan, Col. Logiques Sociales.

MASSA, Hélène (2001): *Le travail social avec des groupes*, Paris, Dunod.

MENTHONNEX, Andrée (1995): *Le service social et l'intervention sociale, principales références aux sciences sociales*, Ginebra, IES.

MONTREUIL, Nicole y MAGEROTTE, Ghislain (1996): *Pratique de l'intervention individualisée*, Bruselas, De Boeck Université.

PAPILLON, Pascal y WAHBI, Driss (1999): *Traité de stratégie à l'usage des travailleurs sociaux*, Lyon, Chronique Sociale.

PARE, Simone (1971): *Groupes et service social*, Québec, Presses de l'Université de Laval.

PERLMAN, Helen (1972): *L'aide psychosociale interpersonnelle*, Paris, Le Centurion, Col. Socioguides.

PERLMAN, Helen (1991): *L'adulte et ses rôles. L'évolution de l'adulte et de ses rôles dans la vie*, Paris, Le Centurion, Col. Travail Social.

PLENCHETTE-BRISSONET, Claudine (1982): *Une méthode de tra-*

vail en équipe. A l'usage des travailleurs sociaux et des formateurs, Paris, ESF.

POIRIER, Pierre y GAGNE, Évelyne (1996): *Counselling - stratégies et interventions*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa.

REID, William J. y EPSTEIN, Laura (1985): *Travail par objectifs en service social, la pratique centrée sur la tâche*, Québec/Toulouse, EDISEM/Privat.

REXAND-GALAIS, Franck (2002): *L'entretien d'aide sociale: techniques de l'écoute et pratiques de l'entretien*, Paris, Vuibert, Col. Diplômes.

RICHMOND, Mary (2002): *Les méthodes nouvelles d'assistance Le service social des cas individuels*, Rennes, ENSP, Col. Politique et Interventions Sociales.

ROUX, Suzanne (dir.) (1997): *Action sociale et migration, expérience et méthodes d'un service social spécialisé*, SSAFE, Paris, L'Harmattan.

RUPP, Marie-Antoinette (1970): *Le travail social individualisé*, Toulouse, Privat.

RUPP, Marie-Antoinette (1971): *Les groupes dans le travail social*, Toulouse, Privat.

RUPP, Marie-Antoinette (1972): *Le travail social communautaire*, Toulouse, Privat.

SALBERG, Jean-François y WELSH-BONNARD, Suzanne (1970): *Action communautaire. Une introduction*, Paris, Éd. Ouvrières.

SANICOLA, Lia (dir.) (1994): *L'intervention de réseaux*, Paris, Bayard, Col. Travail Social.

SHULMAN, Lawrence (1976): *Une technique de travail social avec des groupes. Le modèle de médiation*, Paris, ESF.

THOMASSET, Yvette (1981): *Regards sur le service social, approche clinique des situations personnelles et familiales*, Paris, Le Centurion, Col. Socioguides.

TREMBLAY, Luc (2001): *La relation d'aide. Développer des compétences pour mieux aider*, Lyon, Chronique Sociale, Col. Comprendre les Personnes.

TURCOTTE, Daniel y LINDSAY, Jocelyn (2001): *L'intervention sociale auprès des groupes*, Québec, Gaetan Morin.

UNIOPSS (1995a): *Accompagnement social et insertion*, Paris, Syros.

UNIOPSS (1995b): *Guide pratique de l'accompagnement social*, Paris, Syros.

WARD, John (dir.) (2002): *Guide de l'épreuve situation sociale*, Rennes, ENSP, Col. Politiques et Interventions Sociales.

Sobre la evaluación y la investigación

ANCI AUX, Alain (1987): *La recherche dans le champ du travail social. Les miroirs humains*, Marcinelle, IEIAS.

ANCI AUX, Alain (1994): *L'évaluation de la socialité*, Bruselas, De Boeck Université.

BLAIE, Jean-Pierre y KURC, Alexandre (1988): *L'évaluation en travail social*, Nancy, Presses Universitaires de Nancy, Col. Espace Social.

