

OLGA LUCÍA VÉLEZ RESTREPO



Reconfigurando el Trabajo Social

Perspectivas y tendencias
contemporáneas

ESPACIO
EDITORIAL

Ediciones
edward

COLECCION CIENCIAS SOCIALES
NOVEDADES

El Diagnóstico Social

Proceso de conocimiento e intervención profesional

Mercedes Escalada - Silvia Fernández Soto

María Pilar Fuentes - Elza Koumrouyan

María Lucía Martinelli - Bibiana Travi

Nuevos escenarios y práctica profesional

Una mirada crítica desde el Trabajo Social

José P. Netto - Gustavo Parra - Alfredo Carballeda

José L. Coraggio - Nora Aquín - Mario Robirosa

Maía Felicitas Elías - Carlos Eróles - Adriana Clemente

Trabajo Social y Mundialización

Enfretar desechables o promover inclusión

Marilda Yamamoto - Federico Schuster - Daniela Sánchez Stürmer - Nora

Aquín - Aurora Romero de Rolón

Niñez, pobreza y adopción: ¿Una entrega social?

Un estudio de investigación desde el Trabajo Social

Florencia Altamirano

Mujeres en situación de violencia familiar:

Embarazo y violencia. El varón violento frente al embarazo. Modalidades de intervención desde el Trabajo Social

Rosa Entel

La discapacidad: una cuestión de derechos humanos

Carlos Eróles - Carlos Ferreres (compiladores)

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

Olga Lucía Vélez Restrepo

Reconfigurando el Trabajo Social

Perspectivas y tendencias contemporáneas

Diga Lucía Vélez Restrepo

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Departamento de Trabajo Social
Medellín, Colombia

Espacio
EDITORIAL
Buenos Aires

Ediciones
 **edward**

361.3 Vélez Restrepo, Olga Lucía
VEL Reconfigurando el trabajo social : perspectivas y
tendencias contemporáneas. – 1ª ed. – Buenos Aires :
Espacio, 2003.
160 p. ; 23x16 cm. – (Ciencias sociales)

ISBN 950-802-148-9

I. Título - 1. Trabajo Social

ESPACIO EDITORIAL

editora - distribuidora
importadora - exportadora
Simón Bolívar 547, 3º p. Of. 1
(C 1066 AAK)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel.: (011) 4331-1945
E-mail: espacioedit@ciudad.com.ar
www.espacioeditorial.com.ar

Corrección: Ernesto Gutiérrez
Diseño de Tapa: Grupo M, comunicación visual
Composición y armado tipográfico: Grupo M, comunicación visual
Coordinación y Producción Editorial: Osvaldo Dubini

La reproducción total o parcial de este libro, en cualquier forma que sea, idéntica o modificada, escrita a máquina, por el sistema "multigraph", mimeógrafo, impreso por fotocopia, fotoduplicación, etc., no autorizada por los editores, viola derechos reservados. Cualquier utilización debe ser previamente solicitada.

1ª edición, 2003.
Impreso en la Argentina - Printed in Argentina.
Queda hecho el depósito que previene la ley 11.723

© 2003 Espacio Editorial

ISBN: 950-802-148-9



Reconocimientos

El reconocimiento es un acto de retribución a todas aquellas personas e instituciones que hicieron posible la culminación de esta obra, que con satisfacción le entrego a la *"Comunidad Académica de Trabajo Social"*.

A la Universidad de Antioquia, a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas y al Departamento de Trabajo Social (especialmente al Programa de Extensión) por brindarme la oportunidad de un *año sabático* para dedicarme a realizar este trabajo sin los afanes que la academia impone.

A los(as) estudiantes y egresados(as) de Trabajo Social, quienes con sus preguntas e inquietudes animan y estimulan mi compromiso con el conocimiento y con la profesión.

A todos(as) los(as) autores(as) y colegas (referenciados o no), quienes con sus ideas iluminaron la trayectoria de reflexión vivida durante este proceso, porque sin su apoyo, el objetivo de construir este texto habría resultado tarea estéril.

A mis amigas y compañeras de trabajo: Angela María, Nubia y Gloria, por el entusiasmo con que hicieron suyo este proyecto, retro-alimentándolo y mejorándolo.

A todas aquellas personas que me apoyaron con documentación, y a Nora Eugenia por haberse ocupado muy diligentemente de la diagramación y edición final del texto.

Sin el apoyo de mis hijos Lucas y Erica este trabajo no habría sido posible; ellos fueron testigos silenciosos de todo lo que este nacimiento significó y me acompañaron solidaria y comprensivamente en mis arduas jornadas de trabajo.

Introducción

El siglo XXI se avizora como un siglo de descentramientos, donde propuestas y modelos sobre *el ser, hacer, tener y pensar* se replantean y desdibujan opacando lo social y exigiéndole al Trabajo Social la necesidad de reflexionar sobre la inconveniencia histórica, epistemológica y metodológica de los sistemas teóricos -dicotómicos y parcelados- que lo fundamentan, a fin de establecer quiebras y rupturas con discursos, conceptos, métodos y prácticas que en el pasado fueron definitorios.

El imaginario y la visión con que el Trabajo Social ha asumido lo social están marcados por interpretaciones restrictivas del proceso de modernidad y por la asunción de modelos teóricos que dificultan la comprensión de las complejas sociedades contemporáneas.

La desarticulación del tejido social, la centralidad de la violencia en la vida cotidiana y en el imaginario colectivo, el deterioro de la calidad de vida, la desvalorización del ser humano, la dificultad del diálogo intergeneracional, la violencia, la degradación del medio ambiente y los cambios en las estructuras y dinámicas familiares -entre otros- son problemas centrales que le plantean al Trabajo Social Contemporáneo escenarios y necesidades de formación y actuación diferentes y renovados.

Para que el Trabajo Social pueda adentrarse con prestigio en los imbricados recodos de este siglo necesita hacer visibles las estrategias de acción de los sujetos involucrados en sus prácticas, afianzar su empoderamiento profesional ejerciendo control político sobre las acciones y decisiones propias de su actuación, establecer mediaciones entre lo singular y lo global, y profundizar sobre las características y formas de la exclusión. El Trabajo Social debe pensarse desde afuera y desde adentro: desde los procesos específicos y desde “el mundo de la vida” para construir lenguajes que tengan la capacidad de nombrar y develar las voces de la exclusión y de la esperanza. Los mil rostros de la realidad deben ser encarados con solidez, actitud crítica y responsabilidad, no se trata de abrir las fronteras entre las disciplinas sino de estar en capacidad de superar lo que ellas generan reorganizando el saber específico y superando malos entendidos.

Las políticas neoliberales que se le imponen a las sociedades globalizadas afectan las dinámicas del mercado laboral estableciendo replanteamientos e innovaciones en los ámbitos público y privado, en la prestación de los servicios sociales y en la gestión social, definiéndole al desempeño profesional contemporáneo estándares de eficacia, eficiencia y competitividad que obligan a considerar el despliegue de dispositivos de actuación donde se conjuge lo global con lo particular.

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

Hoy más que nunca es necesario acceder al conocimiento, consolidar una fundamentación teórica sólida y colocar a la investigación como generadora y validadora de los saberes construidos. Desde los espacios iniciales de la formación académica es necesario incentivar la capacidad de asombro, de lectura, de argumentación y de inventiva como competencias básicas para forjar profesionales comprometidos con el conocimiento, con el saber específico y con la investigación.

Al Trabajo Social Contemporáneo se le impone el desafío de establecer categorías teóricas y metodologías que amplíen su horizonte interdisciplinar y estimulen la concepción del ser humano como constructor de su propia realidad. Los procesos de actuación profesional, como escenarios privilegiados de aprendizaje y construcción dialógica de saberes, deben aportar a la construcción social de los sujetos y a la afirmación de las identidades particulares.

Los rostros "duros" de la globalización encarnan también los rostros sociales de la profesión y, por eso, hoy más que nunca es necesario asumir a los individuos, grupos, colectividades y organizaciones, abandonando los enfoques carenciales que disminuyen a los sujetos de acción y empobrecen la visión y concepción de la realidad social.

Las nuevas cartografías de lo social plantean a la profesión la urgencia de reconfigurarse, promoviendo un conocimiento abierto capaz de albergar el error y la ilusión y que aporte elementos para la comprensión y abordaje de los problemas fundamentales de las sociedades contemporáneas. A la crisis del desencanto, propia de la época, hay que plantearle salidas profesionales que condicionen la emergencia de posturas estratégicas diferentes al desaliento. La amenaza, el miedo y la inseguridad producida por el desdibujamiento de los espacios laborales propios, se instalan con fuerza en el imaginario colectivo profesional haciéndose necesario desplegar acciones contundentes en el plano gremial y académico que permitan contrarrestarlos.

Las transformaciones ocurridas en las últimas décadas sitúan a las sociedades contemporáneas en el umbral de bifurcaciones fundamentales, arrasando consigo una recomposición general de lo geopolítico, lo social, lo económico y lo cultural, generándose desconcierto e incertidumbre.

La crisis de fin de siglo es denominada *la crisis del desencanto* y eso se traduce en perturbaciones sociales y psicológicas de todo tipo: explosión de desigualdades, aparición de nuevas formas de pobreza, exclusión y una necesidad muy fuerte por retomar aquellas preocupaciones éticas que permitan encontrarle sentido a la razón de ser del hombre en el mundo.

La gravedad de la situación social es tal que no es posible medirla con cifras ni con estadísticas; los individuos se ven amenazados por la despersonalización que los anula como sujetos, arrebatándoles el discurso y el deseo, convirtiéndolos en transmisores anónimos o en ejecutores de demandas y aspiraciones programadas y codificadas.

Hay un deterioro generalizado de los partidos políticos y de los gobier-

Introducción

nos, las frustraciones de todo tipo se multiplican, los derechos sociales y políticos se desgastan igual que las economías, y los ciudadanos, al sentirse inseguros y desprotegidos se aferran a la necesidad de reclamar nuevos derechos que sean garantes de su seguridad y bienestar.

A medida que se degrada la situación económica y social, se opera un lento cambio de mentalidad donde gana terreno -estimulando el quiebre de la racionalidad científica- el retorno de las religiones arcaicas, de la religiosidad popular, del ocultismo y de los razonamientos ilógicos.

La calidad de vida no puede seguirse reduciendo a la esfera de lo económico y de lo material; "la buena vida" como concepto debe dar respuesta a la fatiga del momento actual dándole cabida al crecimiento de la esperanza. A la sociedad del despilfarro debe seguirle una sociedad del reparto; hay una fuerte necesidad de volver hacia formas de vida más virtuosas, más éticas, que permitan preservar el planeta, proteger la naturaleza y salvar al hombre librando decisivas batallas en defensa de los derechos esenciales, de la equidad y de la justicia.

La reconstrucción de una sociedad desencantada debe pasar por la rehabilitación del hecho político, social y cultural; y eso supone, más que una redefinición, un redescubrimiento del bien común y del saber vivir juntos. La rapidez de los cambios invitan a construir una ética contemporánea y constructiva del bienestar que contemple la optimización de las potencialidades humanas y que sea capaz de calar en los placeres y de vivir en los deseos, promoviendo la tolerancia activa y el rescate de lo cotidiano.

Como decía Octavio Paz, hay que tratar de buscar el hilo unificador dentro de la diversidad y establecer una perspectiva general y una ética universal que guíe y oriente las acciones para resistir el relativismo moderno y la destrucción de la realidad en aras de la nada y de la indiferencia moral.

En ese mundo de desesperanza donde "zozobra la cultura" y se presenta el desastre educativo global, el intelectual tiene que cumplir un rol importante. Esta sociedad confundida, requiere hoy más que nunca de seres cultos y de profesionales humanistas que estén en capacidad no sólo de dar respuestas, sino de plantear preguntas pertinentes que aporten a la comprensión de los problemas que no cesan de aparecer.

La razón crítica tiene que orientar la búsqueda de nuevas perspectivas donde lo global y particular estén presentes. El nuevo pensamiento en Ciencias Sociales tiene que apoyarse en la multidimensionalidad del diálogo científico, en la alteración de los discursos teóricos y las categorías analíticas deterministas, en la ruptura con antiguas formas de pensamiento y en la superación de la tradicional división del trabajo intelectual a que estamos acostumbrados.

Los desafíos contemporáneos plantean la necesidad de promover al interior del Trabajo Social un conocimiento abierto, dispuesto a reflexionar sobre sí mismo y sobre los desafíos y posibilidades que los aspectos duros y complejos de la realidad sugieren. La emergencia de nuevas problemáticas

sociales y el derrumbe de tradicionales formas de actuación profesional plantean la necesidad de levantar propuestas alternativas que permitan incidir en el desempleo profesional.

Muchas inquietudes y preguntas han acompañado mi largo trajinar por la profesión, auscultando la necesidad de encontrarle sentido y razón de ser al Trabajo Social en el concierto del convulsionado mundo actual, de las Ciencias Sociales y de su compromiso ético-político con el conocimiento y con la sociedad. Todos esos interrogantes, constataciones e insatisfacciones –fruto de mi postura y experiencia– animaron la compleja tarea de recoger y problematizar en un solo texto temas centrales (que a mi modo de ver estaban sueltos), núcleos básicos o ejes constituyentes de la profesión. Consecuentemente con lo anterior, cuatro grandes temáticas –*Teoría, Metodología, Técnicas e Investigación*– circunscriben la discusión propuesta para este texto.

Trabajo Social Contemporáneo: Perspectivas y Tendencias es un texto polifónico, abierto a la crítica, posibilitador de preguntas y análisis sobre los procesos de constitución de la profesión, develador de falencias y limitaciones, y provocador de apuestas que aportan a la comprensión del momento actual y le señalan al Trabajo Social el horizonte de su reconfiguración. Está estructurado en cuatro capítulos y cada uno de ellos tiene un sentido y una línea discursiva y argumentativa que le da cuerpo, posibilitándose una lectura conjunta (integral) o específica.

El primer capítulo, titulado *Fundamentación teórica o los errores de la razón*, apunta a clarificar el papel cumplido por la *teoría* en Trabajo Social y los equívocos en que generalmente se incurre cuando se le atribuyen a la misma facultades que no le corresponden. La premisa central orientadora de la discusión, está referida al uso racionalizador (instrumental) que el Trabajo Social ha hecho de la teoría en beneficio de la acción y la definición de la esencia o razón de ser de la profesión en función de la práctica profesional (no de la teorización, ni de la producción de conocimiento).

Se coloca, en el orden de la discusión, como asunto crucial, el uso acrítico, descontextualizado y dogmático que la profesión ha hecho de las teorías que soportan su fundamentación incurriendo en la racionalización o instrumentalización en el desplazamiento de su valor cognitivo y en la configuración de una especificidad profesional marcada por la practicidad.

En la aparente y trajinada discusión sobre teoría-práctica en Trabajo Social, se desentraña como fundamental una tensa relación, el desconocimiento sobre la autonomía y naturaleza de cada una de ellas y la subordinación y sublimación que la profesión hace de la práctica en detrimento de la teoría.

El proceso histórico de desarrollo disciplinar señala la tardía institucionalización de las disciplinas sociales en América Latina y sitúa la configuración del Trabajo Social en el marco de una acción social de corte jurisprudencial legitimada por el Estado y ejercida, en muchos de los casos, por organismos privados de carácter filantrópico que le impulsieron a la profesión prácti-

Introducción

cas específicas de corte asistencial, impregnadas de requerimientos operativos, de carácter instrumental.

El proceso de constitución del Trabajo Social está fuertemente signado por una relación discursiva de externalidad. Desde sus orígenes la profesión se ha visto abocada a establecer una serie de vínculos con prácticas, principios, postulados y valores que no emergen del seno mismo de la profesión -pero que le han sido funcionales en términos de las mediaciones y afiliaciones establecidas con la filantropía, el Estado, lo público y lo institucional-, constituyéndose dicha situación en una limitación y falencia significativa de develar, nombrar y superar como perspectiva del Trabajo Social Contemporáneo.

La crisis de la razón instrumental coloca al Trabajo Social ante el derumbe e inoperancia de aquellas teorías funcionalistas, estructuralistas o marxistas, que sin haber transitado por derroteros críticos y analíticos que las pusieran a prueba, fundamentaron la profesión. Lo anterior remite a la necesidad de situar los fundamentos de tales proposiciones explicativas dentro de un contexto de criticidad que posibilite vaciar de contenido esas viejas premisas con que los Trabajadores Sociales enfrentan la realidad.

Las preguntas por los vínculos que la profesión -en su proceso de constitución- ha establecido con la teoría, el carácter asignado a la misma y las restricciones prácticas y cognitivas que se generan cuando se incurre en la ilusión de encomendarle a la práctica profesional la tarea solitaria de producir conocimiento, son en esencia algunos de los planteamientos básicos que aquí se desarrollan.

El capítulo dos, denominado ***Convergencias operativas o especificidad funcional***, plantea como central el asunto de la metodología y esclarece la confusión conceptual y procedimental que la profesión ha mantenido en torno a los *métodos, modelos y niveles de actuación profesional*, privilegiando una practicidad operativa o procedimental que aísla y separa la acción, de las concepciones y contexto que la definen y orientan.

El desarrollo histórico de la profesión ha dado lugar a un proceso de configuración metodológica donde predominan tendencias y tradiciones que dan cuenta del privilegio inicial por lo casuístico-individual pasando luego por lo grupal y comunitario, llegando nuevamente a lo individual-subjetivo. Ese tránsito, importante de nombrar, ubica de manera precisa los vínculos establecidos con paradigmas y propuestas cognitivas y dibuja rutas y pistas necesarias de recorrer para establecer las quiebras y rupturas que la reconfiguración le impone al Trabajo Social Contemporáneo.

Problematizo el término "intervención profesional" (reemplazándolo por el de actuación) y critico al afán separatista presente en algunas tradiciones profesionales que fragmentan el ejercicio profesional dividiéndolo en directo e indirecto. Llamo la atención sobre el tipo de funciones que la profesión ha cumplido y los modelos de acción social implementados, sugiriendo posibilidades de actuación renovadas en sintonía con lo que hoy se demanda. Destaco la convivencia tensional de algunas propuestas de acción -en el

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

concierto actual de la práctica profesional— y la pervivencia de otras que aparentemente están en “desuso”, como fruto de la diversidad y pluralidad del Trabajo Social.

Como su nombre lo dice, este capítulo coloca especial énfasis en desentrañar el uso instrumental que en pos de una eficacia inmediatista —que rinda resultados tangibles y cuantificables— ha sido asumida por la metodología profesional. En la búsqueda afanosa por “la receta” y el “cómo”, el Trabajo Social le ha dado lugar a la sacralización instrumental descuidando muchas veces el alcance y sentido que en términos de impacto social se pueden generar.

En el capítulo tres, denominado **La caja de herramientas, mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo**, problematizo las implicaciones epistemológicas, éticas y funcionales de aquellas posturas que preconizan el uso esquemático, positivista y manipulador de las técnicas de actuación profesional, separándolas de las condiciones particulares y subjetivas donde ellas se encarnan, y sugiero alternativas instrumentales acordes con las tendencias contemporáneas de reconfiguración profesional.

El instrumental o la caja de herramientas constituye un puente o instancia de paso que conecta intención-concepción y operacionalización de la acción, contribuyendo al control, evaluación y sistematización de todos los momentos que conforman los procesos de actuación profesional específica.

La instrumentalidad de la profesión está soportada en un conjunto de técnicas e instrumentos que operan como dispositivos metodológicos de la acción social. El uso de los mismos está vinculado con las concepciones y visiones que se tienen sobre la práctica profesional y la realidad social, no estando aislados de los contextos donde se aplican, ni de los postulados teóricos o metodológicos que los fundamentan.

El instrumental se construye permanentemente —en el proceso mismo de la actuación profesional—, constituyéndose en el eje operacional de la profesión, abarcando técnicas, conocimientos, competencias y habilidades. Como categoría y recurso metodológico el instrumental muda de piel, o de sentido, de acuerdo a los fines y propósitos políticos, sociales, institucionales y cognitivos de la acción social.

La postura crítica y la creatividad de los sujetos profesionales e institucionales que desarrollan e implementan el instrumental técnico, son elementos definitorios del alcance y dirección que al mismo se le dé. Los espacios de creatividad y subjetividad presentes en todo tipo de instrumental requieren ser potenciados para extraerles un rendimiento cognitivo generador de prácticas reflexivas de retorno.

Asignarle a las técnicas la función estática y cuantitativa de servir como simples recolectoras de información es negarles sus posibilidades como estructuradoras de sentidos y procesos interactivos que retroalimenten el ejercicio profesional.

La complejidad de la situación actual le plantea al Trabajo Social Con-

Introducción

temporáneo la necesidad de soportar su desarrollo teórico y metodológico en herramientas de trabajo cualitativas, interactivas y proactivas que -en sintonía con las exigencias de los nuevos enfoques y tendencias- coloquen la centralidad de la acción social en la intersubjetividad y en el rescate de la cotidianidad.