CHAUVIÈRE, Michel (1989): *La recherche en quête du social*, Paris, CNRS.

DELORME, Charles (dir.) (1987): *L'évaluation en question*, Paris, ESF.

DUCHAMP, Michel; BOUQUET, Brigitte, y DROUARD, Hervé (1989): *La recherche en travail social*, Paris, Le Centurion, Col. Travail Social.

DUPONT, Alain (comp.) (1989): *L'évaluation dans le travail social*, Ginebra, IES, Col. Champs Professionnels.

DUTRENT, Jean-Marc (1989): *Gestion et évaluation des services sociaux*, Paris, Economica, Col. Gestion.

FAVARD-DRILLAUD, Anne-Marie (1991): *L'évaluation clinique en action sociale*, Toulouse, ERES.

LAOT, Françoise (2000): *Doctorats en travail social, quelques initiatives européennes*, Rennes, ENSP, Col. Politiques et Interventions Sociales.

LE POULTIER, François (1990): *Recherches évaluatives en travail social*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, Col. Vies Sociales.

LIEVRE, Pascal (1997): *Manuel d'initiation à la recherche en travail social*, Rennes, ENSP, Col. Politiques et Interventions Sociales.

MACKIEWICZ, Marie-Pierre (2004): *Mémoires de recherche et pro-*

fessionnalisation. L'exemple du Diplôme Supérieur en Travail Social, Paris, L'Harmattan.

MAYER, Robert; OUELLET, Francine; SAINT-JACQUES, Marie Christine, y TURCOTTE, Daniel (2000): *Méthodes de recherche en intervention sociale*, Paris/Montreal, Gaétan Morin.

ORGANISATION NATIONALE DES FORMATIONS EN TRAVAIL SOCIAL (1999): *Praxéologie et recherche en travail social*, Paris.

PLENCHETTE-BRISSONET, Claudine (1985): *Construire et utiliser des outils en action sociale*, Paris, ESF.

ZUÑIGA, Ricardo (1994a): *L'évaluation dans l'action*, Montreal, Presses de l'Université de Montréal.

ZUÑIGA, Ricardo (1994b): *Planifier et évaluer l'action sociale*, Montreal, Presses de l'Université de Montréal.

Bibliografía en castellano

- AGUILAR, José María (1999): *Entrevista en profundidad*, Buenos Aires, Lumen-Hvmanitas.
- AGUILAR, José María (2002): *Novedades metodológicas en intervención social*, Buenos Aires, Lumen-Hvmanitas.
- ALAYON, Norberto (1981): "Defendiendo al trabajo social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 33, Buenos Aires, Hvmanitas.
- ALAYON, Norberto y GRASSI, Estela (1983): *El trabajo social de hoy y el mito de la asistente social*, Buenos Aires, Hvmanitas.
- ALAYON, Norberto (1984a): *Manual bibliográfico de trabajo social, América latina y España*, Buenos Aires, CLASCO, Biblioteca de Ciencias sociales.
- ALAYON, Norberto (1984b): "Perspectivas de trabajo social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 42, Buenos Aires, Hvmanitas.
- ALAYON, Norberto (1993): *Historia del trabajo social en la Argentina*, Buenos Aires, Espacios.
- ÁLVAREZ, María del Castillo y otros (1981): *Organización y administración de servicios sociales*, Madrid, Marsiega.
- ANDER-EGG, Ezequiel (1965): *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*, Buenos Aires, Hvmanitas. (Nueva edición en 3 vols., en Lumen-Hvmanitas.)
- ANDER-EGG, Ezequiel (1971): *El servicio social en la encrucijada*, México, Umets.
- ANDER-EGG, Ezequiel (1982a): *Diccionario del trabajo social*, Barcelona, El Ateneo.
- ANDER-EGG, Ezequiel (1982b): *Metodología del trabajo social*, Barcelona, El Ateneo.
- ANDER-EGG, Ezequiel y AGUILAR, José María (2001): *Diagnóstico social*, Buenos Aires, Lumen-Hvmanitas.
- AYLWIN DE BARROS, Nidia y otros (1982): *Un enfoque operativo de la metodología del trabajo social*, Buenos Aires, Hvmanitas.
- BIESTECK, Félix (1966): *Las relaciones de casework*, Madrid, Aguilar.
- CÁCERES, Leticia (2000): *La entrevista en trabajo social*, Buenos Aires, Espacios.