Las técnicas e instrumentos utilizados por el Trabajo Social en sus procesos de actuación profesional, operan como dispositivos de producción y regulación de las situaciones sociales que se provocan al interior de determinados marcos comunicacionales e interaccionales. Como generadoras de situaciones y actos de comunicación, las técnicas posibilitan la lectura, comprensión y análisis de los sujetos, contextos y situaciones sociales (específicas y generales) donde se actúa, siendo inconveniente -desde el punto de vista epistemológico y práctico- el asumirlas como simples recolectoras de información. ^

Lo instrumental vincula la lógica general del proceso con las operaciones concretas, tendiendo un puente entre la relación profesional, el mundo social y la interacción reflexiva, como escenario y objeto de la acción social. Todo componente de la acción es afectado por ella y la decisión sobre las herramientas-técnicas e instrumentos a emplear, determina la configuración de un proceso de instrumentalidad que actúa como una operación cognitiva-reflexiva de orden metodológico, definiendo rutas o caminos a recorrer. W
I

La conformación de los paquetes instrumentales que soportan la acción, obedece no sólo a necesidades funcionales sino a objetivos cognitivos. Las técnicas que soportan el ejercicio profesional no deben-ser utilizadas como camiscis de fuerza, mandatos o prescripciones teóricas que tengan que seguirse ciegamente. Las mismas son posibilidades y su elección está ligada, en parte, con la historia personal del profesional que las implementa, existiendo múltiples opciones que permiten su recreación e innovación. ^

Para lograr un trabajo creativo desde la perspectiva instrumental, tal y como lo demandan las nuevas tendencias contemporáneas de actuación profesional, el Trabajo Social tiene que estaren capacidad de desapegarse de aquellas explicaciones hipotéticas y cuantitativas utilizadas para nombrar la realidad social, haciéndose necesaria la búsqueda de nuevas formas de proceder, que promuevan la circularidad de la acción.

Cuando las técnicas se colocan en el terreno de la formalidad burocrática -sin permitir la comprensión o explicación reflexiva de la realidad-, apelando a la neutralidad del técnico (profesional) y al poder omnipotente de los instrumentos que utiliza, pierden su capacidad potenciadora y se cosifican.

Las herramientas de trabajo profesional deben transformarse en técnicas interactivas fundamentadas en un tipo de diálogo a través del cual cada uno de los sujetos actuantes (profesional, poblador, integrante de una familia, joven, representante institucional, entre otros) sea reconocido en su subjetividad.

Las metodologías y las técnicas no pueden ser ajenas a los cambios; por el contrario, ellas responden a las urgencias sociales de las sociedades contemporáneas. Las técnicas deben ayudar a descubrir, construir y deconstruir lo que subyace en la sociedad —no solamente describiendo las tendencias medias que agrupan comportamientos y situaciones—, generando información que dé cuenta de prácticas y experiencias diversas y minoritarias. “Darle mantenimiento” a la caja de herramientas que conforma el arsenal instrumental de la profesión es algo que propongo como perentorio en este capítulo.

Las técnicas interactivas o cualitativas de actuación profesional, son opciones importantes a desarrollar en el marco de las nuevas tendencias. Las mismas, más que dispositivos operativos, son instancias dialogantes que permiten penetrar en la complejidad de los universos y cosmovisiones de aquellos sujetos sociales con los cuales se interactúa y en la búsqueda colegiada de fines compartidos. Son juegos de lenguaje abiertos a la discusión y como tales tienen la capacidad de interpelar nuestras propias visiones de la realidad.

Como lenguajes abiertos a la información, las técnicas cualitativas posibilitan la construcción de claves que conectan la acción social con lo desconocido, configurando estructuras de sentido que se abren de manera polimorfa para darle cabida a la novedad y a la diferencia presentes en la realidad social.

La invitación es a repensar el alcance, impacto y responsabilidad ética, humana, social y cognitiva que la aplicación formal e irreflexiva de las técnicas le acarrea a la profesión. Sin un sustento epistemológico y metodológico, las técnicas de actuación profesional serán un conjunto vacío de procedimientos canónicos que dejan en el aire los límites de su capacidad y los aprendizajes presentes en modos particulares de aplicación y subjetivación.

Además de la anterior discusión, propongo en este capítulo la utilización de técnicas interactivas tales como la Entrevista, la Observación, el Taller, el Grupo de Discusión y las Técnicas Documentales.

El capítulo cuatro, titulado **Investigación en Trabajo Social: problemas de reconfiguración**, muestra que la investigación, como proceso racional y sistemático de búsqueda y producción de conocimiento, no ha constituido el núcleo fundante de la profesión. Desde sus comienzos, la preocupación por investigar la realidad social ha estado ligada con la finalidad práctica de obtener respuestas para la actuación concreta. Las urgencias de la práctica profesional marcaron de manera profunda la relación entre investigación y Trabajo Social contribuyendo a que aquella fuera asumida como un medio para explicar situaciones sociales deficitarias que necesitaban ser resueltas.

La cultura de la investigación, subordinada a propósitos de tipo pragmático, alejó a la misma del proceso creativo de producción de conocimiento, colocándola como secundaria y poco asequible para el colectivo profesional.

Los modelos hegemónicos, funcionalistas y explicativos presentes en

Introducción

la investigación social, son insuficientes para comprender la complejidad social y cultural y generan actitudes intelectuales conformistas que anulan la posibilidad de creación e imaginación como condición necesaria para la producción de conocimientos.

Los cambios y transformaciones ocurridos en las sociedades de hoy le imponen al Trabajo Social Contemporáneo la necesidad de acudir a la investigación como un camino idóneo para desentrañar la esencia y complejidad de la realidad y para aportar desde ahí a la producción de conocimiento.

La investigación social es un proceso altamente creativo y generador de hermenéuticas que conducen a la significación de las subjetividades involucradas en las prácticas sociales. La vida cotidiana, los relatos, los usos y formas de intercambio y producción social constituyen formas particulares de habitar el mundo. Las nuevas tecnologías generan patrones estéticos y nuevas formas de producción cultural imposibles de homogenizar y que deben ser leídos mediante la elaboración de *metodologías de investigación* que posibiliten su comprensión e interpretación.

Rescatar la importancia de la producción del conocimiento en el Trabajo Social y asignarle a la investigación social un papel estructurante del mismo, sitúan la discusión desarrollada en este capítulo en temáticas como: la desestructuración o deconstrucción de las apuestas positivistas que en torno a la investigación han hecho carrera a lo largo de la profesión, el controvertido debate sobre las perspectivas cualitativas y cuantitativas de investigación social, las contribuciones que la investigación cualitativa puede ofrecer al avance y reconfiguración teórico-práctica de la profesión, y el lugar preponderante que la ética cumple en la investigación social.

Olga Lucía Vélez Restrepo
Medellín, Diciembre de 2001



Capítulo I

Fundamentación teórica o los errores de la razón

“Una teoría no es el conocimiento. Una teoría no es una llegada, es la posibilidad de una partida. Una teoría no es la solución, es la posibilidad de tratar un problema. Dicho de otro modo, una teoría sólo cumple su papel cognitivo, sólo adquiere vida, con el pleno empleo de la actividad mental del sujeto [...]”

(Morín: El Método, tomo III)

Preámbulo

El uso racionalizador, acríptico, descontextualizado y dogmático que el Trabajo Social ha hecho de las teorías sociales, buscando en ellas respuestas operativas e instrumentales que le permitan dilucidar problemas propios y específicos de la práctica, ha marcado la conducta profesional signándola de un activismo y pragmatismo que se traduce en falta de autonomía frente a las imposiciones institucionales, predominio de la perplejidad para enfrentar la incertidumbre y desplazamiento del conocimiento como orientador y guía.

La teoría como un sistema de proposiciones y percepciones a través de los cuales se recorificuran los hechos y fenómenos, es una aprehensión de la realidad por la vía del pensamiento y está mediatizada por las experiencias y vivencias individuales y colectivas de los sujetos. La impronta de lo subjetivo es clave para comprender que las visiones del mundo, así como los intereses y los sueños, no son ajenas a las construcciones o lecturas (traducciones) que se hacen de la realidad.

Las transformaciones sociales están acompañadas de cambios en sus imágenes interpretativas, y la teoría como sistema de categorías -de percepción de la realidad- no puede ser ajena a las condiciones históricas y particulares donde ella se produce, porque correría el riesgo de petrificarse.

La no distinción entre conocimiento y teoría y la ideologización que se hace de la misma, constituyen un obstáculo epistemológico para la construcción de conocimiento y para fundamentar teóricamente la profesión. Teoría y práctica son actos del pensamiento, posibles solamente a través de sistemas de mediaciones que involucran experiencias, representaciones y concepciones del mundo y de la sociedad, y el establecimiento de relaciones de dependencia y correspondencia entre ellas no puede hacerse por fuera de la naturaleza —diversa y específica— de cada una, ni de los nexos a establecer entre sí.

Ni la teoría, ni la práctica —en sí mismas— comportan “conocimiento”, pero ambas están en posibilidad de aportar a la construcción del mismo, desarrollando procesos subjetivos, abiertos, de traducción y representación de la realidad, capaces de albergar en su interior la duda y el error.

La práctica como acción racional es ejecutada por sujetos reales y la sistematización de sus acciones puede, en un momento dado, aportar a la producción de conocimiento sobre la realidad en que se actúa, pero ella en sí misma no constituye teoría. Es un error pensar que las prácticas profesionales como tales producen teoría; en ellas afloran situaciones y eventos que sirven como insumos para avanzar en la comprensión de ciertos fenómenos sociales y son susceptibles —a veces— de soportar elaboraciones teóricas, siempre y cuando se sometan a rigurosos procesos de mediaciones y abstracciones.

Las categorías teóricas empleadas por el Trabajo Social para nombrar lo social dejan en el vacío la comprensión de ésta como una realidad compleja y epistémicamente construida. Las mismas, además de estar agotadas, han perdido su capacidad operativa puesto que se han reificado tomando la forma de lo que quieren designar, disfrazando así la realidad social.

La crisis de la razón instrumental coloca al Trabajo Social ante el derribo e inoperancia de las teorías funcionalistas, estructuralistas o marxistas que —sin haber transitado por derroteros crítico-analíticos que las pusieran a prueba— fundamentaron la profesión. Para vaciar de contenido las viejas premisas con las cuales la profesión ha enfrentado la realidad, se requiere poner en cuestión la añeja contradicción existente entre teoría y práctica, desentrañando la autonomía y naturaleza de cada una de ellas y clarificando los procesos de sublimación y subordinación que se han hecho de la práctica, en detrimento de la teoría.

El surgimiento de las Ciencias Sociales está conectado con la necesidad práctica que tenía el Estado de unir a todos los ciudadanos en un proyecto común de corte nacional, regulado por una serie de normas, leyes y valores definidos y legitimados por el “conocimiento científico” y a través de los cuales se pueda lograr el sometimiento, de los tiempos y de los cuerpos de todos los ciudadanos estableciendo un efectivo control social.

Las recortadas concepciones y visiones que sobre el mundo, la ciencia y el conocimiento se le impusieron a las Ciencias Sociales en su proceso de constitución, se tornan insuficientes para dar cuenta de la complejidad de las sociedades actuales.

El Trabajo Social, no siendo ajeno a la anterior situación, sitúa su configuración en el marco de una acción social de corte jurisprudencial legitimada por el Estado y ejercida, en muchos casos, por organismos privados de carácter filantrópico. La imposición de prácticas específicas de corte asistencial (impregnadas de requerimientos operativos, de carácter instrumental) definió en buena medida una especificidad profesional alejada de la producción del conocimiento “científico” y donde lo teórico no cumplió un papel central.

El proceso de constitución del Trabajo Social está fuertemente signado por una relación discursiva de externalidad. Desde sus orígenes la profesión se ha visto abocada a establecer una serie de vínculos con prácticas, principios, postulados y valores que no emergen del seno mismo de la profesión -pero que le han sido funcionales en términos de las mediaciones y afiliaciones establecidas con la filantropía, el Estado, lo público y lo institucional— constituyéndose dicha situación en una limitación y una carencia significativa de develar, nombrar y superar en la perspectiva de reconfigurar un Trabajo Social Contemporáneo.

El advenimiento de la globalidad y la complejización de la realidad social ponen en cuestión muchos de los esquemas, valores, discursos, categorías y modelos teóricos y metodológicos que soportaron la profesión, impregnándola de certezas y eficacia. Las sociedades contemporáneas requieren un Trabajo Social que esté en condiciones de apostarle al conocimiento con solvencia y responsabilidad ética y capaz no sólo de plantear respuestas sino también preguntas pertinentes que conduzcan a develar las bondades, fisuras y oquedades de las situaciones presentes.

Resignificar el Trabajo Social Contemporáneo, fundamentando su especificidad en la esfera que la producción del conocimiento exige, implica aportar a la elaboración teórica con rigor y espíritu crítico y avanzar en la comprensión (global-particular) de lo social, eliminando las tensiones presentes en la relación teoría-práctica.

Los novedosos trazos que el despliegue de lo subjetivo, lo cultural, lo simbólico y lo cotidiano -entre otros- le imponen a las sociedades contemporáneas, plantea la necesidad de elaborar nuevos mapas cognitivos.

Las teorías sociales contemporáneas deben estar en capacidad de albergar enunciados, proposiciones, categorías y conceptualizaciones que permitan traducir el significado de prácticas y relaciones sociales disímiles y complejas: Sujeto, Subjetividad, Cultura, Diferencia, Identidad, Conflicto, Desorden, Diversidad, Violencia, Derechos Humanos, Exclusión -entre otros- deberán constituir los ejes teóricos o “núcleos duros” y los dispositivos operacionales a partir de los cuales se direccionen los nuevos discursos teórico / metodológicos de lo social.

Las anteriores premisas condensan la temática propuesta para este primer capítulo dándole lugar a la estructuración del mismo, en los siguientes apartes:

- *Racionalización o el sin-sentido de la teoría en Trabajo Social*
- *Teoría y práctica: estableciendo mediaciones*
- *La construcción teórica en Trabajo Social: límites y adelgazamientos de la externalidad*
- *Ciencias Sociales y Trabajo Social: los desafíos de la sociedad global*
- *Crisis paradigmática: quiebras y rupturas*

I.1. Racionalización o el sin-sentido de la teoría en Trabajo Social

"En tiempos de globalización ya no es posible articular –con pretensiones de verdad– un relato que busque otear de una sola mirada el conjunto total de sociedad... ninguna teoría en nombre de la objetividad puede erigirse como plataforma para observar la totalidad, sin ella misma ser observada."

(Castro Gómez Santiago, 2000: 98)

Las teorías sociales como sistemas de construcciones conceptuales (enunciados, categorías, proposiciones o supuestos) a través de los cuales se intenta explicar la realidad, deben estar en capacidad de dejarse interrogar por ésta. La complejidad y diversidad de lo social limita y supera muchas veces la dimensión de la razón sin lograr establecer conexiones lógicas entre hechos y realidad, poniendo en cuestión la capacidad totalizante de las teorías y vaciando de contenido muchas de las categorías y sistemas de nociones mediante los cuales se intenta abordar lo social.

Entre teoría y observación existe una estrecha conexión y cada una de ellas está implicada en la otra. La teoría organiza y jerarquiza los datos de acuerdo a unos núcleos centrales, y todo proceso de construcción teórica está referido a necesidades y situaciones existenciales, estando en principio abierto al universo del cual extrae la información, albergando la capacidad de cambiar y modificarse a sí mismo. Cuando no ocurre lo anterior y la realidad no logra interpelar a la teoría, ésta se petrifica y encierra, convirtiéndose en doctrina –portadora de la “verdad”–, y de esta manera sus postulados y planteamientos se convierten en dogmas.

Las teorías abiertas permiten el diálogo racional y sólo desde ellas es posible acceder al conocimiento. Con el tiempo los sistemas de ideas tien-

Fundamentación teórica o los errores de la razón

den a degradarse, y para que eso no ocurra, es necesario establecer intercambios con el mundo exterior y con otros sistemas de ideas.

Las ideologías, inmersas en las teorías, dan una visión del mundo mutilada y recortada haciéndose necesario establecer quiebras y rupturas que permitan el derrumbe y desmoronamiento de las ideas que sostienen esas construcciones teóricas y enarbolar otros sistemas conceptuales que permitan darle sentido y estructuración a lo real. Morín plantea: "Somos víctimas de la ideología cuando ignoramos que vemos el mundo por intermedio de nuestras ideas y cuando creemos ver en nuestras ideas el mundo" (1981:65).

Saber pensar es abrir los sistemas teóricos al debate, al diálogo con otras teorías, con otros pensamientos, y eso no se resuelve de manera instrumental: no basta con verificar los datos buscando encontrar en ellos la lógica de su correspondencia interna, también es necesario organizar la experiencia para dilucidar y comprender la lógica que rige el pensamiento y el tipo de necesidades presentes en su organización. Saber pensar significa pensar el propio pensamiento, y esa capacidad de autorreflexión hay que potenciarla en todos(as) y cada uno de nosotros(as).

Las teorías -al igual que las creencias y las ideas-, además de construcciones mentales, son entidades poderosas que tienen la capacidad de posesión y enajenación. Para no correr el riesgo de convertirnos en esclavos(as), el papel de las teorías debe situarse en el terreno de la orientación, la búsqueda y la construcción de conocimientos conducidos crítica y reflexivamente.

Las ideas fijas y las ideas fuerza -o preconcebidas- son inflexibles, obstruyen toda posibilidad de diálogo y controversia, constituyendo grandes obstáculos para la producción del conocimiento: el aferramiento a determinadas teorías sin alojar en ellas lo nuevo, inhibe la posibilidad de pensar generándose confusión y desconcierto. Las teorías abiertas permiten el diálogo racional y sólo desde ellas es posible acceder al conocimiento.

La racionalidad es abierta y dialógica, establece vínculos, conexiones y mediaciones con la realidad, actúa en el terreno de la argumentación, no de la especulación ni de las ideologías. Se conecta con las instancias lógica y empírica de manera audaz y contundente definiendo límites, asumiendo riesgos y avizorando los peligros que el mecanicismo y el determinismo imponen. Además de crítica es autocrítica, porque reconoce sus propias insuficiencias.

- **La racionalización**¹ es una forma de dominio que la ciencia y la técnica ejercen sobre la naturaleza, es la domesticación que hace el hombre de las contingencias propias de la vida, para garantizar un marco que ampare su acción. Se funda sobre bases mutiladas o parceladas y, aunque retoma elementos de la racionalidad, constituye una fuente inagotable de errores e

(1) Término utilizado por Max Weber para designar la lógica a través de la cual el hombre, sirviéndose de la razón, descifra las leyes de la naturaleza y las coloca a su servicio.

ilusiones que no se asumen. Doctrinas y teorías derivadas de modelos mecanicistas y deterministas incurren en la racionalización al concebir el mundo y la realidad social como algo fijo y preestablecido.

La racionalización exalta la importancia de los datos empíricos e ignora la complejidad. Cuando los datos son contradictorios o no se ajustan a los presupuestos teóricos, se rechazan (como si fueran falsos), restableciendo la concordancia y coherencia generadora de certeza. La racionalización es una amenaza no sólo para las teorías sino también para la vida diaria; ella suele instalarse también en el ámbito de la cotidianidad acomodando los hechos, las percepciones y los acontecimientos de acuerdo a las imágenes premeditadas que se quiera tener o proyectar del yo, del otro, de nosotros y de los otros. La capacidad de ocultamiento de la realidad es bastante grande.

- **La racionalidad** no es atributo o condición de mentes excepcionales ni patrimonio exclusivo de ningún grupo o cultura, se empieza a ser racional cuando se reconocen los límites de la propia razón y se mantiene viva la autorreflexión. Para evitar los peligros que la ilusión racionalizadora plantea es conveniente buscar la compañía de la humildad, como compañera y guía. Popper (1995:5) propone una serie de principios éticos que fundamentan el diálogo racional, como posibilidad para mejorar el entendimiento y la discusión de las ideas; entre ellos están: la aceptación de la equivocación, la autocrítica y el debate.

Descifrar el sentido que el Trabajo Social le ha otorgado a lo teórico impone –entre otras cosas– la necesidad de identificar los vacíos de aquellas concepciones que sobre la teoría se han instalado al interior de la profesión y los tipos de razón a las cuales ella apela, cuando hace uso de las matrices teóricas que la sustentan.

Las clasificaciones establecidas, hace algún tiempo, por Horkheimer sobre Teoría Tradicional y Teoría Crítica, y por Morin sobre Racionalidad Constructiva y Racionalidad Crítica, aportan elementos de interés para la discusión que aquí nos ocupa; y aunque el objetivo de la misma no es desarrollar el pensamiento de tales autores, destaco como importante para el análisis la correspondencia que puede establecerse entre Teoría Tradicional y Racionalidad Constructiva y entre Teoría Crítica y Racionalidad Crítica. Así:

- **La Teoría Tradicional** concibe las construcciones teóricas como actividades propias del pensamiento referidas a la elaboración de enunciados y proposiciones que tienen como finalidad el diseño de leyes y modelos explicativos de la sociedad y cuya validez depende de la correspondencia entre un objeto construido previamente y un sujeto que está separado del mismo. Lo social se asume en esta concepción como algo externo y cognoscible mediante el sentido común o la experiencia, olvidando el papel histórico que los contextos cumplen en la construcción social de la realidad. Ella opera clasificando los datos y levantando sistemas conceptuales que simplifican la realidad. Elimina las contradicciones, porque su interés se

Fundamentación teórica o los errores de la razón

centra en la capacidad de respuesta y en la búsqueda de soluciones funcionales según campos específicos de aplicación. Desde esta lógica, el pensamiento científico no tiene por qué ocuparse del cuestionamiento crítico de los conflictos ni de las divisiones presentes al interior de la sociedad.

- **La Teoría Crítica** considera que tanto el objeto como el sujeto de conocimiento son construcciones sociales, históricas y culturales bastante complejas que forman parte de una trama de relaciones, poderes y contrapoderes que se afectan mutuamente. El tipo de transacciones que se establecen entre sujetos y estructura le asignan un carácter de transitoriedad a las proposiciones analíticas elaboradas por la teoría y ubican su papel en el terreno de la reflexión sobre las estructuras desde las cuales se producen las realidades sociales y las categorías que las nombran.

Al ratificar que la compleja trama de relaciones y contradicciones existente entre sujetos y sociedad produce resultados nefastos, el propósito de la Teoría Crítica se ubica no en el planteamiento de verdades sobre el mundo social, sino en la generación de modelos interpretativos tendientes a transformar dicha realidad, agenciando la acción política. Algunos estudiosos de la modernidad identifican esos resultados perversos con “la paradoja de la racionalidad” señalando que los mismos se presentan no por falta de “razón” sino como resultado o consecuencia de la misma.

- **La Racionalidad Constructiva** centra su preocupación en la formalización o verificación de las teorías buscando establecer la compatibilidad entre las ideas que componen las mismas, los acuerdos entre las afirmaciones y supuestos implícitos en ellas, y las bases o evidencias empíricas que las soportan. Esta racionalidad es el sustento de muchas de las ilusiones científicas o “rigurosas” del mundo occidental y debe estar abierta y sometida a la discusión para no correr el riesgo de convertirse en doctrina o racionalización.
- **La Racionalidad Crítica** está referida a la vigilancia ética y epistemológica que se ejerce sobre la producción teórica con el fin de controlar los riesgos, errores ó ilusiones a que están sometidas las teorías y las ideas.

El Trabajo Social ha utilizado de manera acrítica y fragmentada algunas nociones básicas de las teorías sociales y humanísticas con la finalidad de explicar situaciones concretas que se le plantean en la práctica profesional.

El uso instrumental y racionalizador de la teoría se convierte en un obstáculo epistemológico para la producción del conocimiento en Trabajo Social, y contribuye a que situaciones como la pobreza, la exclusión, la violencia, el desempleo, el maltrato, la falta de servicios básicos y los problemas de salud y educación -entre otros- sean concebidos desde una óptica determinista. Las causas o manifestaciones de éstas y otras muchas situaciones son analizadas desde perspectivas funcionalistas, estructuralistas o marxistas (economicistas), y la adaptación social, la “liberación” o la transformación social (en contra de la explotación) se constituyen en vías para

menguar los efectos nocivos del sistema.

Un gran acopio de teorías positivistas (funcionalistas y estructuralistas) orientadas a mejorar y enriquecer el funcionamiento de la sociedad constituye el marco de referencia conceptual sobre el cual reposa gran parte de la fundamentación profesional del Trabajo Social. Conceptos como los de ajuste, adaptación e integración social impregnaron la literatura profesional durante varias décadas, direccionando todo un trabajo profesional de corte adaptativo, donde el control y el acomodamiento de las personas a la sociedad era lo primordial.

Para designar o explicar el comportamiento humano, la profesión echó mano de categorías conceptuales propias de enfoques biólogos y psicólogos mediante las cuales se institucionaliza o formaliza la conducta del hombre, estableciendo patrones estandarizados y predecibles de comportamiento, a través de los cuales se explican aquellos procesos individuales y colectivos de reconocimiento y distinción donde se instauran estructuras de poder, marginación y control social. Nociones como las de roles, estatus, estratificación y discriminación social –por citar algunas– apoyaron durante algún tiempo los análisis presentes en la práctica profesional.

Las Teorías Desarrollistas sobre el Cambio Social –impulsadas por la CEPAL– irrumpen en los escenarios profesionales, especialmente latinoamericanos (debido a las características propias de estos contextos sociales y políticos), a partir de los años setenta, conviviendo en estrecha tensión con los planteamientos que las teorías marxistas de la liberación y la transformación social promulgaban, bajo forma de doctrinas.

Oteando el horizonte de las múltiples y disímiles propuestas teóricas que han impregnado –sustentando o alimentado– la profesión tratando de descifrar en ellas los sentidos que las mismas le otorgan a la teoría, me atrevo a sugerir la presencia al respecto, de varias tendencias y la coexistencia tensional entre algunas de ellas. Así:

- Desde sus comienzos el Trabajo Social ha privilegiado concepciones muy limitadas sobre la teoría (asimilables a la concepción tradicional o constructiva), opacando sus posibilidades como orientadora de la búsqueda y construcción del conocimiento y reduciendo la misma a lo instrumental. La selección, apropiación y utilización hecha de las construcciones teóricas elaboradas por otras disciplinas no ha obedecido a procesos racionales de reflexión y criticidad sino a la urgencia operativa de plantear respuestas e implementar modelos de acción eficaces instalando así una ilusión racionalizadora, una racionalidad instrumental y una racionalización de la teoría.
- A finales de los años sesenta y comienzos de los setenta, influenciada por los movimientos de reconceptualización que se desarrollaron, de manera especial en América Latina, empieza a emerger en el interior de la profesión –prevalciendo incluso en nuestros días– una concepción igualmente racionalizadora de la teoría. Aunque pone en cuestión su instrumentalización

para la búsqueda de respuestas inmediatas a problemas concretos, coloca a la misma en el terreno de la lucha política por la transformación social y el develamiento de las condiciones de explotación que afectan al conjunto de la sociedad y de manera especial a los sectores oprimidos. Tampoco aquí la teoría cumple un papel claramente decidido frente a la producción del conocimiento, ideologizándose y, por lo tanto, cerrándose. Su criticidad no es aquella, que la racionalidad reclama, confundiendo muchas veces con la crítica, el cuestionamiento y/o la denuncia de la injusticia social.

- La complejización de lo social, el reconocimiento de la multiculturalidad y la puesta en escena de nuevas identidades y actores sociales arrastran la necesidad de levantar apuestas teóricas que permitan nombrar con mayor precisión lo social, dando cuenta de sus fisuras y poliформidades. Desde finales de los años ochenta hasta nuestros días el Trabajo Social empieza a incursionar en ámbitos distintos a los tradicionales (familia, género, medio ambiente, derechos humanos, gerencia social, entre otros) y a preocuparse por su papel en la construcción del conocimiento. Aunque busca los aportes de las diversas teorías con espíritu más crítico, reflexivo y menos instrumental, el papel de las mismas sigue estando íntimamente conectado con la necesidad operativa de respuestas alternativas a las crisis que los conflictos sociales plantean, no logrando establecer una clara diferenciación entre actuación, conocimiento y teoría, como la contemporaneidad lo exige.

La teoría no es un camino de certezas, la misma señala un norte o contribuye a otear un horizonte, y cuando esperamos encontrar en ella verdades absolutas o respuestas a la solución de problemas le tendemos trampas racionalizadoras que enfatizan en la trama externa o en la practicidad como definitoria de lo social.

/.2. Teoría y práctica: estableciendo mediaciones

Una de las visiones quizá equivocadas con que arrastra el Trabajo Social a través de su historia, es la confusa y problemática relación entre teoría y práctica. Esa dicotomía entre pensar y hacer ha atravesado históricamente la profesión relegando a un segundo lugar el papel de la teoría, privilegiando el activismo y el asistencialismo y convirtiéndose en un obstáculo epistemológico para la producción de conocimiento. Diferenciar la práctica fundada en un actuar conceptual y reflexivo, de aquella otra que resulta de un proceso de acción sustentada en el ensayo y error sin soporte crítico ni conceptual, es una de las tareas a emprender por la profesión.

El conocimiento y comprensión de las complejas dinámicas sociales les exigen al Trabajo Social la asunción crítica de elementos teóricos, metodológicos e instrumentales que posibiliten interactuar eficaz, eficiente y globalmente en las situaciones que la dinámica social demanda, encuadrando el ejercicio profesional en el ámbito de lo que algunos autores denominan una "intervención fundada".

Para comprender críticamente la diversidad y complejidad de lo social es necesario establecer mediaciones entre el conocimiento global y el específico, evitando el peligro de las fracturas inherentes a las visiones unilaterales o deterministas que sitúan a la profesión en el terreno exclusivo de la acción, nombrando con claridad los vacíos, contradicciones e imprecisiones propios de ese pensamiento dual y binario que ha sustentado la ambigua tensión entre teoría y práctica. Como plantea Teresa Matus (1998:32), "no se trata de superar visiones pasadas sino de criticarlas recapturando su sentido".

La dificultad para establecer mediaciones entre teorías, prácticas sociales y prácticas profesionales ha llevado al Trabajo Social a incurrir en concepciones racionalizadoras y equivocadas que reducen la teoría a la comprobación de la práctica o al establecimiento de modelos de actuación. Dicha situación —que constituye un obstáculo epistemológico no resuelto aún por la profesión— impide dilucidar los circuitos de intereses inmersos en sus diferentes opciones profesionales e incide en la precariedad de las apuestas teóricas, confundiendo teoría con acción o con experiencia empírica.

En la trayectoria histórica de la profesión se insinúan por lo menos tres posturas, importantes de analizar, que dan cuenta de la articulación que el Trabajo Social ha establecido entre teoría y práctica:

- **La primera** asume a la práctica como el centro, el fundamento y la razón de ser de la profesión, siendo ella la llamada a determinar y proveer los mecanismos e instrumentos necesarios para una acción eficaz y para la solución de problemas concretos. Dicha postura establece una analogía entre experiencia y práctica, constituyéndose la réplica o repetición de eventos en la condición formal mediante la cual se autorizan y legitiman determinados procedimientos, que por estar basados en experiencias similares, se homologan y transforman en modelos de acción. De esta manera, la teoría se reduce a una serie de construcciones abstractas, alejadas de la realidad, que no iluminan ni fundamentan la metodología, ocupando un papel secundario en la conformación de la especificidad profesional y apostándole poco a la producción del conocimiento.

Esta postura reduce la práctica al activismo, a la acción descontextualizada, repetitiva y lineal que no admite procesos de reflexión ni de análisis y que, basada en los modelos empíricos, experimentales —de corte positivista, tomados de las matemáticas y de las ciencias naturales—, opera bajo los principios de la lógica formal de carácter instrumental para los cuales la distinción entre naturaleza y sociedad no existe.

Fundamentación teórica o los errores de la razón

- **La segunda** establece una relación de subordinación entre teoría y práctica, siendo esta última la que determina a la primera. Según esta concepción, la teoría tiene que adecuarse a la realidad, estar en capacidad de dar respuestas prácticas a las situaciones concretas donde se actúa. Su alcance se ubica en el terreno de la confrontación y verificación de la realidad. Cuando no lograr establecer correspondencia con ella, se descarta o adecua, puesto que su papel es el de aportar marcos explicativos y modelos operativos para su actuación en la realidad.
- **La tercera tendencia** difiere de las anteriores al reconocer que la teoría es un proceso histórico y subjetivo de reconstrucción de la realidad por la vía del pensamiento y vinculada a concepciones, visiones e interpretaciones sobre la misma, pero incapaz de plantear respuestas concretas.

Las anteriores concepciones contienen una visión racionalizadora de la teoría y adecuan la misma a las necesidades de la práctica, dotándola de virtudes mesiánicas y salvadoras que restringen sus posibilidades como orientadora y develadora de situaciones que contribuyan a comprender la realidad, no a manipularla ni a transformarla. La no distinción entre conocimiento y teoría y la ideologización que se hace de la misma, constituyen un obstáculo epistemológico para la construcción de conocimiento y para la fundamentación teórica de la profesión.

Algunos de los problemas derivados de las anteriores concepciones tienen que ver con el establecimiento de relaciones de dependencia y correspondencia entre teoría y práctica sin considerar que cada una comporta naturalezas diversas y específicas y que los nexos a establecer entre ellas son actos del pensamiento, posibles solamente a través de sistemas de mediaciones que involucran experiencias, representaciones y concepciones del mundo y de la sociedad.

Ni teoría ni práctica –en sí mismas– comportan “conocimiento”, pero ambas están en posibilidad de aportar a la construcción del mismo, siempre y cuando se desarrollen como procesos subjetivos, abiertos, de traducción y representación de la realidad, capaces de albergar en su interior la duda y el error.

En cuanto a la naturaleza de estas instancias, vale la pena señalar que si bien pensamiento/acción, teoría/práctica y objetividad/subjetividad son componentes de un mismo proceso o movimiento, no existe identidad entre ellas y, por lo tanto, no puede hablarse de preponderancia o determinación de una sobre otra. Ni la práctica ni la teoría son actividades de segundo orden, ambas son momentos de acciones humanas orientadas hacia la búsqueda del conocimiento y/o hacia la transformación social, haciéndose necesario diferenciar las lógicas propias de cada una de ellas y el establecimiento de relaciones de complejidad e integración entre ambas.

La teoría no se “extrae” directamente de la práctica ni su función es aportar respuestas, herramientas o procedimientos para la solución de problemas. Los procesos de elaboración teórica son actos “racionales” que exi-

gen una suspensión temporal de la cotidianidad para aprehenderlo, constituyendo una modalidad específica de objetivación humana, fundamentada en finalidades concientes y específicas.

La práctica como acción racional es ejecutada por sujetos reales y la sistematización de sus acciones puede, en un momento dado, aportar a la producción de conocimiento sobre la realidad en que se actúa, pero ella en sí misma no constituye teoría: es un error pensar que las prácticas profesionales como tales producen teoría; en ellas afloran situaciones, eventos y particularidades que sirven como insumos para avanzar en la comprensión de ciertos fenómenos sociales susceptibles de soportar elaboraciones teóricas siempre y cuando se sometan a rigurosos procesos de mediaciones y abstracciones.

Lo anterior convida a cuestionar el valor del conocimiento adquirido en las experiencias de la práctica profesional, puesto que el solo contacto directo y permanente con determinadas problemáticas no garantiza conocimiento sobre las mismas, haciéndose necesario analizar el tipo de indagaciones científicas o elaboraciones teóricas desarrolladas sobre situaciones sociales como la pobreza, la violencia, el desempleo, la niñez desamparada, la explotación sexual, por mencionar algunas, que azotan a las sociedades contemporáneas.

La "indisciplina" intelectual que caracteriza al Trabajo Social hace que los estudios realizados por los profesionales aporten poco a la construcción de conocimiento sobre estas y otras problemáticas, haciéndose necesaria la configuración de propuestas al respecto. La preocupación por lo teórico y por el desarrollo del conocimiento no han constituido prioridad dentro de la especificidad profesional, y los afanes o rutinas institucionales, a las cuales ha estado sometido el ejercicio de la profesión, no lo han permitido.

La situación antes descrita evidencia, además de la tajante separación que entre teoría y práctica enfrenta la profesión, la polarización existente entre dos opciones profesionales (una centrada en la práctica y otra que propugna por la opción teórica) y el ahondamiento de una fisura significativa al interior del colectivo profesional importante de problematizar y superar.

Entre los factores que han incidido en la precaria "cientificidad" de las prácticas desarrolladas por el Trabajo Social se pueden destacar los siguientes:

- **La ideologización** tanto de la teoría como de la acción no le ha permitido al Trabajo Social una comprensión compleja de la sociedad. La falta de autonomía y la estrecha dependencia que ha establecido la profesión con los sistemas imperantes la han colocado a su servicio opacando la mirada sobre lo social y relegando la comprensión de su complejidad a la explicación funcional y parcelada de ciertos "problemas sociales" donde ha tenido que actuar.
- **La institucionalización** coloca, muchas veces, a la profesión en el terreno de la formalidad jurisprudencial o del eficientismo organizacional, asig-

nándole a la práctica un carácter funcional que la sitúa en el terreno del control social o de los resultados tangibles cuantitativos.

- **La falta de investigación y reflexión sistemática** y permanente sobre la práctica (registros metódicos, balances, divulgación, evaluación) ha impedido que el potencial acumulado en tales experiencias se tradujera en la producción de conocimiento y en la elaboración teórica de la profesión: los intentos de sistematización (que desde finales de los ochenta empezaron a realizarse) son poco significativos en relación con la práctica global, se quedan en la descripción o recuperación anecdótica de la experiencia sin lograr trascenderla, y muchas veces no salen de las escuelas o centros académicos. La mayoría de los intentos de sistematización que sobre la práctica se realizan en Trabajo Social, están circunscriptos al ámbito académico y poco aportan a la producción de conocimiento, entre otras razones porque no logran establecer los requisitos de validación y rigor metodológicos requeridos por el trabajo científico, para producir conocimiento.
- **La falta de un trabajo intelectual disciplinado** es otro de los problemas que dificultan el establecimiento de una adecuada relación entre teoría y práctica: la capacidad de lectura, observación, escritura, reflexión, crítica y argumentación como fundamentos del trabajo científico son esfuerzos algo tímidos en la profesión, y eso se refleja en los desarrollos teóricos y en la limitada capacidad de "pensar un pensamiento propio".

N**ai

Sin la nostalgia del pasado y con visión de futuro, el Trabajo Social Contemporáneo debe asumir el reto de estructurar la práctica profesional como un modelo abierto capaz de interrogarse y de construirse y no como un elemento reductor, instrumental o corroborador de la teoría. La práctica profesional es ante todo una instancia mediadora y como tal debe estar en capacidad de establecer puentes con la teoría y con la realidad social, posibilitando aprendizajes y desaprendizajes que reviertan en el desarrollo teórico, metodológico e investigativo de la profesión.

La mediación está íntimamente ligada con el carácter de la experiencia y es un elemento de confrontación que contribuye a la conformación de los sujetos sociales involucrados en ella. La mediación es una instancia legitimadora y dinamizadora de ciertas prácticas. Los principios que rigen y regulan la interacción y las jerarquías entre los participantes encuentran espacios de negociación, resistencia y transformación de los cuales dan cuenta los procesos de mediación. La mediación es una tarea cognitiva importante porque a través de ella se nombra o comunica la diferencia.

il.

Heap B. José (1999:60) plantea que las representaciones y las formas de relación social que se establecen con el mundo, juegan un papel preponderante en los diferentes tipos de mediaciones. La mediación puede ser:

- **Cognitiva**, o aquella que agrupa los procesos en los cuales se resuelven o manejan los conflictos generados por la transformación de las representaciones, creando mitos integradores. La mediación cognitiva o mítica con-

siste en ofrecer seguridad mediante el recurso de la reiteración de argumentos, supuestamente conocidos y compartidos. Por mitificación se entiende el proceso por el cual se vuelven naturales y compartidos algunos argumentos recurrentes que sirven de justificación a las decisiones y acciones grupales.

- **Estructural**, referida a aquellos procesos donde se resuelven o manejan conflictos generados por la transformación en las formas de interacción, creando rituales integradores. La mediación estructural o ritual consiste en ofrecer seguridad mediante la repetición de formas estables de interacción y de acción. La ritualización está referida al establecimiento de determinadas formas recurrentes de acción e interacción que se convierten en el “modo de hacer las cosas”

Las dimensiones, mítica y ritual –presentes en las mediaciones– posibilitan la comprensión de eventos diferentes y contribuyen a restablecer la continuidad presente en los procesos (de mediación) que se efectúan a través de las diversas estrategias implementadas en los procesos de actuación profesional.

La preocupación del Trabajo Social por elaborar “teorías propias” que tengan como soporte el frágil sustento de la práctica profesional, es una empresa no solamente falaz sino imposible. Es necesario valorar la práctica como fuente de conocimiento científico pero es necesario desarrollar también un trabajo intelectual sistemático, crítico y riguroso que contribuya a la utilización racional de las teorías sociales que soportan su fundamentación.

Una práctica fundada le exige al Trabajo Social la incorporación, como constitutiva del mismo, de una perspectiva filosófica que contribuya a dilucidar el tipo de propuestas que a nivel del conocimiento se asumen a fin de no reducir la acción a un asunto puramente instrumental, ejercido por expertos y realizado sin mediación alguna. La utilización crítica de sistemas categoriales que actúen como orientadores de la acción evita que la práctica quede relegada al empirismo o a la autorregulación irreflexiva.