CASALET, Mónica (1972): "Alternativas metodológicas en trabajo social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 25, Buenos Aires, Hvmánitas.

CBCISS (1970): *Metodología del servicio social. Documento de Tere-sópolis*, Buenos Aires, Hvmánitas.

DAVID, José (1985): *Juegos y prácticas del servicio social*, Buenos Aires, Hvmánitas.

DE BRAY, Léo y TUERLINCKX, Julia (1962): *La asistencia social individualizada*, Madrid, Aguilar.

DI CARLO, Enrique (1976): *El trabajo social: teoría, metodología, investigación*, Buenos Aires, ECRO.

DI CARLO, Enrique (1983a): "Necesidades básicas y cambio social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 36, Buenos Aires, Hvmánitas.

DI CARLO, Enrique (1983b): *Perspectivas en la conducción de grupos*, Buenos Aires, Hvmánitas.

DI CARLO, Enrique (1984): *Teoría y realidad del servicio social*, Buenos Aires, Hvmánitas.

DI CARLO, Enrique y equipo (1997a): *Trabajo social con grupos y redes*, Buenos Aires, Universidad Nacional de Mar del Plata/Lumen-Hvmánitas.

DI CARLO, Enrique y equipo (1997b): *Trabajo social profesional: el método de la comunicación racional*, Buenos Aires, Hvmánitas/Universidad Nacional de Mar del Plata.

DI CARLO, Enrique y equipo (2002): *Trabajo social y persona*, Buenos Aires, EDEM/Universidad Nacional de Mar del Plata.

DI CARLO, Enrique y equipo (2004): *La profesión de trabajo social*, Universidad Nacional de Mar del Plata.

DUBINI, Osvaldo (comp.) (1983): "Contribuciones a la metodología del servicio social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 41, Buenos Aires, Hvmánitas.

DUPONT OLIVEIRA, Renée (1969): *Servicio social de grupo: el método decisivo en la realidad latinoamericana*, Buenos Aires, ECRO.

ESCALADA, Mercedes (2001): *Teoría y epistemología en la construcción de diagnósticos sociales*, Buenos Aires, Espacios.

ESPECHE, Héliida M. de (1980): "Supervisión en organización y desarrollo de comunidad", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 12, Buenos Aires, Hvmánitas.

ESPINOSA VERGARA, Mario (1977): *Programación. Manual de programación para promotores y trabajadores sociales*, San José de Costa Rica, ASMAR.

FALEIROS, Vicente de Paula (1984): *Metodología e ideología del trabajo social*, Lima, CELATS.

FEEISS (Federación Española de Escuelas de la Iglesia de Servicio Social) (1973): *Método básico de trabajo social*, Madrid, Euroamérica.

FRIEDLANDER, Walter A. (1969): *Conceptos y métodos del servicio social*, Buenos Aires, Kapelusz.

GALLARDO CLARK, María Angélica (1973): *La praxis del trabajo social en una dirección científica*, Buenos Aires, ECRO.

GARCÍA RUIZ, Ramón (1970): *Educación, cambios y desarrollo de la comunidad*, México, Pax.

GONZÁLEZ, Dora (1963): "Proceso del servicio social de comunidad", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 2, Buenos Aires, Hvmánitas.

GRAZZIOSI, Laura (1978): *Códigos de ética del servicio social*, Buenos Aires, Hvmánitas.

GRELA, Eglé (1965): "El servicio social en el proceso de desarrollo", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 8, Buenos Aires, Hvmánitas.