Hablar de teoría del Trabajo Social como aquella que no ha desarrollado por el camino de la reflexión crítica y la investigación sistemática sino como la resultante de experiencias cotidianas de trabajo, es distorsionar el papel que las instancias teórico/prácticas cumplen en los procesos de producción de conocimiento y en el develamiento de los múltiples y complejos asuntos que conforman la realidad social, ocultando u opacando los mismos y situando a la profesión en una visión romántica de lo social.

Seguir vinculando la identidad profesional con la práctica profesional es ratificar la postura pragmática –que privilegia la supremacía del conocimiento extraído directamente de ella– situando a la profesión sólo en el terreno de la acción y someténdola al vaivén de las demandas focalistas y eficientistas que obstruyen la posibilidad de tender puentes y mediaciones que aporten a la construcción del conocimiento en Trabajo Social.

En el develamiento de la relación teoría/práctica es necesario considerar que los valores, significados y sentidos que se le otorgan a las acciones humanas constituyen sistemas de enunciados, conceptos y proposiciones desde los cuales se avalan diferentes prácticas sociales. Los actos terapéuticos y los abordajes profesionales no pueden considerarse aislados de las concepciones que los respaldan, pues a través de ellas se establecen los vínculos y mediaciones que las normatividades sociales exigen para legitimarlas: prácticas y racionalidades disímiles se fundamentan en sistemas simbólicos socio-culturales cuyas expresiones se presentan de manera también distinta según la época y el contexto.

Aunque aparentemente distintas, las categorías teóricas utilizadas por la profesión corresponden a visiones parceladas y reduccionistas de la realidad social que restringen la comprensión de la misma y circunscriben el accionar profesional al ámbito de lo específicamente particular (individual) o estructural, reflejando tensiones entre lo general y lo específico y entre la teoría y la práctica. Los flujos y reflujos que en función de tales polaridades han direccionado el devenir histórico de la profesión, limitan y determinan su especificidad convirtiéndose en obstáculo para asumir los desafíos que la globalidad y la complejidad de las sociedades contemporáneas le plantean al conocimiento y al Trabajo Social: lo particular y lo global, lo local y lo general tienen que orientar la visión y comprensión de lo social resignificando el sentido de lo teórico en la profesión y aportando así a la construcción del conocimiento, estableciendo un sano equilibrio entre actuar y pensar.

1.3. Ciencias Sociales y Trabajo Social: los desafíos de la sociedad global

La constitución de los estados nacionales y la consolidación del colonialismo europeo en ultramar son dos hitos históricos de carácter político que enmarcan y definen los procesos de surgimiento e institucionalización de las Ciencias Sociales durante los siglos XVIII y XIX y su adscripción a lo que muchos pensadores denominan el “proyecto de modernidad”. Entendiéndose por el mismo ese vano intento de someter la vida al control absoluto del hombre, bajo el dominio de la razón y del conocimiento científico.

La supremacía del hombre sobre la naturaleza estuvo acompañada del empeño por dominar sobre ella mediante la ciencia, la técnica y el establecimiento de un ordenamiento jurisprudencial en el que quedaron atrapadas las “grandes teorías sociales”, garantizando así su legitimidad. Esa sociedad predecible y regida por leyes no admitía el “desorden” ni mucho menos la incertidumbre, haciéndose necesario todo tipo de instancias, dispositivos y

mecanismos de control que garantizaran su funcionamiento.

Con la elaboración de teorías coherentes respecto de la realidad social el hombre busca, además de ejercer un control sobre la naturaleza y los acontecimientos, disponer de representaciones unificadas del mundo que le ayuden a satisfacer la necesidad de encontrar significados. Su carencia genera angustia, y la capacidad predictiva de las teorías restablece la certidumbre. De esta manera, la ciencia se convierte en un asunto exclusivo de legos o expertos, quienes de la mano del método analítico y de la capacidad predictiva del mismo imponen una visión reduccionista de la realidad.

Aparece también la figura del Estado como instancia garante de la organización racional de la vida humana —a través de la cual se coordinaba y controlaba todo el funcionamiento social—, dando lugar a la generación de representaciones sociales “científicamente fundadas” por las Ciencias Sociales que sirvieron de soporte para el establecimiento de políticas y programas gubernamentales. Ese ente regulador y canalizador de los intereses, deseos y necesidades de los ciudadanos, necesitaba aplicar criterios racionales para cumplir a cabalidad con su función básica de control social, y nada mejor para ello que teorías y categorías “científicamente” constituidas que permitieran conocer el mundo gobernado.

El surgimiento de las Ciencias Sociales no es un fenómeno ahistórico o casual que se suma a los marcos de organización política definidos por el Estado-nación, sino constitutivo del mismo. La capacidad de acción del Estado está condicionada por la posibilidad que tenga de asignarle a los ciudadanos una identidad cultural susceptible de ser controlada y por esa vía garantizar su legitimidad política.

El proceso de constitución de las Ciencias Sociales está conectado con la necesidad práctica que tiene el Estado de unir a todos los ciudadanos en un proyecto común de corte nacional, regulado por una serie de normas, leyes y valores definidos y legitimados por el “conocimiento científico” y a través de los cuales se pueda lograr el sometimiento de los tiempos y de los cuerpos de todos los ciudadanos, estableciendo un efectivo control social.

El afán positivista por descubrir las leyes objetivas que rigen el mundo, para controlarlo, trajo como consecuencia la parcelación disciplinaria y el establecimiento de una jerarquización de los saberes según su utilidad social y su capacidad para producir conocimiento científico, colocándose en primer lugar las Ciencias Naturales, luego las Sociales y por último las Humanas. Cada disciplina definió su objeto y desarrolló diferentes metodologías para abordar su estudio. La Sociología, por ejemplo, se ocupó de las leyes mediante las cuales se estructuraba u organizaba la sociedad; la Economía, de las leyes que rigen el mercado, y la Psicología de los procesos de la mente.

La institucionalización de las Ciencias Sociales en América Latina es un fenómeno reciente que se remonta a mediados de los años cincuenta, cuando temas centrales como desarrollo, dependencia, Estado y democra-

Fundamentación teórica o los errores de la razón

cia jalonaron el desarrollo de teorías propias, logrando posicionar a las disciplinas sociales en el contexto latinoamericano. Su papel, sin embargo, seguía ligado al Estado y a la necesidad que éste tenía de conocimientos útiles que pudieran revertirse en las políticas públicas para combatir los flagelos que la pobreza, la modernización económica y la democracia acarrearaban. Los enfoques funcionalistas y economicistas dominaron el trabajo teórico y se estableció una estrecha dependencia con las políticas del Estado y con los organismos internacionales tales como la UNESCO y la CEPAL.

El paso de la sociedad tradicional a la sociedad moderna acarreó múltiples conflictos de orden social y su atención desbordó las tradicionales formas de la caridad cristiana y la filantropía, dando lugar al surgimiento de organizaciones, programas e instituciones estatales que contribuyeran al mantenimiento del orden socialmente establecido.

La modificación de las relaciones geopolíticas del planeta y la complejización de la vida social, a mediados del siglo XX, plantearon límites y estrecheces al conocimiento parcelado y exclusivo conformado por las Ciencias Sociales. La necesidad de abrirse y relacionarse con otros saberes permitió el establecimiento –por primera vez– de tímidas relaciones interdisciplinarias y el surgimiento de híbridos campos del conocimiento, tales como la Sociología de la Cultura, la Antropología Social y la Historia de las Ciencias. El nivel de las teorías se torna más complejo y aparecen nuevas escuelas de pensamiento social, como el Estructural Funcionalismo, operándose al interior de las disciplinas sociales un movimiento de mudanzas e interacciones que, aunque importante, no fue lo suficientemente fuerte para posibilitar la reconfiguración de las mismas, de tal manera que los paradigmas por ellas asimilados, de modelos europeos y estadounidenses del siglo XIX, siguieron imperando.

El Trabajo Social, no siendo ajeno a la anterior situación, se configura en el marco de una acción social de corte jurisprudencial legitimada por el Estado y ejercida, en muchos de los casos, por organismos privados de carácter filantrópico. La imposición de prácticas específicas de corte asistencial (impregnadas de requerimientos operativos de carácter instrumental) definió en buena medida la especificidad profesional.

El proceso de constitución del Trabajo Social está fuertemente signado por una relación discursiva de externalidad. Desde sus orígenes la profesión se ha visto abocada a establecer una serie de vínculos con prácticas, principios, postulados y valores que no emergen del seno mismo de la profesión, pero que le han sido funcionales en términos de las mediaciones y afiliaciones establecidas con la filantropía, el Estado, lo público y lo institucional.

El Trabajo Social surge a comienzos del siglo XX (1920 en Europa y años más tarde en Estados Unidos y América Latina) como resultado del desarrollo e institucionalización de las Ciencias Sociales, la ampliación de funciones del Estado y el impulso que desde el mismo se le dio a la formación especializada y a la conformación de instituciones encargadas de man-

tener el orden social. Las Ciencias Sociales y Humanas le aportaron a la profesión sus matrices teórico-explicativas y las herramientas metodológicas y técnicas para una actuación profesional eficaz. La secularización e institucionalización de la asistencia social permitió la sistematización de las experiencias anteriormente desempeñadas por el voluntariado.

La presencia de prácticas sociales de ayuda y asistencia social ejercidas por instituciones públicas y privadas y la existencia para la época de un régimen jurisprudencial e institucional legítimamente constituido, que las sustentaba, fueron los espacios donde se inscribió la actuación profesional: desde sus comienzos la profesión fue más práctica que teórica y su función principal se ubicó en la ejecución programática, consumiendo para ello teorías elaboradas por las disciplinas sociales.

Con una visión que trascendía la concepción tradicional de la filantropía y la caridad pero inserta en la noción –propia de la época– del individuo “incapaz” y responsable del desajuste social, Mary Richmond se dio a la tarea de formar profesionales que trabajaran en las instituciones creadas por el Estado dando lugar al surgimiento de las primeras escuelas de Trabajo Social y al denominado Trabajo Social de Caso.

Hasta mediados del siglo XX la mayoría de las disciplinas sociales se regían por el principio de reducción que comprime el conocimiento, restringiéndolo y homologando las complejidades humanas y sociales a la lógica mecanicista que suprime lo no medible, cualitativo y subjetivo. Se eliminan de plano todos los componentes propios de la condición humana como las emociones, sentimientos, vivencias y experiencias. La miseria humana y los grandes dilemas inherentes a ella se ocultan, dándole prioridad a los problemas técnicos y particulares que constriñen las posibilidades de comprensión y reflexión de lo social.

Morín afirma (1982) que el siglo XX ha vivido bajo el reino de una seudoracionalidad que bajo la presunción de ser la única, ha atrofiado la comprensión y visión que a largo plazo se debe tener, presentándose una gran paradoja: a la vez que se producen grandes progresos científicos y tecnológicos se origina una ceguera hacia los problemas globales, fundamentales y complejos, generadora de errores e ilusiones.

En las décadas de los sesenta y setenta, con los aportes de la ecología, la biología, la química, la física cuántica y la informática, entre otras, se modifican las ideas y visiones que –sobre el hombre, la vida, la Tierra y el universo– habían prevalecido, generándose movimientos y contracorrientes de pensamiento que arrastran otras propuestas desde las cuales es posible no sólo concebir, sino construir la realidad.

A finales del siglo XX, actores sociales no institucionales como las mujeres, los homosexuales y las minorías étnicas ponen en cuestión la “cientificidad” y neutralidad de las Ciencias Sociales, develando sus errores ideologizantes y denunciando su parcialidad en términos de raza, género, clase y etnia.

Durante las últimas tres décadas se presenta el surgimiento de categorías y conceptos que empiezan a demostrar que el mundo no es tan ordenado ni simple como se había pensado. La teoría del caos, la cibernética de segundo orden, la teoría de los fractales, la biogenética, entre otros, ponen en cuestión la pertinencia de los sistemas de ideas hasta el momento imperantes, mostrando la necesidad de confiar en la racionalidad para explorar la complejidad de una realidad azotada por el desencanto y las angustias propias de una época. Más que respuestas se necesitan preguntas que conduzcan, mediante la libertad y la autonomía, a la comprensión de la realidad.

El redescubrimiento del desorden y de la complejidad señala un nuevo horizonte. Como dice Morin (1982), "no estamos al fin de las realizaciones del pensamiento sino en la prehistoria del espíritu humano".

A mediados de los ochenta, un sector de las Ciencias Sociales comienza a introducir cambios importantes en las cartografías disciplinares, colocando su atención en los procesos de construcción de sentido que en la esfera de la vida cotidiana se producen. Se empieza a reconocer la importancia que la imagen y los medios masivos de comunicación tienen en la formación de nuevas identidades culturales y en cómo esas formas, de organización de la vida cotidiana, desplazan a las tradicionales, situadas en el terreno del trabajo y la política.

Esta situación marca un hito importante en el devenir de las Ciencias Sociales y Humanas en América Latina, las cuales comienzan a transgredir las fronteras definidas en su proceso de institucionalización, estableciendo quiebras y rupturas con los paradigmas tradicionales, instaurados por el "proyecto de modernidad", y dándole cabida al desafío de "abrirse" para insertarse en la sociedad global.

Las regiones, los Estados y las culturas de antaño están siendo afectados y articulados en una compleja malla denominada *sociedad global*, la cual está adquiriendo una forma particularmente "cultural" e "imaginaria". Lo que en los albores de este siglo se instaura es una diversa trama de relaciones potenciadas por el despliegue de las nuevas tecnologías de información que le asignan un valor central al papel de las imágenes -como referentes de diferenciación social-, las cuales se producen, consumen y comercializan como cualquier mercancía.

Esa nueva forma de habitar el mundo está caracterizada por la irrupción de un imaginario y una lógica cultural que establece y refleja cambios profundos en las estructuras geopolíticas, desterritorializando la cultura. Esta deja de ser ese conjunto de valores ligados a una geografía, nación o estructura social para convertirse en algo que se produce y mercantiliza, debido a que el capitalismo, para su reproducción, demanda la generación de imaginarios culturales que promuevan la innovación constante, la experimentación y el nomadismo de los grupos e individuos.

La cultura mediática, que se impone hoy en día, hace referencia a la capacidad modeladora que los medios de comunicación y las nuevas tecno-

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

logías ejercen sobre el conjunto de las prácticas sociales modificando de manera sustancial el sistema de necesidades básicas (sustento, muchas de ellas, de teorías económicas modernas) y desplazando el valor de uso de las mismas por un valor simbólico: adquirir un producto es algo más que satisfacer una necesidad primaria, es apropiarse de una imagen.

La anterior situación conduce al agotamiento de algunas de las categorías de análisis social, provenientes especialmente del marxismo tradicional y de la economía política liberal. Este nuevo binomio economía / cultura impone un gran desafío teórico-práctico a las Ciencias Sociales en general, y de manera especial al Trabajo Social.

A pesar de que la imagen constituye una unidad semántica y técnica importante en los procesos de comunicación social y en la constitución de las identidades culturales contemporáneas, el interés de las Ciencias Sociales por la misma sigue estando relegado al terreno de lo tecnológico, y en la teoría social este asunto sigue siendo marginal. Considerar la importancia que la imagen representa para los estudios sociales contemporáneos implica considerar de manera integrada los contextos de producción, distribución o consumo, y los formatos e instituciones que regulan sus usos y dentro de los cuales adquiere significados.

La irrupción de la imagen en el establecimiento de las relaciones económicas, políticas y culturales hace que los supuestos pre-semióticos del representativismo², presentes en las teorías sociales tradicionales, se replanteen. El análisis de las prácticas cotidianas, que antes fueron rechazadas debido al carácter restrictivo de su representación, ocupa hoy un lugar central.

Desde el punto de vista epistemológico, es importante que las Ciencias Sociales y el Trabajo Social coloquen su atención en los sentidos cambiantes de las prácticas sociales y las asuman como prácticas significantes; aquellas que organizan y construyen relaciones que los sujetos sociales resignifican como portadores, creadores o interpretes de significado y en cuyos procesos de configuración cumple un papel definitorio lo cotidiano.

El desafío planteado, invita a concebir la vida social más allá de los estrechos marcos que la normatividad, el orden y las regulaciones propias de los modelos positivistas y jurisprudenciales imponen. Es necesario reinventar categorías de análisis que posibiliten la comprensión de lo social y que aporten a la producción del conocimiento desde la esfera de lo cultural y lo cotidiano.

Hay que romper con viejas tradiciones reduccionistas dándole cabida a un pensamiento abierto y complejo. La reflexión y la autocrítica deberán entro-

(2) Concebir la estructuración de la experiencia social por fuera de los sistemas de significación donde ella cobra sentido. En un espacio prelingüístico abstraído de tales sistemas de significación.

Fundamentación teórica o los errores de la razón

nizar, de nuevo, a una racionalidad capaz de develar los adelgazamientos y estrecheces del conocimiento teórico. La invitación no es sólo a aprender sino a desaprender, asumiendo a conciencia las inseguridades que ello supone.

Hoy más que nunca es necesario reconocer y asumir muchos de los errores y equivocaciones de viejas posturas ideológicas, asumidas en el pasado en nombre de la razón y de la ciencia. La complejidad de la situación actual y la implementación generalizada del modelo neoliberal han establecido fracturas significativas en la estructura teórica, funcional y laboral del Trabajo Social.

Abrir las Ciencias Sociales y por consiguiente al Trabajo Social es posibilitar la emergencia a su interior de territorios de indeterminación e incertidumbre que riñen y se contraponen con el comportamiento voluntario y determinado, refundando la posibilidad de una ciencia social crítica y políticamente creativa. Se torna imperiosa la necesidad de configurar nuevos mapas cognitivos a partir de los cuales sea posible conceptualizar la condición actual de las sociedades contemporáneas.

Abrir el Trabajo Social es romper con las ataduras que la "racionalización" de las teorías sociales -que lo sustentan- le imponen, esclareciendo sus límites e insuficiencias para aportar desde ahí a la producción del conocimiento. La renovación de su aparato conceptual le impone al Trabajo Social la dura tarea de desligar-religando-teoría y práctica, dando cabida al papel protagónico que las imágenes culturales cumplen en la sociedad actual.

La emergencia de nuevos actores sociales por fuera de los marcos institucionales (jóvenes, feministas, homosexuales, ecologistas, por ejemplo) y el apabullante desarrollo de las modernas tecnologías informáticas, entre otros, muestran un desbordamiento significativo de las identidades personales y de los referentes culturales no ligados a territorialidades específicas que dejan vacías de contenido a las categorías conceptuales antes utilizadas, como etnia, nación y clase.

El agotamiento y obsolescencia de los enfoques binarios y deterministas -dentro de los cuales se instalaron teorías cerradas y totalizantes, núcleos temáticos excluyentes y categorías contrapuestas y parceladas- hace que todo ese andamiaje paradigmático se torne vacío e insuficiente para nombrar e interpretar lo que la realidad actual presenta, haciéndose necesaria la reconfiguración de las disciplinas y profesiones.

Una de las mudanzas importantes que empieza a operarse en el andamiaje teórico -explicativo- del Trabajo Social es el desplazamiento y abandono de categorías economicistas (niveles de consumo, ingresos / egresos, procesos de producción, valor de cambio / valor de uso, entre otras) mediante las cuales y de manera determinante se solían nombrar muchas de las situaciones sociales. La satisfacción de las necesidades sociales está ligada hoy más que nunca a expectativas, deseos y aspiraciones -no sólo materiales sino simbólicas y culturales-, y en los procesos de exclusión / integración cobran especial significación perspectivas -de género, de grupo, de

sexo, ecológicas y culturales, entre otras— que desbordan las visiones economicistas. Desde el punto de vista cognitivo es necesario cambiar la perspectiva de lo observable, lo medible, lo verificable, y darle cabida a la posibilidad de nombrar el mundo de lo intangible y lo posible.

La reconfiguración le impone al Trabajo Social el desafío de incursionar en una apasionante aventura de pensamiento, conocimiento y experiencia dejándose penetrar por las posibilidades que lo inesperado y la incertidumbre representan. La humildad y la capacidad de asombro son esenciales para asumir de manera creativa y reflexiva los errores y examinar también —desde el punto de vista cognitivo— las necesidades espirituales y existenciales que ligaron o “ataron” el pensamiento y la profesión a determinada postura o tradición.

Un espíritu constructivo y dialogante es esencial para recrear y reanimar las propias visiones con las de los otros, sin defender, imponer u ocultar nuestros vacíos (hay que horadar el pensamiento, para aprender desaprendiendo). El llamado es a confrontar teorías y discursos, con el cúmulo de situaciones nuevas que a diario se presentan y con una disposición abierta que trascienda la constatación o verificación con el fin de no dejarnos amarrar, sino interpelar permitiendo que surja el propio pensamiento.

Al complejo escenario social y profesional de las sociedades contemporáneas, ingresan prácticas, imaginarios y representaciones socio-culturales construidas en cotidianidades multiformes y conflictivas donde la pérdida y la ruptura se instalan —como ejes articuladores y constituyentes de las mismas—, definiendo unos referentes identitarios y unos universos simbólicos importantes de desentrañar. Situaciones cotidianas de violencia (política, social y familiar), desplazamiento forzoso, violación a los derechos elementales, desempleo y exclusión, son algunos ejemplos de la situación actual (especialmente de América Latina, Asia y África).

La fuerza con que estas prácticas y vivencias se insertan en los sujetos individuales y colectivos, desarticulando y fragmentando el tejido social, deberá constituir un núcleo duro o eje fundante de la reconfiguración disciplinar del Trabajo Social Contemporáneo.

Las nuevas institucionalidades, originadas por el desplazamiento del Estado en la regulación y control de la sociedad, definen la aparición de modernos escenarios de actuación profesional y la ampliación de horizontes, no avizorados formal ni estructuralmente. La singularidad histórica del momento actual plantea al Trabajo Social la necesidad de compaginar, en el análisis de lo social, elementos tanto de la coyuntura local como de la global, diferenciando lo propio de lo externo. Hoy más que nunca se torna imperiosa la recuperación de la dimensión social del Estado, la reconstitución del tejido social y la erradicación de la pobreza.

1.4. Crisis paradigmática: quiebras y rupturas

La actual crisis paradigmática de las Ciencias Sociales devela las falencias, errores e inconsistencias presentes en muchas de las propuestas teóricas que han orientado y determinado la visión del mundo y la manera de actuar. La misma, confirma la necesidad de asumir otras apuestas que arrastren procesos de pensamiento y conocimiento complejos, donde lo global interaccione con lo parcial, ligando de manera dialógica el todo con las partes, y éstas con él.

La crisis de paradigmas cumple un papel funcional en la tarea de reconfiguración del Trabajo Social, puesto que permite poner en cuestión los modelos explicativos -generalistas- que soportan su estructuración obstruyendo la posibilidad de considerar lo cotidiano y particular. La fractura de estos modelos teóricos desnuda la realidad profesional, planteando retos y direccionando caminos.

El término *paradigma* se ha puesto de moda, y su comprensión se dificulta a veces, por la utilización tan disímil y encontrada con que aparece en numerosos discursos. Algunos de los significados más frecuentes asignados a este término son aquellos que lo asimilan con ejemplo, modelo o concepción del mundo, siendo conveniente, por lo tanto, contextualizar el sentido que en la presente discusión se le asigna al mismo.

Haciendo un poco de historia, vale la pena recordar que el término *paradigma* fue puesto en circulación por Thomas Khun³ a comienzos de 1960, para clarificar y distinguir el acontecer teórico-práctico propio de los procesos de construcción de las ciencias. Es decir, los cambios que al interior de ellas se operan, el papel que cumplen las comunidades científicas⁴ en los mismos, y el surgimiento y decadencia que las transformaciones históricas imponen a las teorías científicas.

Khun utilizó el término *paradigma* para designar realizaciones científicas reconocidas de manera universal y que le proporcionan a una determinada comunidad científica modelos de problemas y soluciones: procedimientos, leyes, teorías y conceptos compartidos que constituyen una unidad, una manera de ver el mundo. Existen diversos paradigmas y cada uno se estructura de acuerdo a sus elementos constitutivos, no siendo comparables entre sí.

(3) Tomas Khun, físico norteamericano nacido en 1922, profesor de Historia de las Ciencias en distintas universidades y autor del libro *La estructura de las revoluciones científicas*, publicado en 1964.

(4) Comunidad científica: grupo de personas dedicadas a una actividad científica común; comparten las mismas metas, reglas y métodos y establecen comunicación permanente.

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

Cuando la crisis ocasionada, entre las comunidades científicas, por la inconformidad frente al paradigma reinante llega a su máxima expresión, se produce el rechazo histórico de un paradigma y la adopción de uno nuevo. Un cambio de paradigma significa ruptura y modificación de la visión que se tiene del mundo. Los límites de los sistemas teóricos que conforman un paradigma se ven agotados por el mismo contexto histórico en el que surgieron, dando paso a nuevas y diferentes concepciones del mundo y del conocimiento.

El paradigma es un principio de distinciones, uniones y oposiciones entre nociones claves que dirigen y ordenan el pensamiento. De acuerdo a él se seleccionan o rechazan las ideas y nociones que conforman un discurso o una teoría, y a través del mismo se legitiman y validan ciertas operaciones lógicas (como juntar, separar, diferenciar, integrar) asignando a los discursos y teorías que controla características de necesidad y verdad.

El paradigma actúa de manera soterrada y soberana en cualquier teoría, doctrina e ideología: selecciona y determina los conceptos y las operaciones lógicas, designa las categorías fundamentales y controla su empleo, sirviendo tanto para develar como para ocultar, puesto que en su interior se alberga la posibilidad de la verdad y el error.

El determinismo de los paradigmas está asociado con la obstinación de las convicciones y creencias que cuando actúan con la fuerza normalizadora del dogma o la fuerza prohibitiva del tabú imponen estereotipos cognitivos determinantes, las cuales, bajo el nombre de "evidencia", contribuyen a instalar lo que Morín denomina el *conformismo cognitivo* que elimina, de entrada, toda posibilidad de discusión.

Las épocas, al igual que los paradigmas explicativos que las soportan, transcurren y se modifican al operarse cambios en la estructura de pensamiento. El pasaje de una idea a otra, de una concepción del mundo a otra, no es algo casual que se realiza taxativamente, sino un proceso gradual y paulatino que está inmerso también en la propia historia de la época.

El tránsito hacia los propios cambios y la conexión con las nuevas formas de producción científica y cultural hacen que las sociedades trasciendan los modelos explicativos que las sustentaron y replanteen la forma en que éstos quedaron "inscriptos" e institucionalizados en las diferentes ciencias y disciplinas. Desentrañando de esta manera los efectos nocivos y a veces "ingenuos" con que a través de tales modelos se imaginó el mundo, o se actuó en él.

El fundamento de la crisis paradigmática que acompaña a las sociedades contemporáneas se ubica en el derrumbe de los postulados racionalistas, de corte positivista, mediante los cuales se explica lo social. Cuestiona el determinismo, la ahistoricidad y la descontextualización de los enunciados y matrices teóricos que soportan dicha visión del mundo por su incapacidad para nombrar la emergencia y centralidad de la subjetividad, el caos, la incertidumbre y la multiculturalidad, entre otros factores presentes en las socie-

dades actuales;

Hoy más que nunca es difícil establecer propuestas y predecir situaciones, y eso coloca a las disciplinas sociales en actitud expectante, potenciando su reflexividad y creatividad a fin de resignificar las situaciones sociales, culturales, históricas que se presentan. La perplejidad incide en la pérdida de la capacidad crítica y reduce la posibilidad de pensar, lo cual se convierte en un obstáculo grande para responder con pertinencia y responsabilidad social a los desafíos de la época.

Tanto la sociedad como el ser humano comportan múltiples facetas aparentemente opuestas y contradictorias que el conocimiento pertinente debe reconocer para desde ahí explicar y comprender el todo y cada una de las partes que lo conforman. Los retos que la sociedad global le imponen al conocimiento suponen el desafío de enfrentar la complejidad promoviendo y desarrollando una inteligencia general capaz de leer el contexto desde una concepción global.

La crisis de los modelos explicativos es la constatación de una serie de falencias y limitaciones presentes en las matrices teóricas que fundamentan la profesión, y para superarla algunos autores proponen:

1 ***
^

- »Identificar y nombrar los vacíos presentes en las teorías a fin de mejorarlas.
- »Revisar críticamente los planteamientos centrales de las teorías con el fin de recoger racionalmente sus aportes. Esta opción considera legítimo retomar de otras matrices teóricas aquellas proposiciones que sean controlables.
- kElaborar nuevas y propias propuestas, que sin desconocer los aportes que les precedieron, contengan redefiniciones soportadas en racionalidades alternativas, donde equidad y eficiencia se vinculen.

Al constatar la estrechez a de los marcos teóricos mediante los cuales la profesión hace las lecturas de la realidad social, el agotamiento de las propuestas metodológicas que implementa y la exigencia, cada vez mayor, de establecer niveles de gestión que se traduzcan en resultados -mediante el uso equilibrado de bienes y servicios-, el Trabajo Social latinoamericano se incorpora el anterior debate (en la búsqueda por su especificidad y reconfiguración como disciplina social) optando -la mayoría de las veces- por la última de las opciones propuestas como salida a la crisis paradigmática.

t&mn

El mundo de hoy es demasiado complejo, y esa complejidad es difícil de encarar porque la incertidumbre que lo caracteriza -además de derrumbar toda posibilidad de predicción- arrastra vestigios de lo viejo, conviviendo, a veces, en conflictiva tensión con lo nuevo. La asunción de nuevos paradigmas y el restablecimiento de un saber renovado genera tensión y coloca a muchos profesionales en el terreno de la confusión, el pragmatismo o la irracionalidad que actúan como asideros o tablas de salvación ante el desconcierto propio de las nuevas búsquedas.

Hoy más que nunca es difícil establecer propuestas y predecir situacio-

nes, y eso coloca a las disciplinas sociales en actitud expectante, potenciando su reflexividad y creatividad a fin de resignificar las situaciones sociales, culturales e históricas que se presentan.

En su quehacer cotidiano, el Trabajo Social evidencia las lógicas, lenguajes, valoraciones e intereses disímiles encontrados que sobre las necesidades y servicios presentan las organizaciones, instituciones, profesionales y pobladores. Interpretar y develar esas lógicas es algo crucial para el ejercicio profesional contemporáneo, y para ello es necesario romper con los viejos esquemas de conocimiento que se tienen incorporados.

Para enfrentar la tarea de aprender a conocer distinto—superando el viejo esquema de verificación, control y explicación— se hace necesario desplegar una labor dialógica y de interpretación que posibilite, además del reconocimiento del otro, la traducción y el entendimiento de su lenguaje y de sus imaginarios.

La interpretación cultural y el establecimiento de mediaciones —entre lógicas que se corresponden con visiones complejas múltiples y diversas de lo social— son tareas constitutivas de la reconfiguración del Trabajo Social y no pueden emprenderse desde una definición tecnológica de la profesión. Para ello es necesario superar las visiones escindidas entre lo teórico, lo práctico y lo político, adoptando una postura ética y renovada que implique la revisión crítica y racional de sus postulados y acciones.

El Trabajo Social no puede seguir perplejo—confundido— ante los vertiginosos cambios e innovaciones que las sociedades contemporáneas arrastran. Parafraseando a Teresa Matus, es necesario entender que no se trata de defender sino de encontrar al Trabajo Social, es decir de reconocer sus límites, fortalezas y posibilidades para avanzar epistemológicamente en la reconfiguración fundada de su oficio.

1.5. La construcción social de la teoría en Trabajo Social: límites y adelgazamientos de la externalidad

El proceso de constitución del Trabajo Social está fuertemente signado por una relación discursiva de externalidad. Desde sus orígenes la profesión se ha visto abocada a establecer una serie de vínculos con principios, postulados y valores que no emergen del seno mismo de la profesión pero que le han sido funcionales en términos de las mediaciones y afiliaciones que ella ha establecido con la filantropía, el Estado, lo público y lo institucional.

Esas imágenes externas mediante las cuales se ha significado el oficio del(a) trabajador(a) social, su papel en la sociedad y en la construcción del conocimiento, han definido también el rumbo y la identidad profesional. Di-

chas representaciones han llenado de valor simbólico los referentes identitarios de la profesión, ocasionando tensiones y confusiones sobre lo que somos o queremos ser y generando identidades plurales y diversas habitadas por procesos de conservación, superación y ruptura.

La mirada externa, aquella que los otros tienen sobre nosotros, actúa a la manera de un espejo marcando la visión interna y adquiriendo un valor importante en la constitución de las identidades. Las imágenes cambian y se transforman a través de los tiempos, y el proceso de constitución de las identidades como construcción histórica -contradictoria y polifacética- está atravesado por reflexividades y subjetividades que albergan y potencian el acto de pensar, dando lugar al cambio o transformación de las imágenes y a su legitimación o invalidación.

En los procesos de estructuración de las profesiones los imperativos o demandas sociales -resultado de una compleja trama de tensiones entre lógicas y concertaciones ideológicas, políticas y culturales- cumplen un papel importante, contribuyendo a garantizar, mantener y reproducir la vida social. En cada sociedad se gestan prácticas y representaciones colectivas a través de las cuales se enfrentan los problemas sociales, se promueve el desarrollo de determinadas instancias -sociales, jurídicas, políticas- y se jalona el desarrollo de las artes, la ciencia, la tecnología y la profesionalización de determinados saberes u oficios.

Lo anterior es importante para comprender el peso externo que las demandas sociales, los imaginarios, las prácticas y las formas institucionalizadas y no profesionalizadas ejercieron en el proceso de configuración de la profesión. Al respecto, Susana García Salord (1998:8) plantea: “[...] la sociedad es quien otorga autoridad a determinadas instancias para que certifiquen la apropiación de un saber [...] y que dicha estructuración se hace en función del establecimiento de un campo de problemas que ameritan ser resueltos, una base empírica que soporte el ejercicio profesional, una práctica especializada respaldada en una concepción científica y la existencia de una teoría a través de la cual se otorga la autonomía como requisito fundamental de la constitución del campo profesional y del objeto de intervención”.

En su proceso de constitución como profesión, el Trabajo Social recupera elementos de prácticas no profesionales a través de las cuales -y según las prescripciones establecidas por la doctrina que las orientaba- se prestaba asistencia a los individuos con carencias y necesidades sociales. Dichas prácticas estaban estructuradas a través de la mediación o el vínculo que un sujeto particular establecía entre las necesidades y sus satisfactores, y generalmente se desarrollaban bajo el soporte de la fe, la experiencia, la intuición y/o el compromiso.

La operacionalización de la doctrina requería de un intermediario o persona, que sin tener el problema ni los recursos para resolverlo, tuviera la disposición y voluntad para intervenir en el mismo, articulando problema y solución. El intermediario o aquel que está en el medio, hace las veces de

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

canal entre la ayuda y el problema, estableciéndose de esta manera una relación impersonal, cosificada, que elimina de plano la subjetividad tanto de quien presta la ayuda como de quien la recibe.

Ese lugar del medio está definido por la doctrina y es la garantía de una "intervención" "objetiva", "aséptica" y eficaz que elimina la posible afección que la empatía de las personas involucradas en la prestación del servicio pudiera generar.

Este tipo de relación es una relación externa, formal, que no compromete subjetividades, y la participación en ella se da por prescripción doctrinaria como respuesta a un mandato divino o terrenal que obliga "moralmente" a la prestación del servicio. La caridad, por ejemplo, es la puesta en práctica de un mandato divino que reza: "Hacer el bien por amor a Dios"; y la filantropía responde al imperativo ético de "hacer el bien por amor al hombre".

Los objetivos que orientan tales prácticas asistenciales, son externos al problema y no se derivan de la particularidad del mismo (salud, pobreza, por ejemplo) sino de la forma en que la persona que presta el servicio se relaciona con sus creencias y convicciones.

La anterior situación muestra cómo la especificidad profesional, y por consiguiente la identidad del Trabajo Social, se estructura desde afuera, articulando componentes simbólicos propios de prácticas asistenciales que —como la beneficencia y la filantropía— promueven la fetichización del intermediario o personaje del medio atribuyéndole al mismo virtudes especiales que estimulan la imagen del profesional "redentor", "apóstol", "agente de cambio" y/o "experto". Se le asigna a la relación profesional un sentido valórico e ideológico y se genera por esa vía un gran obstáculo epistemológico para la estructuración de un saber especializado, donde la teoría cumpla un papel definitorio.

En las prácticas profesionales desarrolladas por el Trabajo Social se mantiene la figura del intermediario, y las relaciones usuario/profesional y necesidad/programa generalmente están mediatizadas por conflictos y tensiones —propios de intereses antagónicos— entre quienes tienen el problema o la necesidad y la institución encargada de resolverlo. La injerencia que históricamente ha tenido la profesión en la negociación de tales conflictos ha sido poca y la resolución de los mismos se ha situado en el terreno —ideológico o político— de la relación de fuerzas, entre las partes involucradas. La ejecución o implementación de las políticas sociales ha sido una de las funciones que tradicionalmente se le han asignado al Trabajo Social, marginándolo de la toma de decisiones que en materia de definición y formulación debe hacerse, y asignándole al profesional el papel del "medio".

Las áreas de actuación profesional, al estar estructuradas sobre la base de demandas externas establecidas por el mercado ocupacional y los requerimientos sociales, constituyen otro obstáculo para la configuración de un saber específico direccionado por la teoría. El conjunto de problemas y necesidades socialmente reconocidos como espacios de actuación profesional —

Fundamentación teórica o los errores de la razón

que constituyen el mercado laboral— son definidos y priorizados desde afuera. Desde la organización o institución que ofrece la atención a dichas problemáticas, no desde la profesión.

Los problemas definidos por la demanda social potencial pocas veces emergen del seno de las organizaciones académicas o gremiales, no contando para su priorización y atención con la voluntad política, el reconocimiento de la comunidad académica y/o el soporte de la organización institucional.

La práctica profesional del Trabajo Social también responde a objetivos externos elaborados desde afuera por las instituciones, organizaciones o grupos con los que se trabaja o definidos en el marco que las políticas sociales en un momento dado establecen.

En el ejercicio profesional, se incorporan como propios procedimientos administrativos no específicos del Trabajo Social (planeación, evaluación, control, entre otros) y se desarrollan acciones como la sensibilización, la prevención y la promoción, desarticuladas muchas veces de un proceso metodológico global sin respaldo o sustento racional en la teoría.

El desafío contemporáneo de reconfigurar la profesión impone el análisis crítico de cada uno de los momentos que históricamente se configuraron en el Trabajo Social, identificando en ellos hitos y ejes estructurantes que permitan visibilizar la impronta de la externalidad a fin de superarla. Así:

- **El primer momento**, denominado por algunos etapa diagnóstica, está referido al surgimiento de la profesión —en un esfuerzo por hacer sistemática y científica⁵ la beneficencia— y centra su énfasis en la atención al individuo como portador de actitudes y falencias necesarias de ajustar, para garantizar el funcionamiento social. La práctica y la opción valórica están estrechamente relacionadas en este período.

La formalización positivista del “dato” —surgido de los casos o eventos que emergen de la práctica— permite estandarizar el proceso de actuación diagnóstica que orienta y regula todo el accionar del profesional en esta etapa. La recurrencia de las situaciones, no el análisis global y particular de cada una, es lo que válida el conocimiento que de esta manera se construye. Desde este momento y con una clara pretensión “científica” de corte positivo, el Trabajo Social comienza a incorporar en su proceso de constitución profesional una serie de determinaciones **ajenas o externas** a lo que sería un

(5) Considero importante ubicar este momento como el inicio de la profesión, pues interesa analizar el proceso de constitución histórica de la misma, no el desarrollo de la asistencia ni de la acción social. Las visiones que ligan la historia del Trabajo Social con formas arcaicas de “asistencia social” (beneficencia) han contribuido a desvirtuar el sentido real de la profesión y le han conferido a la misma un carácter que no le corresponde, signado el imaginario profesional de símbolos, valores y mitos que se convierten en obstáculo epistemológico para enfrentar su papel y aportar a la comprensión de lo social.

proceso de especificidad. Desplaza la necesidad de teorizar sobre lo social y privilegia el pragmatismo y la instrumentalización como lo esencial para establecerse, adquiriendo reconocimiento y estatus social.

En su afán por superar o legitimar un accionar práctico impuesto desde afuera y que contrarreste al ya existente —en el ámbito de la beneficencia y el voluntariado— la profesión actúa con una concepción de **externalidad** sobre la realidad social. Asume a la misma como algo preestablecido y ajeno (**externo**) a los sujetos que la construyen, requiriendo constataciones numéricas que respalden la eficacia práctica de las soluciones que —a las necesidades sociales— se plantean.

- **En el segundo momento**, denominado “eclectico”⁶, la atención de la profesión gira en torno a la preocupación por insertarse en el conjunto de las Ciencias Sociales mediante la racionalización de las teorías por ellas desplegadas y desarrollando con vigor el sustento de su práctica profesional. La concepción tecnológica de carácter instrumental que aquí se instaura da lugar a una plataforma conceptual afirmada en el reconocimiento de la diferencia entre ciencia y tecnología y en la primacía de la práctica sobre la teoría, asumiéndose el “método científico” como el camino más expedito para enfocar los problemas prácticos que se presentan al encarar la realidad social. El desarrollo de las Ciencias Sociales y la necesidades y demandas del sistema social son quienes le definen a la profesión los objetivos y roles que debe cumplir en la sociedad.

La **externalidad** le confiere un papel definitorio a la “especificidad profesional” posibilitando un distanciamiento cada vez mayor entre teoría y práctica y apartando de plano la preocupación específica por los problemas inherentes a la construcción teórica y a la producción del conocimiento.