HAMILTON, Gordon (1960): *Teoría y práctica del trabajo social de casos*, México, La Prensa Médica Mexicana.

HILL, Ricardo (1970): *Metodología básica en servicio social*, Buenos Aires, Hvmánitas.

HILL, Ricardo (1978): *Caso individual. Modelos actuales de práctica*, Buenos Aires, Hvmánitas.

KISNERMAN, Natalio (1966): "Grupos recreativos con adolescentes", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 15, Buenos Aires, Hvmánitas.

KISNERMAN, Natalio (1969): *Servicio social de grupo*, Buenos Aires, Hvmánitas.

KISNERMAN, Natalio (1970): "Ética para el servicio social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 21, Buenos Aires, Hvmánitas.

KISNERMAN, Natalio (1972): *Servicio social pueblo*, Buenos Aires, Hvmánitas.

KONOPKA, Gisela (1965): *Trabajo social de grupo*, Madrid, Euroamérica.

- KRUSE, Herman C. (1970): *Filosofía del siglo XX y servicio social*, Buenos Aires, ECRO.
- KRUSE, Herman C. (1972): *Introducción a la teoría científica del servicio social*, Buenos Aires, ECRO.
- KRUSE, Herman C. (1976): "Cuestiones operativas del servicio social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 28, Buenos Aires, Hvmánitas.
- KRUSE, Herman C. (1985): "Trabajo social con grupos de base", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 44, Buenos Aires, Hvmánitas.
- LIMA, Boris A. (1975): *Epistemología del trabajo social*, Buenos Aires, Hvmánitas.
- LIMA SANTOS, Leila (org.) (1983): *Investigación, acción: una vieja dicotomía*, Lima, CELATS.
- MANRIQUE, Manuel y MAGUIÑA, Alejandrino (1984): "Evaluación de proyectos sociales", *Nuevos Cuadernos*, N.º 4, Lima, CELATS.
- MELANO, María Cristina (1993): "El registro en trabajo social: estilos y lecturas (repensando lo obvio)", *Revista Uruguaya de Trabajo social*, Año 6, N.º 12, Montevideo.
- MELANO, María Cristina (2001): *Un trabajo social para los nuevos tiempos. La construcción de la ciudadanía*, Buenos Aires, Lumen-Hvmánitas.
- MENDOZA RANGEL, M.^a del Carmen (1990): *Una opción metodológica para los trabajadores sociales*, Buenos Aires, Hvmánitas.
- PARE, Simone (1966): *Grupos y servicio social*, Buenos Aires, Hvmánitas.
- PERLMAN, Helen Harris (1965): *Trabajo social individualizado*, Madrid, Rialp.
- POLANSKI, Norman A. (1966): *Metodología de la investigación del trabajo social*, Madrid, Euroamérica.
- PORZECANSKI, Teresa (1983): "Desarrollo de la comunidad y subculturas", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 23, Buenos Aires, Hvmánitas.
- QUEZADA, Margarita (2001): *Perspectivas metodológicas en trabajo social*, Buenos Aires, Espacios.
- RICHMOND, Mary (1977): *Caso social individual*, Buenos Aires, Hvmánitas.
- ROSAS, Margarita (1999): *Una perspectiva teórico-metodológica. Intervención en trabajo social*, Buenos Aires, Espacios.
- ROSS, Murray (1967): *Organización comunitaria*, Madrid, Euroamérica.
- ROVERE, ALLENDE, CORNEJO (1984): "Propuestas metodológicas para el trabajo social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 39, Buenos Aires, Hvmánitas.
- SANDOVAL ÁVILA, Antonio (2001): *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional*, Buenos Aires, Espacio.
- SCARON DE QUINTEROS, María Teresa y GENISANS de GUIDOBONO, Nélica (1981): "El diagnóstico social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 26, Buenos Aires, Hvmánitas.
- SIERRA, Sela B. (1963): "Introducción a la asistencia social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 1, Buenos Aires, Hvmánitas.
- SIERRA, Sela B. (1984): "De colega a colega, testimonio de una asistente social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 38, Buenos Aires, Hvmánitas.
- TORRES, Celia (1982): "Grupo, instrumento de servicio social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 14, Buenos Aires, Hvmánitas.
- TRECKER, Harleigh (1961): *Servicio social de grupo. Principios y práctica*, Montevideo, Biblioteca Nacional.
- UMAÑA, María (1957): *Servicio social de grupo*, Santiago, Editorial Universitaria de Chile.
- VARIOS AUTORES (1967): *El servicio social en América latina*, Montevideo, Libros populares 10/Alfa.
- VARIOS AUTORES (1970): "Reconceptualización del servicio social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 22, Buenos Aires, Hvmánitas.
- VARIOS AUTORES (1976): *Desafío al servicio social: ¿está en crisis la reconceptualización?*, Buenos Aires, Hvmánitas.
- VARIOS AUTORES (2001): *El diagnóstico social: proceso de conocimiento, intervención profesional*, Buenos Aires, Espacios.
- VARIOS AUTORES (2002): *Nuevos escenarios y práctica profesional. Una mirada crítica desde el trabajo social*, Buenos Aires, Espacios.
- VIGETTI, Ángela Teresa (1965): "Investigación en servicio social", *Cuadernos de Servicio Social*, N.º 11, Buenos Aires, Hvmánitas.

- VINTER, Robert D. (1969): *Principios para la práctica del servicio social de grupo*, Buenos Aires, Hvmánitas.
- WARE, Caroline (1965): *Estudio de la comunidad*, Buenos Aires, Hvmánitas.
- WILLIAMSON, Margaret (1969): *Supervisión en servicio social de grupo*, Buenos Aires, Hvmánitas.
- ZABALA, Manuel (1972): *Organización teórica de la ciencia humana: trabajo social como unidad*, Buenos Aires, ECRO.
- ZUÑIGA, Ricardo (1992): "Sobre el sistematizar", *Revista Trabajo Social*, N.º 61, Santiago de Chile, Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica.

Siglas y abreviaturas utilizadas en este libro

- ALFA: *Association pour les Loisirs des Familles*. Se encarga de la gestión y la animación de numerosos centros sociales en barrios de viviendas económicas.
- ANAS: *Association Nationale d'Assistantes Sociales*. Asociación profesional de asistentes sociales.
- AS: Asistente Social.
- CAF: *Caisse d'Allocation Familial*. Organismo departamental encargado de la gestión de los fondos de asignaciones familiares y otros servicios: subsidios, asignaciones de alojamiento, asignaciones para lisiados, etcétera.
- CODER: *Comission de Développement Regional*. Comisión encargada —a nivel regional— de coordinar las acciones de desarrollo económico.
- INED: *Institut National d'Etudes Démographiques*. Organismo oficial de investigaciones demográficas (antes se llamaba INEP: estudios de población).
- INSEE: *Institut National de Statistiques et Etudes Economiques*. Organismo oficial que realiza censos totales o parciales de la población y estudios económicos regionales y nacionales.
- INSERM: *Institut d'Etudes et Recherches Medicales*. Lleva a cabo investigaciones en el ámbito de la salud.
- ISSRS: *Institut de Service Social et de Recherche Sociale*. Escuela de servicio social e instituto de investigación de Montrouge (suburbio de París).
- PCF: *Parti Communiste Français*. Partido Comunista Francés.
- PMI: *Protection Maternelle et Infantile*. Protección médico-social de la mujer encinta y del niño hasta los 6 años de edad. Legislación instaurada después de la guerra (1945) para reducir la mortalidad infantil, muy alta en aquella época.
- SSAE: *Service Social d'Aide aux Emigrants*. Servicio que presta ayuda a inmigrantes y extranjeros.
- TS: Trabajo Social.
- UNCAF: *Union Nationale de Caisses d'Allocations Familiales*. Organismo que federa las cajas departamentales de asignaciones familiares.