- **La reconceptualización**, o tercer momento (especialmente en el caso de América Latina), le confiere a la profesión un sustento eminentemente ideológico y su proceso de constitución se ve seriamente comprometido con una opción política, de liberación y transformación social, a favor de las clases oprimidas, encontrando en el metodologismo una vía o alternativa de acción profesional.

En su afán por la aplicación de métodos (como la Investigación Acción Participativa o IAP⁷, la Investigación Temática y la Concientización) que posibilitaran la toma de conciencia para luchar contra la opresión, se desplaza el papel de la teoría en la fundamentación de la profesión y se sitúa a la misma en el vaivén de las respuestas prácticas y de las exigencias

(6) Considero que la denominación dada por algunos autores a este momento histórico de la profesión es imprecisa y desvirtúa el sentido de lo esencial en dicha etapa. El Eclecticismo como corriente de pensamiento que privilegia la armonización de propuestas contrarias, ha estado presente no solo en ese, sino en los otros momentos de configuración profesional perforando y asignándole características peculiares al Trabajo Social.

(7) Nótese que dicha modalidad investigativa se utilizó como método de trabajo comunitario, no como propuesta de investigación orientada a la producción de conocimiento.

externas que los movimientos de liberación y resistencia -propios de la época- plantean, desvirtuándose su sentido y tornándose difusa la especificidad profesional.

- **El cuarto momento se sitúa en la década de los ochenta.** El énfasis de la profesión se ubica en las respuestas a las **exigencias externas** que las políticas de los Estados de Bienestar plantean, estructurándose por esa vía un cúmulo de propuestas metodológicas especializadas y focalizadas. Se despierta el interés por el papel que la teoría y la construcción del conocimiento cumplen en la profesión, y desde la sistematización de experiencias prácticas se hacen esfuerzos importantes por aportar a la producción teórica.
- **La década de los noventa** es definida por Teresa Matus (1999:57) como “un momento explosivo de cambios profundos. No se trata sólo de variaciones en la noción del Estado, de una redefinición en los espacios públicos, de nuevas formas de exclusión social. Todas éstas son expresiones de una mutación profunda [...] la explosión del proceso no sólo está referida a las condiciones e interpretaciones del contexto social sino a formas de comprensión de Trabajo Social que se han vuelto claramente insuficientes”.

Ante la quiebra de los paradigmas imperantes y la crisis de las Ciencias Sociales, el Trabajo Social considera la urgente necesidad de volver sobre sí mismo en busca de su especificidad, cuestionando el carácter pragmático e instrumental de la profesión y contemplando la necesidad de dotar a la misma de un marco de actuación fundamentado en la teoría y en la investigación y que aporte de manera racional a la construcción del conocimiento y a la comprensión de lo social.

Todo ese transitar lleno de aciertos y de errores permite ubicar las filiaciones de externalidad establecidas por la profesión durante su devenir histórico, constituyendo obstáculos epistemológicos y prácticos para aportar a la construcción del conocimiento y hacer un uso racional de la teoría. El reto que el Trabajo Social Contemporáneo tiene que enfrentar se traduce entonces en la superación del afán inmediatista por respuestas o soluciones concretas, la reconfiguración de lo propio o específico y el planteamiento de preguntas pertinentes, develadoras de la realidad.

La pregunta por la identidad, en el Trabajo Social, es la búsqueda de una racionalidad crítica y reflexiva que permita la construcción epistemológica de lo propio y lo específico tomando distancia con muchas de las prácticas, funciones y objetivos que desde afuera se le asignaron a la profesión. Estableciendo mediaciones y equilibrios entre lo interno y lo externo y rompiendo con las cadenas que la externalidad le ha impuesto a su fundamentación teórica.

Bibliografía referenciada

ALWIN DE BARROS, NIDIA, 1999, "La Relación entre el Trabajo Social y la Ciencia Social", en: *Antología del Trabajo Social Chileno, Proyecto de Desarrollo de la Docencia* (Compilador: Quiroz Neira Mario Hernán), Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Servicio Social, Chile.

BERNLER, GUNNAR Y JONSON, LESBETH, 1997, *Teoría para el Trabajo Social*, Espacio Editorial, Buenos Aires, Argentina.

CASTRO GÓMEZ, SANTIAGO (EDITOR), 2000, *La Reestructuración de las Ciencias Sociales en América Latina*, Colección Pensar, Centro Editorial Javeriano, Santafé de Bogotá, Colombia.

CASTRONOVO, RAQUEL, 1995, "Trabajo social en los Noventa: Controversias y Debates", en: *Revista Acción Crítica - Nuevos Escenarios y Desafíos para el Trabajo Social* (XV Seminario Latinoamericano de Trabajo Social, Guatemala), CELATS, Lima, Perú.

CONTRERAS SEPÚLVEDA, JUAN, "Gestión Social y Epistemología. Punto de Encuentros y Controversias en Trabajo Social", en: *Revista Acción Crítica - Nuevos Escenarios y Desafíos para el Trabajo Social* (XV Seminario Latinoamericano de Trabajo Social, Guatemala), CELATS, Lima, Perú.

DE LA RED VEGA, NATIVIDAD, 1998, "La Formación para el Trabajo Social en el Área del Conocimiento", en: Primer Congreso Andaluz de Escuelas de Trabajo Social: El Trabajo Social en los Servicios Sociales y en la Política Social, Reto para el Tercer Milenio, Málaga, España.

GARCÍA SALORD, SUSANA, 1998, *Especificidad y Rol en Trabajo Social*, Lumen, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

MACHADO V., FABIO, 1997, "Morín o el Reingreso del Hombre a la Ciencia (Scienza Nuova)", en: Seminario sobre Pensamiento Complejo, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín.

MATUS SEPÚLVEDA, TERESA, 1999, *Propuestas Contemporáneas en Trabajo Social: Hacia una Intervención Polifónica*, Espacio Editorial, Buenos Aires, Argentina.

-----, 1998, "Modernidad, Globalización y Exclusión Social: Los desafíos de una Intervención Polifónica de Fin de Siglo", en: XVI Congreso Latinoamericano de Trabajo Social, ALAETS - CELATS, Santiago de Chile.

-----, 1999, "Trabajo Social, una disciplina en Tensión Evolutiva", en: *Antología del Trabajo Social Chileno, Proyecto de Desarrollo de la Docencia* (Compilador: Quiroz Neira Mario Hernán), Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Servicio Social, Chile.

Fundamentación teórica o los errores de la razón

MIRAVALLS, RAFAEL ALIEN, 1998, "Las Nuevas Fronteras de lo Social: Ideas para un Siglo que Viene", en: Primer Congreso Andaluz de Escuelas de Trabajo Social: El Trabajo Social en los Servicios Sociales y en la Política Social, Reto para el Tercer Milenio, Málaga, España.

MORIN, EDGAR, 1982, *Para Salir del Siglo XX*, Paidós, Barcelona, España.

PAYNE, MALCOM, 1995, *Teorías Contemporáneas del Trabajo Social: Una Introducción Crítica*, Paidós, Barcelona, España.

PAROLA RUTH, NOEMI, 1997, *Aportes al Saber Específico del Trabajo Social*, Espacio Editorial, Buenos Aires, Argentina.

POPPER, KARL, 1995, "El Conocimiento de la Ignorancia", en: Discurso leído en la Ceremonia de su Investidura como "Doctor Honoris Causa", Universidad Complutense, Madrid, España.

RUIZ GONZALEZ, MAGALI, 1994, *La Práctica del Trabajo Social: de lo Específico a lo Genérico*, Editorial Inc, Río Piedras, Puerto Rico.

SUBI CARBONELLI, FERNANDO, 1996, "El Uso y el Abuso del Concepto de Paradigma", en: *Boletín Conceptos*, Nº 5, Universidad del Museo Social, Buenos Aires, Argentina.

TELLO PEÓN, NELIA, 1998, *Trabajo Social en Algunos Países: Aportes para su Comprensión*, Editores Buena Onda, México.

VÉLEZ RESTREPO, OLGA LUCÍA, 1999, "Perspectivas del Trabajo Social en el Siglo XXI", en: *Revista Colombiana de Trabajo Social*, CONETS, Santafé de Bogotá, Colombia.

Bibliografía complementaria

ACOSTA, LUIS, 2000, "El Problema de la Teoría en Trabajo Social. Una crítica a la Concepción de Teoría en el Pensamiento de Herman Kruse", en: *Boletín Electrónico Surá*, Universidad de Costa Rica.

BAUTISTA LÓPEZ, 1998, "Una Aproximación a la Teoría Social Contemporánea y el Trabajo Social", Informe de Investigación, Universidad Autónoma de México.

BERGER Y LUCKMAN, 1993, *La Construcción Social de la Realidad*, Amorrortu, Buenos Aires, Argentina.

BERIAIN JOSETXSO, 1990, *Representaciones Colectivas y Proyecto de Modernidad*, Anthropos, Barcelona, España.

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

BERMAN, MARSHALL, 1991, *Todo lo Sólido se Desvanece en el Aire: la Experiencia de la Modernidad*, Siglo XXI, Santafé de Bogotá, Colombia.

CANDAMIL CALLE, MARÍA DEL SOCORRO, 1999, "Trabajo Social en el Marco de las Ciencias Sociales", en: *Revista Eleutheria*, Departamento de Desarrollo Humano, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, Universidad Externado de Colombia, Manizales, Colombia.

CASTELLS, MANUEL, 1998, *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura*, Alianza Editorial, Madrid, España.

CAPRA, FRITJOF, 1998, *La Trama de la Vida: Una nueva Perspectiva de los Sistemas Vivos*, Anagrama, Barcelona.

CERNOTTO, DIANA, 1997, "Globalización: Estado, Trabajo y Capital", en: *Revista de Administración Pública y Sociedad*, Nº IV, U.B.A.

CONDE MEGÍAS, ROSARIO, 1998, *Trabajo Social Experimental*, Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, España.

GIDDENS, ANTHONY, 1994, *Consecuencias Perversas de la Modernidad*, Alianza Editorial, Madrid, España.

-----, 2000, *Un Mundo Desbocado*, Taurus, Madrid, España.

GUATTARI, FELIX, 1993, *Cartografías del Deseo*, Editorial Lord Cochme, Santiago de Chile.

GUTIERREZ QUIÑONES, MARÍA LUCY, 1999, "Trabajo Social Colombiano", en: *Retos y Tendencias, Revista de la Universidad de la Salle*, Año IV, Nº 4, Santafé de Bogotá, Colombia.

HIRSCH, JOACHIM, 1992, "Globalización del Capital y la Transformación de los Sistemas del Estado: Del Estado de Seguridad al Estado Nacional Competitivo", en: *Revista de Administración Pública y Sociedad*, Nº IV, U.B.A.

KISNERMAN, NATALIO, 1998, *Pensar el Trabajo Social, una Introducción desde el Construccinismo*, Lumen Humanitas, Argentina.

MALAGÓN BERNAL, J. LUIS, 1998, "La Integración Social por lo Económico", en: *Primer Congreso Andaluz de Escuelas de Trabajo Social: El Trabajo Social en los Servicios Sociales y en la Política Social, Reto para el Tercer Milenio*, Málaga, España.

MALAGÓN BELLO, EDGAR, 2000, "Lo Social y los Problemas Sociales", en: *Retos y Tendencias, Revista de la Universidad de la Salle*, Año V, Nº 5, Santafé de Bogotá, Colombia.

Fundamentación teórica o los errores de la razón

MEJÍA NARANJO, JESÚS GLAY, 1998, "El Trabajo Social de Cara al Futuro (Visión Prospectiva)", en: *Revista Colombiana de Trabajo Social*, N912, Cali, Colombia.

MOLINA, MARÍA LORENA; Y ROMERO, MARÍA CRISTINA, 1998, "El Trabajo Social Finisecular y su Transición al siglo XXI", en: *Revista Colombiana de Trabajo Social*, Ng 12, Cali, Colombia.

NAKAMURA, JOAQUÍN, 1999, "Visión Social del Siglo XX y los Retos del Tercer Milenio", en: *Revista Internacional de Trabajo Social, Políticas Públicas*, NQ24-25, UNAM, México.

NUÑEZ JOVER, JORGE, 1999, *La Ciencia y la Tecnología como Procesos Sociales*, Félix Varela, La Habana, Cuba.

PASSARO, MARISA LAURA, 1999, "El Trabajo Social y la Crisis Paradigmática", en: *Revista Margen*, Edición Verano 99, Argentina.

POPPER, KARL, 1994, *En Busca de un Mundo Mejor*, Paidós, Barcelona, España.

TORRES, CARLOS EDUARDO, 1997, "Paradigma Social", en: *Revista Universidad de Santander, Facultad de Humanidades*, Volumen 26, N- 2, Colombia.

VARGAS DE ROA, ROSA MARGARITA, 1999, "Trabajo Social en el Contexto Latinoamericano: Perspectivas y Tendencias" en: *Retos y Tendencias, Revista de la Universidad de la Salle*, Año IV, N94, Santafé de Bogotá, Colombia.

VEGA DE LA RED, NATIVIDAD, 1998, "La Formación para el Trabajo Social en el Area del Conocimiento", en: Primer Congreso Andaluz de Escuelas de Trabajo Social: El Trabajo Social en los Servicios Sociales y en la Política Social, Retos para el Tercer Milenio, Málaga, España.

VEGA GUZMÁN, MARÍA CECILIA, 1998, "Trabajo Social: Identidad y Formación Profesional", en: XVI Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, Chile.

VILLA DE YARCE, LUZ MARINA, 1999, "Entre Realidad y Utopía: Escenarios y Desafíos del Trabajo Social para el Siglo XXI", en: *Revista Acción Crítica. Nuevos Escenarios y Desafíos para el Trabajo Social* (XV Seminario Latinoamericano de Trabajo Social, Guatemala), CELATS, Lima, Perú.

WALLESTEIRN, INMANUEL (Editor), 1998, *Abrirlas Ciencias Sociales: Informe de la Comisión Gulbenkian para la Reestructuración de las Ciencias Sociales*, Siglo XXI, México.

ZAMANILLO, TERESA, 1991, *Para Comprender el Trabajo Social*, Editorial Verbo Divino, España.



Capítulo II

La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional

Preámbulo

Los perfiles que las sociedades contemporáneas han configurado y el agotamiento de los paradigmas explicativos de las Ciencias Sociales -a que hacía referencia en el capítulo anterior- que apoyan el proceso de constitución de la profesión, sitúan nuevamente en el terreno de la reflexión y el análisis la discusión sobre la metodología del Trabajo Social.

El de la metodología es un tema que, además de ser polémico, ha estado presente en todo el proceso de constitución profesional y en los análisis históricos que sobre el Trabajo Social se han realizado. Los diferentes enfoques y perspectivas confirman la presencia, no explícita, de variados encuadres o miradas desde los cuales se conciben y soportan las estrategias de acción social que impulsa o desarrolla la profesión.

La incertidumbre producida por la complejidad del mundo actual refuerza la necesidad de reconfigurar la profesión sobre la base de controversias y replanteamientos analíticos. Resignificar el papel de la teoría en la comprensión compleja de lo social -teniendo en cuenta la articulación orgánica que ella establece con la metodología, como depositaria de concepciones y visiones desde las cuales se perfilan procedimientos, lógicas y caminos- implica trascender la concepción instrumental y operativa que algunas veces se tiene sobre lo metodológico. Asumir una vigilancia epistemológica y una actitud crítica que permitan analizar las implicaciones prácticas que determinadas nociones, concepciones y rutinas le imponen al accionar profesional, es urgente.

La emergencia de nuevas problemáticas sociales junto con el derrumbamiento de tradicionales formas de actuación profesional, plantean la necesidad de levantar propuestas alternativas que permitan incidir en el desempleo profesional. El desdibujamiento de los límites ocupacionales antes establecidos -entre las diferentes profesiones que se ocupan de lo social- y el resquebrajamiento de las relaciones personales y profesionales-provocado

por la ausencia de entes corporativos que articulen orgánicamente la profesión— son situaciones nuevas que hay que saber enfrentar.

Para que la Metodología del Trabajo Social sea vigente y pertinente en el momento actual debe contextualizarse y asumirse como un proceso dinamizador dotado de una reflexividad que actúe en la consolidación de propuestas posibilitadoras de la construcción del conocimiento social, de la especificidad profesional y de los sujetos o situaciones sociales con los cuales interactúa.

El Trabajo Social Contemporáneo tiene que emprender la tarea de desmontar y desmitificar el falso imperio que sobre la autonomía de las técnicas se ha erigido, estableciendo una alianza sólida entre saber y hacer —sin detrimento de los aportes que lo instrumental le proporciona al logro eficiente de los objetivos profesionales—, apelando a la razón crítica y a la investigación como guías de la acción.

El término “**intervención**”, ampliamente utilizado en el lenguaje profesional para designar determinado tipo de acción desarrollada en la práctica del Trabajo Social (**Metodología de Intervención**), es a mi modo de ver problemático y restrictivo desde el punto de vista epistemológico y operativo, haciéndose necesario, desde la perspectiva contemporánea, su cuestionamiento y remoción. El contenido, usanza y tradición de dicho concepto se tornan hoy en día obsoletos e insuficientes, debido a que las nuevas tendencias metodológicas del Trabajo Social abogan por el establecimiento de sintonías, tránsitos y filiaciones con tendencias y posturas que conecten la esencia del quehacer profesional con una Acción Social dialogante e interactiva, y eso tiene que operarse también en el terreno de lo conceptual.

La marcada connotación positivista presente en el término “intervención” con que se define todo lo referente a la Metodología del Trabajo Social (métodos de intervención, modelos de intervención, niveles de intervención, etc.) está fundamentada en un imaginario ideológico que subordina la práctica profesional a visiones externalistas de manipulación, control o cosificación de las personas y situaciones.

En sintonía con lo anterior y buscando contribuir con la apertura conceptual que tiene que operarse en el lenguaje profesional contemporáneo (teórico y metodológico), propongo la eliminación del término “intervención”, reemplazándolo por el de “**actuación**”. Entendiendo la misma como el conjunto de actos, prácticas y procesos condicionados por interacciones y mediaciones sociales (internas y externas) que estructuran la especificidad del Trabajo Social, y cuya elección no es ajena a las nociones, visiones o posturas que sobre la realidad, la profesión y la acción social se tengan. La actuación profesional tiene un marco intencional estructural y contextual que la hacen posible. El carácter simbólico —o la capacidad de representación— y la finalidad, orientación o intencionalidad definen el sentido de la acción.

La actuación profesional remite a todas esas acciones materiales y o discursivas que realizan los agentes profesionales y al conjunto balanceado

La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional

de lógicas y competencias administrativas, experienciales, cognitivas y creativas que le infunden vida al ejercicio profesional, proyectándolo. Las intenciones y los conocimientos desplegados por los profesionales están enmarcados en condiciones a veces desconocidas, y sus consecuencias -a veces no pretendidas- tienen que asumirse con criterio y responsabilidad ética. La *actuación profesional* así entendida está enmarcada en el contexto de la acción social, siendo muy iluminador lo que Hanna Arendt plantea sobre esta última:

“Con palabras y actos nos insertamos en el mundo humano, y esta inserción es como un segundo nacimiento, en el que confirmamos y asumimos el hecho desnudo de nuestra original apariencia física. A dicha inserción no nos obliga la necesidad [...]; su impulso surge del comienzo, que se adentró en el mundo cuando nacimos y al que respondemos comenzando algo nuevo por nuestra propia iniciativa. Actuar, en su sentido más general, significa tomar una iniciativa, comenzar (como indica la palabra griega *archein*, comenzar, conducir y finalmente gobernar) poner algo en movimiento [...]. Si la acción como comienzo corresponde al hecho de nacer, si es la realización de la condición humana de la natalidad, entonces el discurso corresponde al hecho de la distinción y es la realización de la condición humana de la pluralidad, es decir, de vivir como ser distinto y único entre iguales.

“Acción y discurso están tan estrechamente relacionados debido a que el acto primordial y específicamente humano debe contener al mismo tiempo la respuesta a la pregunta planteada a todo recién llegado: ¿Quién eres tú?” (Arendt Hanna: 1998:201-202)

Sentar las bases para la construcción de un lenguaje común, “normalizado” & que le permita a la profesión el establecimiento de meridianas claridades conceptuales sobre el “corpus” constituyente de su esencia, es tarea primordial para avanzar en la reconfiguración teórica y filosófica del Trabajo Social. La obligada diferenciación conceptual -que desde el punto de vista epistemológico se impone- entre *metodología* y *método* es importante también para evitar confusiones o semejanzas que limitan su alcance, reduciéndola al ámbito puramente operacional.

Acorde con su desarrollo histórico, la profesión ha asistido a un proceso cíclico de configuraciones metodológicas donde predominan tendencias y

(8) Lenguaje normalizado: “Lenguaje natural que mediante el uso de determinados controles de indización se estandariza utilizándolo para funciones documentales. Un lenguaje documental normalizado contribuye a reducir la incertidumbre disminuyendo el tiempo y las tareas que el trabajo intelectual de recuperación y análisis de la información demandan” (Vélez Restrepo, Olga Lucía; y Galeano Marín, Eumelia, 2000: X).

tradiciones que dan cuenta del privilegio inicial por lo casuístico-individual pasando luego por lo grupal, comunitario e "integrado", llegando nuevamente a lo individual-subjetivo. Esos tránsitos entre especificidades y generalidades son importantes de develar porque señalan vínculos, conexiones y filia-ciones con paradigmas y propuestas cognitivas, que la Metodología del Trabajo Social tiene que trascender, romper o superar.

Bosquejar las modalidades, tipos y niveles de actuación que el Trabajo Social ha desarrollado a lo largo de su historia y que, junto con lo perfilado en el aparte anterior, constituyen los espacios de ejercicio profesional que hay que cuestionar, recrear y redimensionar desde la perspectiva metodológica de una actuación fundada.

La ruptura de viejas tradiciones convida al desalojo contundente de las visiones parceladas y sectoriales presentes en el monismo metodológico propio de la profesión y la erección de enfoques convergentes e integrales acordes con las necesidades que el desarrollo del conocimiento impone a las sociedades contemporáneas.

El afán separatista presente en algunas tradiciones profesionales que dividen y fragmentan el ejercicio profesional estableciendo una falsa diferenciación entre métodos directos e indirectos, el tipo de funciones que la profesión ha ejercido y los modelos de acción social que desde la misma han sido impulsados, son dignos de cuestionar y considerar para sugerir posibilidades de actuación renovadas que estén en sintonía con lo que hoy se demanda. La convivencia tensional de algunas propuestas de acción en el concierto actual de la práctica profesional y la pervivencia de otras aparentemente en "desuso" como fruto de la diversidad y pluralidad del Trabajo Social; es una situación digna también de destacar.

Cuestionar el uso instrumental, formalizado y positivista que durante el ejercicio profesional se ha hecho de las técnicas –restringiendo las posibilidades dialogantes e interactivas de las mismas y los aportes que a la construcción del conocimiento y al establecimiento de mediaciones y subjetividades ellas puedan hacer– es otro de los asuntos importantes a desarrollar en este capítulo. La búsqueda afanosa por "la receta" y el "cómo" –en pos de una eficacia inmediatista que rinda resultados tangibles y cuantificables– ha dado lugar a la sacralización instrumental descuidando muchas veces el alcance y sentido que en términos de impacto y proceso social se puede generar.

Las turbulencias ocupacionales, la fragilidad y la fragmentación de las relaciones sociales –entre otras– son situaciones constitutivas de las sociedades contemporáneas y como tales ameritan ser colocadas en primer plano para elaborar desde ahí nuevas rutas metodológicas y cognitivas que le den cabida a un ejercicio profesional renovado y pertinente.

Los anteriores planteamientos sitúan la discusión a desarrollar en el presente capítulo, y los apartes que lo estructuran son los siguientes:

- *Método o metodología: márgenes restrictivos o precisiones conceptuales*
- *Trayectoria histórica de los Métodos de Trabajo Social: tránsitos específicos y genéricos*
- *Tipos, niveles y modelos: circuitos neurálgicos de actuación profesional*
- *La instrumentalidad de la acción: eficacia o efectividad*
- *Trazos contemporáneos de actuación profesional: turbulencias ocupacionales y fragilidad relacional*

2.1. Método o metodología: márgenes restrictivos o precisiones conceptuales

Asumir la preocupación por lo metodológico es considerar las implicaciones epistemológicas que en el terreno de las Ciencias Sociales se le plantean al Trabajo Social. Cualquier discusión o análisis al respecto tiene que estar atravesado por la pregunta sobre cómo conocer, y sólo en esa perspectiva se posibilita el tránsito hacia una actuación profesional científicamente soportada.

Por no comprender, muchas veces, los vínculos que conectan el hacer con el ser, las metodologías de actuación profesional se asumen de manera aislada y autónoma desconociendo todo el peso del contexto social y cognitivo que la precede. Restablecer el ámbito epistemológico de la reflexión metodológica es dotar de sentido el accionar profesional.

Las ideas y concepciones que bajo la forma de teorías estructuran determinadas visiones del mundo, la lógica inmersa en los procedimientos utilizados para el abordaje de la realidad y los objetos específicos, conforman una amalgama —de íntimas articulaciones y conexiones— definitoria de las opciones metodológicas que en un momento dado se asumen. Quiero señalar, con esto, que toda acción está respaldada por una concepción y que en la selección de determinadas estrategias de actuación profesional están comprometidas las nociones, imágenes y representaciones que sobre lo social y el Trabajo Social en un momento dado se tienen.

Para avanzar en la discusión sobre la Metodología del Trabajo Social y contribuir por esa vía al reto de repensar la profesión considero importante esclarecer, la confusión que muchas veces se establece entre **metodología** y **método**.

La metodología regula y ordena la actividad científica proponiendo orientaciones y procedimientos que aseguren la realización de las acciones, en

correspondencia con los supuestos establecidos en las matrices teóricas que las rigen. La estrecha conexión existente entre metodología y teoría obliga a abandonar la concepción reduccionista de la primera como la fórmula o receta mágica a través de la cual es posible abordar cualquier realidad.

La metodología es una dinámica relación entre acción y reflexión. La multiplicidad de relaciones lógicas que conforman una realidad social específica sólo puede ser comprendida con el apoyo de la teoría. El binomio teoría / metodología orienta el quehacer profesional validándolo, superando el nivel de lo empírico, adentrándose en la comprensión fundamental de lo real –evitando caer en la manipulación operativa de lo social–, visualizando las múltiples vías de aproximación al mismo y estableciendo determinaciones esenciales, actividades y tareas.

La perspectiva teórica presente en la metodología hace referencia a la concepción e intencionalidad que orienta el proceso de aprehensión y comprensión del objeto, iluminando la gestión necesaria para su abordaje y definiendo las estrategias y procedimientos a emplear. La concepción –o postura teórica o ideológica sobre determinada situación– condiciona la metodología a utilizar, haciéndose necesario reflexionar críticamente sobre las posturas iniciales, para esclarecer la forma en que ellas afectan la acción y modificarlas –si es del caso– en el contacto mismo con la realidad.

Por ejemplo, si un profesional o institución que trabaja con farmacodependencia tiene una concepción medicalizada de dicho fenómeno y considera como “enfermos” a las personas afectadas por él, todo el proceso práctico o tratamiento se orientará desde esa perspectiva. Si se trabaja con habitantes de la calle y la concepción que se tiene sobre ellos es que son personas “desadaptadas” o “viciosas”, esa visión contaminará necesariamente la actuación.

La transformación de las concepciones iniciales –muchas veces prejuiciadas– es una vía o camino para la cualificación subjetiva de los profesionales involucrados en los procesos prácticos, ampliando su visión del mundo y aportando al reconocimiento, valoración y comprensión de múltiples y diversas formas de vida y expresiones culturales (que no son “mejores” ni “peores” que las nuestras).

Además de las precisiones teóricas e instrumentales, la metodología tiene que incorporar el conocimiento del contexto en el cual se va a actuar, los objetivos de la profesión y las funciones que –como profesional– se pretenden desempeñar. Estos ámbitos y la forma de aproximación a ellos son los garantes de una acción pertinente⁹ y los que aportan elementos para una reflexión crítica que contribuya a modificar o ampliar los supuestos iniciales (o preconociones) imprimiéndole al ejercicio profesional un sentido más creativo y científico.

(9) Entiéndase por actuación profesional pertinente aquella acorde con los contextos, sujetos, momento histórico y demandas sociales y profesionales.

La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional

En Trabajo Social es frecuente encontrar situaciones en que la metodología se reduce a una serie de etapas o pasos a seguir, y eso es problemático porque distorsiona y desplaza su alcance y posibilidades cognitivas. La metodología es ante todo un proceso de conocimiento, acción y reflexión que se desarrolla conforme a una lógica particular, reguladora de un accionar específico que demanda el cumplimiento de ciertos objetivos que se revierten en resultados. Los métodos son consustanciales al proceso metodológico, y los objetivos representan las políticas globales que determinado enfoque metodológico alberga y actúan representando la cosmovisión que se tenga del mundo.

La confusión existente entre método y metodología tiene que ver, en parte, con la reducción que algunas veces se hace de los objetivos a metas o actividades, y los componentes del proceso metodológico a una secuencia ordenada de momentos o elementos.

La metodología es una creación humana sujeta al error y su aplicación debe darse sobre realidades situadas histórica, social y culturalmente, queriendo decir con esto que ninguna propuesta metodológica por afinada que sea tiene validez en sí misma, puesto que su pertinencia y funcionalidad están condicionadas por los contextos y sujetos con los cuales se interactúa. La misma alberga contenidos e implicaciones lógicas y epistemológicas que desbordan las nociones operativo-instrumentales con las cuales, generalmente, se la designa en Trabajo Social.

La misma se sumerge en el estudio de los métodos para dilucidar las lógicas, apuestas y supuestos en que éstos reposan, esclareciendo los sentidos o significaciones presentes en el cúmulo de acciones y operaciones que acompañan un accionar profesional específico. Con ella se alude la lógica del procedimiento científico utilizado, para realizar la acción social.

La metodología se ocupa de los supuestos y modos particulares de aprehensión de la realidad compartidos por una comunidad académica, científica o profesional que conforme a unos objetos y objetivos comunes constituyen lo propio o específico, es decir el "corpus" de la actuación. Más que un conjunto arbitrario de actividades y operaciones, la metodología da cuenta de lo esencial de la acción capturando, como la retina lo hace, la policromía de tonos y matices presentes en los diferentes enfoques y propuestas de actuación profesional.

La metodología como proceso, integra: unos supuestos o puntos de partida teóricos y filosóficos que soportan o fundamentan la visión general o preliminar (muchas veces apriorística) de la realidad en que se va a actuar, los lineamientos o primera sistematización analítica producto del contacto directo con la realidad específica -que dejan de ser puntos de referencia para constituirse en componentes definitorios del abordaje-, las pautas de acción o posibles rutas a seguir en el accionar práctico, los métodos o modos específicos de actuación, y las técnicas o herramientas a través de las cuales se implementan las acciones correspondientes. Todos esos elementos se entrelazan dando lugar a tres grandes momentos de **preconfiguración, configuración y reconfiguración**. El gráfico 2.1 ilustra lo anterior.

Proceso metodológico

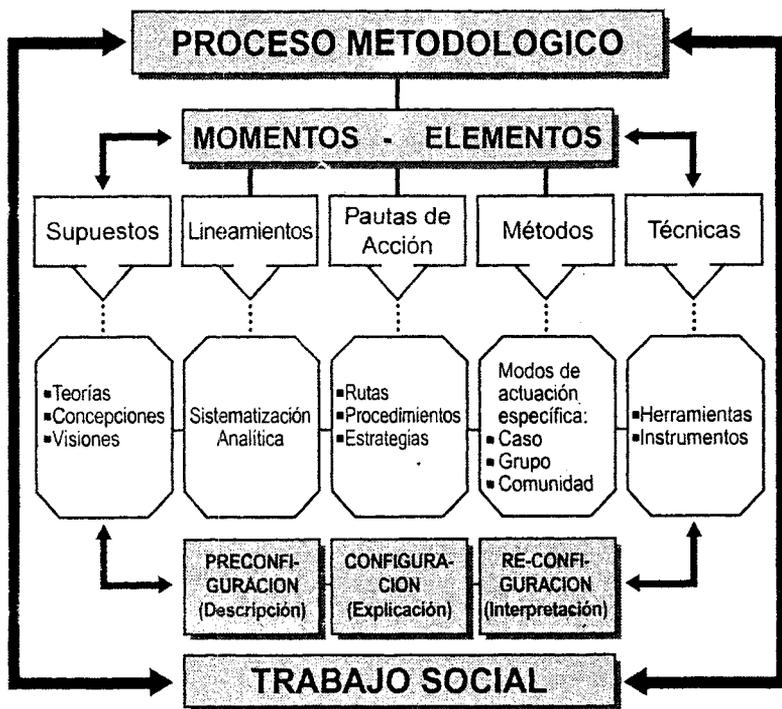


Gráfico 2.1.: Proceso Metodológico.

El método como concreción de la metodología, es una forma particular de actuación profesional que no puede reducirse a la sucesión lineal de acciones que operen apriorísticamente como recetas o esquemas, construyendo la riqueza que las expresiones particulares de la realidad revisten.

Las acciones correspondientes a cada uno de los momentos presentes en los *métodos de actuación profesional del Trabajo Social* – estudio, diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación y sistematización¹⁰– conforman unidades y especificidades particulares de tal manera que ninguna de ellas

(10) Llamo la atención sobre la importancia de incorporar la *sistematización* como un componente del método de actuación profesional, asumiendo a la misma como una modalidad investigativa a través de la cual sea posible: cualificar la práctica profesional, aprender racional y reflexivamente de sus aciertos y errores, aportar a la construcción de conocimiento sobre la realidad específica en que se actúa y contribuir a la elaboración de teoría.

La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional

está mecánicamente precedida por la otra. Los niveles de desarrollo de cada una son diferenciables y sus posibilidades prácticas —e incluso desiguales de combinación— están definidas por las características específicas de las situaciones y contextos donde ellas operan.

El trabajo profesional que se realiza con individuos, familias, grupos, comunidades y organizaciones no puede estar supeditado a la terminación o iniciación de determinada etapa ni al seguimiento de secuencias rígidas de acción, la autonomía de cada componente del método es algo importante de reconocer y mantener sin que por ello el método se desfigure.

El método es un recurso analítico y operativo con que cuenta el Trabajo Social para enfrentar de manera racional los problemas propios de su ejercicio profesional. Dicho de otra manera, es un conjunto de razonamientos analíticos que respaldan acciones específicas y a través del cual se le asigna un fundamento racional a los distintos cursos de acción, constituyéndose en el sustento de la práctica profesional.

Las características particulares tanto del profesional como de las dinámicas internas y externas de cada contexto y situación definen el énfasis de la acción social y le asignan un toque peculiar al método, como planteaba Wright Mills: "Sed buenos artesanos. Huid de todo procedimiento rígido [...]. Que cada individuo sea su propio metodólogo; que cada individuo sea su propio teórico; que la teoría y el método vuelvan a ser parte de un oficio" (1959: 233).

Asumir el método (o los métodos) de actuación profesional como proceso, significa incorporar en su implementación, perspectivas dinámicas, sistémicas y dialogantes que permitan superar concepciones esquemáticas y secuenciales, propias de algunos enfoques formalistas que sobre la acción social aún están presentes en la profesión. Es necesario avanzar en la construcción de propuestas metodológicas de convergencia que doten al Trabajo Social de visiones integradoras que incidan en la cualificación profesional y permitan dinamizar el desarrollo social y el crecimiento interno de los individuos, grupos, comunidades y organizaciones.

Las operaciones básicas del método generalmente se han orientado hacia el estudio, diagnóstico y planificación de la acción profesional, desplazando la importancia que la sistematización o recuperación crítica del proceso —inmerso en la acción— puede representar para la cualificación del ejercicio profesional y para la comprensión de las complejas realidades sociales que el método tiene que enfrentar. Dicha situación plantea la necesidad de considerar la sistematización como uno de los momentos constitutivos de los métodos de actuación profesional. El gráfico 2.2 ilustra lo anterior:

Métodos de actuación profesional Fases y momentos

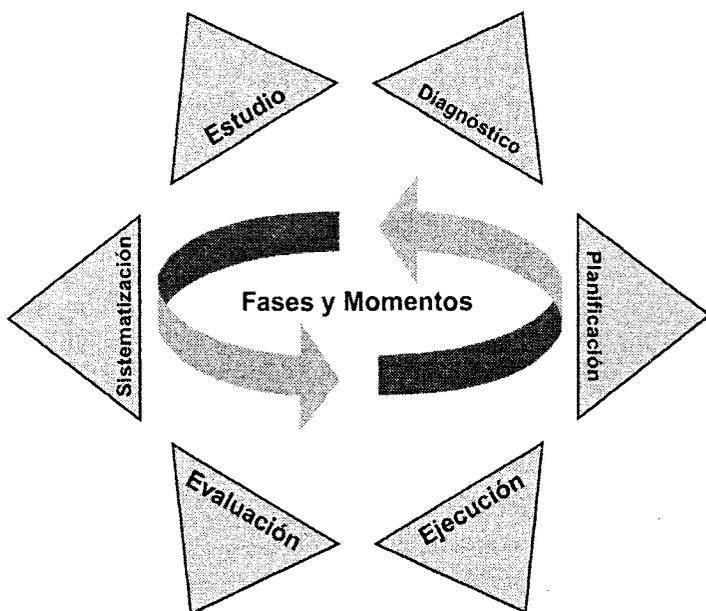


Gráfico 2.2.: Métodos de actuación profesional. Fases y momentos.

Los razonamientos y operaciones presentes en cada uno de los métodos de actuación profesional son: el estudio preliminar, que se apoya en el razonamiento analítico para obtener un encuadre general de la situación y desarrolla operaciones de carácter investigativo tales como la observación y el análisis documental. El diagnóstico da cuenta del conjunto de conceptualizaciones y tareas cognitivas de aprehensión de la realidad que, mediante razonamientos de tipo reflexivo, permiten describir y caracterizar las situaciones específicas. En la planificación –como su nombre lo indica– se establece el rumbo de las acciones prácticas a desarrollar y se utiliza un razonamiento de tipo analítico. En la sistematización se reflexiona y recupera analíticamente el proceso o experiencia, haciendo uso de la teorización.

Mediante los razonamientos reflexivos, analíticos y teóricos presentes en los métodos de actuación profesional, el Trabajo Social logra rescatar la importancia de la dinámica situacional (contexto) identificando en ella los núcleos que ameritan atención profesional, sus expresiones más significati-

La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional

vay y los logros o resultados que -mediante la acción- se quieren obtener.

A continuación se hace mención a cada uno de los momentos presentes en los métodos:

- El **diagnóstico** es una actividad investigativa de carácter empírico tendiente a la elaboración de razonamientos y juicios analíticos que permitan la construcción de hipótesis o supuestos -sobre la situación a abordar- anticipando la evolución o desarrollo de la misma.
- La **planificación** de la acción está conformada por problemas específicos que requieren respuestas profesionales -no teóricas-, por lo tanto su finalidad es eminentemente práctica y los criterios que la orientan son de carácter funcional. Es un puente entre el presente y el futuro, define y caracteriza la situación tal y como se presenta en un momento determinado -es decir, con una temporalidad específica- y luego se proyecta -anticipando la situación esperada- de acuerdo a las metas y objetivos situacionales y profesionales que se desean obtener.
- La **sistematización** es una modalidad de investigación cualitativa y como tal aporta a la producción de conocimiento sobre las realidades específicas donde se realiza "la acción profesional", visibilizando a los sujetos inmersos en dichas prácticas y develando sus lógicas y modos de construcción de la realidad.
- La **ejecución** es la fase de la puesta en marcha u operacionalización de la acción de acuerdo a unos fines, metas y objetivos. Las acciones profesionales, propias de este momento, se encaminan hacia el desarrollo de las alternativas o acciones mejoradoras según el tipo de actuación profesional que se haya privilegiado (de prevención, atención, promoción, educación), y para evitar caer en el activismo, debido al carácter práctico de dicho momento, hay que desplegar la imaginación, la creatividad y la reflexión.
- La **evaluación** es una etapa eminentemente reflexiva que tiene como finalidad la constatación de los progresos y dificultades obtenidos para el logro de los objetivos últimos. Involucra la función de control de la acción planificada, de tal manera que el curso de la acción o la estrategia implementada no se desvíe de su propósito central. Más que una fase o momento final, la evaluación debe asumirse como un proceso progresivo de revisión y análisis que permita identificar posibles errores o limitaciones e introducir, oportunamente, las necesarias modificaciones, asumiéndola como un proceso de retroalimentación permanente. También es importante considerar la evaluación como un análisis de desempeño profesional donde se analice la eficiencia y pertinencia de la acción. El gráfico 2.3 ilustra dicha situación:

Métodos de actuación profesional

Razonamientos y operaciones básicas



Gráfico 2.3.: Métodos de actuación profesional, razonamientos y operaciones básicas.
* Fuente: Conde Megias (1998: 194). Adaptación hecha por Olga Lucia Vélez Restrepo, 2001.

Las anteriores precisiones conceptuales constituyen pautas y trazos cognitivos importantes de dilucidar, para centrar la discusión sobre la "metodología profesional" en el marco de concepciones globales e integradoras que permitan superar los estrechos parámetros de la practicidad, incorporando en la misma la flexibilidad y la responsabilidad ética como fundamentales en los procesos de conocimiento, acción, reflexión y sistematización tal y como lo demandan las perspectivas y tendencias contemporáneas de Trabajo Social.

2.2. Trayectoria histórica de los métodos de Trabajo Social: tránsito de lo específico a lo genérico

El reto de pensar la profesión hoy, implica transitar por su historia reconociendo y desentrañando límites y posibilidades con el fin de trascenderla, no de repetirla. El asunto particular de *los métodos de Trabajo Social* tiene que ubicarse en ese transcurrir histórico para no incurrir en el peligro que la descontextualización y la atemporalidad representan.

Las posibilidades de aplicación de los métodos están condicionadas personal, política e institucionalmente por los movimientos sociales, económicos y culturales que a nivel global se plantean y por las situaciones particulares de los contextos donde éstos operan, de tal manera que los mismos no pueden considerarse puros ni estáticos. Sus reformulaciones están conectadas con la insuficiencia práctica o teórica de los supuestos que los soportan y por la afiliación que a veces establecen con formas de acción social foráneas (como suele ocurrir a veces con el Trabajo Social latinoamericano).

La reconfiguración de los métodos no es un asunto trivial ni arbitrario que pueda resolverse mecánica o artificialmente agregando etapas, cambiándole de nombre a las existentes o innovando su arsenal instrumental. Es una tarea compleja que supone un cambio de actitud, racional y crítico, frente a la profesión.

Los métodos de Trabajo Social –como elementos constitutivos de la metodología– son tímidos reflejos de las épocas, y el surgimiento y consolidación de uno u otro tiene que ver con las visiones, concepciones, intereses, demandas y necesidades (sociales y profesionales) prevalecientes en cada momento.

La trílogía Caso, Grupo, Comunidad y el denominado Método Único o Integrado serán analizados, en el presente aparte, en función del sentido y pertinencia que el tipo de acción social por ellos impulsado reviste en la actualidad.

- A finales del siglo XIX y comienzos del XX, la acción social concebida como asistencia y ayuda al “desvalido” o inadaptado fue puesta en práctica mediante la atención casuística individualizada que le dio origen al denominado Case Work o Trabajo Social de Caso. En la década de los treinta se amplió el marco de la acción social al ámbito grupal, instaurándose el Trabajo Social de Grupo –sin cambios sustanciales en las concepciones psicologistas (psicodinámicas, conductistas y psicoanalistas) que lo animaron y mediante las cuales se incidía en los problemas sociales y

relacionales considerándolos como propios de conductas anormales o desviadas.

- A partir de los años cuarenta –con auge en las décadas de los cincuenta y sesenta– la acción social deja de ser asumida desde perspectivas psicologistas centrando su atención en el trabajo colectivo de promoción y desarrollo de las comunidades como opción para incidir en la solución de los problemas sociales generados por la guerra (especialmente en los países europeos y en Estados Unidos) y la colonización social y cultural que los países occidentales ejercieron sobre América Latina. Esta nueva concepción sobre la acción social dio lugar al surgimiento del denominado Método de Trabajo Social Comunitario que, inspirado en corrientes desarrollistas (impulsadas por la DESAL¹¹ y la Alianza para el Progreso) y marxistas, sacralizaron lo participativo y lo comunitario como la única vía para el cambio y desarrollo social.

Aunque aparentemente distintos, todos esos métodos de Trabajo Social desarrollan un mismo proceso de acción secuencial (por etapas) retomando elementos de la administración y de la investigación social, atreviéndome a afirmar que el eje definitorio de cada uno de ellos lo constituye –más que su visión o fundamentación– la ampliación del ámbito de acción y el tránsito entre el Yo (individuo), el Otro (grupo) y el Nosotros (comunidad).

A pesar de las diferencias presentes en las orientaciones y concepciones que rigen las distintas propuestas de reformulación metodológica elaboradas durante la trayectoria histórica de la profesión, el acento de los métodos se colocó en las fases o momentos del proceso de acción (introduciendo etapas o signándoles otros nombres), indicando con ello que las transformaciones metodológicas operadas en el campo profesional han sido intentos formalistas que no han logrado horadar las bases fundantes de la práctica profesional. Las mismas, en esencia, no han logrado reconfigurar alternativas viables y plausibles de ruptura y superación de los métodos tradicionales, por más cuestionados que éstos sean.

El anterior planteamiento es una invitación a realizar estudios minuciosos sobre el sentido y alcance de los métodos del Trabajo Social en la coyuntura actual. Dilucidar las dimensiones teórico-prácticas presentes en ellas y en el desfase, casi siempre existente, entre las propuestas y formulaciones académicas y aquellas que cotidianamente se enfrentan en los diferentes escenarios de actuación profesional, es algo digno de realizar.

Ante el fracaso de los intentos desarrollistas y la expansión de las ideas marxistas y democráticas en varios países y continentes, se forjó –en la década de los sesenta– el conocido proceso de Reconceptualización del

(11) DESAL: Desarrollo Social para América Latina.

La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional

Trabajo Social que con sus planteamientos críticos (de diversa orientación política) impulsó una de las más significativas reformulaciones metodológicas¹² de la profesión, la cual se concretizó en la fusión de la tríada Caso, Grupo y Comunidad dándole lugar al denominado Método Único o Integrado como opción para superar la parcelación de la realidad social presente en los métodos clásicos.

El ideal profesional de un método único, dinámico, flexible e integrador que permitiera superar la sectorización presente en la profesión, más que un intento fallido fue, a mi modo de ver, una ilusión homogeneizadora y masificadora de lo social que por la vía del comunitarismo opacó y desdibujó la subjetividad y diversidad presentes en la realidad social, invisibilizando a los sujetos de la acción social: la centralidad que la nueva propuesta le asignó a la organización y a la comunidad operó con el vigor de una amalgama, aplastando el mundo de la vida y de la subjetividad, desplazando las vivencias y experiencias individuales y desconociendo la fuerza avasalladora que la condición humana cumple en la acción colectiva.

Las tendencias contemporáneas, además de develar, problematizan -desde el punto de vista cognitivo y metodológico- la pertinencia actual del Método Único o Integrado y el predominio, instaurado a través del mismo, de un Trabajo Social Comunitario que le resta valor y sentido a otros tipos de acción social, reduciendo la práctica profesional a la aplicación lineal de los diferentes momentos del proceso metodológico: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.

El Trabajo Social Comunitario no puede considerarse unívoco, ni adscribirse a un activismo ciego y repetitivo; debe ser el resultado estratégico de una práctica profesional que conduzca a la comprensión del sentido de la acción de los sujetos involucrados en ella, generando espacios de afirmación de los mismos y aportando a la construcción social de lo individual y colectivo.

Lo anterior exige problematizar la cuestión social reconociendo la territorialidad y temporalidad de los conflictos, las alianzas y rupturas que se establecen entre los actores y la forma en que sus experiencias y vivencias inciden en la construcción de la realidad. La pluralidad de identidades y demandas que habitan en los procesos comunitarios es central para el desarrollo de teorías, metodologías o proyectos sociales.

En las sociedades contemporáneas, donde se impulsa más la integración que las autonomías, las redes constituyen, además de formas renova-

(12) Vale la pena destacar que la reformulación metodológica impulsada por el movimiento de Reconceptualización de 1965, a pesar de lo ruidoso, no fue la única realizada en la profesión. Ezequiel Ander - Egg (1981: p. 20) habla de por lo menos cuatro intentos en diferentes décadas y afirma que la tendencia de unificación de métodos se propuso desde finales de 1950 (1958-1962).

das de acción social, instancias importantes para la comprensión de los procesos individuales y sociales y una vía inter-comunicacional a través de la cual se recupera la diversidad de las acciones colectivas desarrolladas por diferentes actores sociales: mediante la interacción los individuos se afectan mutuamente, estableciendo pactos y negociaciones estructurantes de referentes cognoscitivos y motivacionales necesarios para la acción.

Esos pequeños núcleos denominados *redes sociales*¹³, albergan la fuerza y potencia de la acción colectiva actual; a partir de ella se redefinen las relaciones sociales y se establecen muros contenedores del proceso individualista que las economías globalizadas buscan imponer en las sociedades contemporáneas.

El desafío profesional contemporáneo plantea la necesidad de reconfigurar los métodos del Trabajo Social potenciando el trabajo en redes desde una perspectiva integracionista y global que posibilite trascender los espacios microsociales de supervivencia –donde ellas generalmente actúan– estimulando su conexión con otros escenarios y actores para que, a través de la interacción y el establecimiento de lazos internos y externos, de solidaridad y colaboración, enfrenten las situaciones amenazantes.

La incertidumbre y la calidad de la gestión social orientarán el accionar profesional dibujando límites y posibilidades de acción que permitan elecciones individuales y colectivas acordes con la época, el ambiente y el contexto y la conexión racional y perceptiva del actor social con su entorno.

2.3. Circuitos neurálgicos de actuación profesional: tipos, niveles y modelos

El Trabajo Social, como un complejo y heterogéneo universo de intereses, tendencias, concepciones y contextos, ha perfilado, en su devenir histórico, una serie de circuitos neurálgicos de actuación profesional, dando cabida a determinados tipologías, niveles y modelos de actuación desde los cuales pueden ser analizadas las tendencias y perspectivas contemporáneas de la metodología del Trabajo Social.

(13) Redes sociales: "Entidades relacionales complejas de carácter colectivo, que tienen atributos morfológicos e interactivos que les son propios y como fin la satisfacción de necesidades afectivas, informáticas y materiales de los miembros que las soportan" (Taucar Nada, Castellanos Beatriz y Mallo Lilian, 2000: 191). El espacio vincular que las formas de organización tradicional ocupaban ha sido reemplazado en las sociedades contemporáneas por tramas relacionales complejas y dinámicas que configuran nuevos vínculos sociales.

La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional

Basada en los elementos comunes que distintos autores plantean -sobre los roles o funciones ejercidos por el Trabajo Social en el desarrollo histórico de la práctica profesional- destaco como tipologías de actuación profesional: la **prestacional o asistencial**, la **preventiva**, la **promocional** y la **educativa**; así¹⁴

- **La prestacional**, de carácter asistencial, está orientada hacia la satisfacción de necesidades básicas mediante la prestación de servicios sociales dirigidos a personas o colectivos sociales que requieren respuestas inmediatas para enfrentar el advenimiento de una crisis o situación especial. Cuando se presentan circunstancias carenciales de carácter permanente que exigen atención directa planificada, acceso o movilización de bienes y recursos para superarla y/o la remisión a las instancias o entidades administrativas encargadas de atender tales situaciones.

En la mayoría de los campos donde se desarrolla este tipo de Trabajo Social la asistencia está focalizada hacia aquellos sectores de población que se apartan de los estándares mínimos de bienestar social establecidos oficialmente (excepto en situaciones de crisis generalizada como una guerra o un desastre natural).

La opacidad de lo social propio de las sociedades contemporáneas -acompañado por el recorte y adelgazamiento del Estado de Bienestar- se refleja de manera creciente en la re-focalización del gasto social y en la restricción de los servicios y programas asistenciales. Sin embargo, y aunque parezca paradójico, la demanda por bienes y servicios es cada vez mayor en casi la totalidad de países del mundo que sufren el impacto de la mundialización y las políticas neoliberales, debido al empobrecimiento y deterioro de la calidad de vida de grandes masa de población. América Latina, y Colombia en particular, viven con dramatismo esta situación debido a las condiciones de agudización del conflicto armado y al desplazamiento forzoso de grandes masas de población.

El neoliberalismo, el libre mercado, la apertura y la globalización han sido incapaces de incidir benéficamente en las sociedades en general y en los sectores más pobres del planeta. Debido a ello, amplios grupos y diversas organizaciones se congregaron en Brasil -en el Foro Social Mundial¹⁶ con

(14) No incluyo en estas tipologías ni la gestión (gerencia) ni la investigación porque considero que las mismas no son tipologías específicas de actuación profesional. La gestión debe estar presente en todos los procesos como estrategia innovadora de la acción y la investigación debe soportar todo el ejercicio profesional, como eje transversal y definitorio del mismo, iluminando la reflexión y producción del conocimiento.

(15) En esta tipología, las necesidades básicas son entendidas como carencias de tipo material.

(16) Como respuesta al XI Foro Económico Mundial reunido en Davos-Suiza en febrero del año 2001, se promovió el Foro Social Mundial, que congregó a más de 10.000 activistas de todo el mundo que impulsan un movimiento contra el absolutismo neoliberal planetario.

el lema "otro mundo es posible" para exigir sistemas alternativos que permitan la creación de sociedades más justas y un desarrollo más armónico entre lo económico y lo social.

El panorama anterior confirma la vigencia y funcionalidad que algunas situaciones de la coyuntura actual le imponen al ejercicio profesional de corte asistencial y a la necesidad de superar el paternalismo presente en ese tipo de actuación profesional elevando la misma a una categoría político-social que —soportada en el cumplimiento de los derechos fundamentales— opere bajo parámetros no solo de eficacia y eficiencia, sino éticos y de responsabilidad social. La ética y la responsabilidad social deberán orientar la toma de decisiones y la selección de acciones orientadas a la prestación de los bienes y servicios, cada vez más escasos.

Velar porque los recursos lleguen a quien realmente los necesita, desarrollando una racionalidad crítica (no instrumental) que oriente la toma de decisiones, implica convertir el ejercicio profesional asistencial en una práctica develadora —desde adentro— de los distintos matices que la pobreza y la exclusión contienen, y constituye uno de los tantos retos que al Trabajo Social Contemporáneo se le imponen.

Aunque la asistencia es hoy más que nunca necesaria, para aquellos sectores sociales sobre los cuales recaen los efectos de las políticas económicas de ajuste, vale la pena señalar que la actuación profesional de tipo asistencial no puede constituirse en la esencia del Trabajo Social. La práctica profesional vinculada a la asistencia debe considerarse como complementaria, auxiliar y subsidiaria de la acción social contemporánea.

No basta con gestionar la prestación de los servicios sociales, hay que hacerlo bien y con calidad y ello exige —además de grandes destrezas técnicas— el desarrollo de sólidas bases teóricas que permitan convertir el oficio del profesional en una actuación dotada de sentido y orientada según el mismo. El abordaje integral de las problemáticas sociales le exige al trabajo asistencial la incorporación de las perspectivas gerencial y educativa para que la construcción de las políticas sociales de justicia y equidad sea un asunto que atraviese a amplios sectores de la sociedad (no sólo a aquellos que la focalización designa como "más vulnerables").

El ejercicio de la gerencia social debe constituirse en un espacio profesional que posibilite procesos de construcción y deconstrucción de la realidad social mediante la potenciación y empoderamiento de los sujetos usuarios de los servicios y el establecimiento de modelos de gestión inspirados en principios éticos, humanistas y democráticos.

- **La promocional** se caracteriza por el énfasis en el desarrollo social y humano, considerando al individuo como constructor de la realidad y sujeto activo de su propio bienestar. Está orientada a potenciar las capacidades individuales y los recursos colectivos para mejorar o satisfacer las necesidades humanas y sociales, colocando especial énfasis en la capacidad de respuesta que las personas, grupos y comunidades —afectadas por deter-

La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional

minadas situaciones— despliegan para asumir los cambios y superar las dificultades. El Trabajo Social Promocional se basa en la motivación, la participación activa, la autogestión y la autonomía como principios reguladores de la acción social, y orienta la actuación hacia la organización y promoción de los individuos, grupos y comunidades.

La *educación* y la *capacitación* como estrategias de acción cumplen un papel importante en este tipo de actuación profesional, porque a través de ellas se concretiza el cumplimiento de sus objetivos promocionales y organizativos.

El modelo promocional marcó un hito importante en el desarrollo de la metodología del Trabajo Social contribuyendo a romper algunos de los estrechos vínculos que conectaban la práctica profesional con ejercicios paliativos de carácter paternalista. Con esta modalidad de acción profesional se le abrió camino al desarrollo de metodologías diferentes a las tradicionales y se le dio un impulso notable al denominado Método Único o Integrado y al Desarrollo de la Comunidad.

Uno de los rasgos predominantes de la metodología tradicional ha sido el de imponer soluciones técnicas preelaboradas —desde afuera— por los profesionales sin la vinculación activa de los sujetos “afectados” por la situación o problema. Sin embargo, la presencia de los enfoques participativos existentes en otros tipos de actuación profesional, como el promocional, ha contribuido a contrarrestar la anterior tendencia.

Con el impulso y ampliación de los espacios democráticos —especialmente en algunos países de América Latina— (derrumbe de los regímenes dictatoriales en el Cono Sur, auge de los movimientos sociales, reformas constitucionales en algunos países, entre otros), los enfoques participativos se posicionaron, en las últimas décadas, como estrategias de acción social para la generalidad de las políticas y programas a desarrollar por las entidades públicas y privadas. Dicha situación se expandió, irradiando las metodologías de Trabajo Social de tal manera que el énfasis en lo participativo se convirtió en la esencia de las modalidades de actuación profesional de carácter promocional.

A pesar de los avances que los enfoques participativos suscitaron en la profesión, el vínculo que la participación estableció con posturas ideológicas y populistas limitó su alcance y posibilidades, desvirtuándola.

La participación es uno de los conceptos más utilizados en la práctica social y un asunto que desata bastante polémica debido a su carácter ideológico. Todos los gobiernos (totalitarios o democráticos) propugnan por la participación de la sociedad en sus programas, órganos e instituciones, convirtiéndose la misma en algo que penetra la sociedad civil, los aparatos del estado y la vida cotidiana.

El momento actual obliga a replanteamientos fundamentales sobre los presupuestos y prácticas participativas que soportan el trabajo comunitario. Las concepciones sobre lo participativo y comunitario tienen que ser

reconsideradas a la luz de las transformaciones que actualmente se expresan en el campo de lo social.

- **La preventiva**, como su nombre lo expresa, opera en el terreno de la actuación precoz o anticipada sobre las causas generadoras de determinados problemas con miras a evitar su aparición. Enfatiza en el acondicionamiento de los recursos humanos, sociales e institucionales y en la estimulación de actitudes proactivas que permiten a las personas, grupos y comunidades prepararse para disminuir o contrarrestar la vulnerabilidad social frente a ciertos eventos.

La prevención reconoce como principios rectores de la acción social la capacidad interna de autorregulación o sinergia, presente tanto en los individuos como en las colectividades, y apela, igual que sucedía en la práctica promocional, a la educación como estrategia clave de la práctica profesional. En muchas ocasiones estos dos tipos de actuación están ligados, constituyendo momentos esenciales de un proceso amplio y complejo de acción social.

- **La educativa**: aunque la función educadora esté presente como estrategia de acción en varias modalidades del ejercicio profesional (promocional y preventivo especialmente), la misma no debe reducirse al terreno de lo formal e informativo en desmedro de los procesos de comunicación e interacción que como constructores de significados, realidades y subjetividades transitan por ámbitos sociales que desbordan lo **promocional** colcándose como puntal de noveles tipologías de actuación profesional.

La educación en su forma más compleja re-sitúa los roles antes ejercidos por el Trabajador Social, dando cabida a un tipo de metodología donde el papel del profesional se ubica en el acompañamiento a procesos individuales y colectivos que permitan subvertir lo establecido para permitir la reproducción y generación de actitudes y valores constructores de sujetos, identidades y subjetividades. Lo esencial en este tipo de acción social es el afianzamiento de los valores necesarios para la convivencia social, y la constitución de sujetos sociales capaces de asumir e interpretar la realidad de manera ética y responsable.

Las anteriores modalidades de ejercicio profesional centran su atención en lo público y sectorial descuidando lo privado y lo cotidiano como espacios importantes de construcción social de la realidad. Las tendencias contemporáneas le imponen al Trabajo Social la necesidad de explorar y consolidar el trabajo en red y los ámbitos de lo privado y lo cotidiano como escenarios importantes de reconfiguración metodológica.

NIVELES DE ACTUACION PROFESIONAL: En la mayoría de los textos de Trabajo Social analizados para escribir este libro se habla de los niveles de actuación profesional "directa e indirecta". Dicha clasificación es, además de ingenua, problemática, y por lo tanto daré cuenta de ella retomando

La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional

lo que tradicionalmente se ha concebido al respecto, con miras a cuestionar su conveniencia y pertinencia en el momento actual.

- **La actuación directa:** se ha entendido como aquella en la cual el profesional establece un contacto “cara a cara” con las personas, grupos o colectividades afectadas por una situación dada, respondiendo a demandas específicas formuladas abiertamente y donde el clima de la relación se constituye en elemento favorable para la modificación de la situación problemática o de la gestión a realizar.
- **La actuación indirecta:** hace referencia al conjunto de actividades profesionales que no requieren, para su realización, del contacto personal o directo entre el profesional y la población a la cual va dirigido el programa o “servicio”, pero que son importantes para garantizar la eficacia del nivel directo de actuación.

Ambos niveles se operacionalizan siguiendo los pasos estipulados en los métodos (estudio o investigación, diagnóstico, planificación, ejecución, control) y las demandas y particularidades de cada situación condicionan el desempeño de determinados roles o funciones.

La mencionada clasificación es el resultado de los esfuerzos positivistas que animaron la constitución de la profesión colocando especial énfasis en la formalización, esquematización y fragmentación del conocimiento y de las metodologías. Hablar de actuación directa e indirecta significa dividir y separar de manera mecánica y artificiosa algo que en esencia ésta constituido como un todo complejo: la acción social.

Cuando se aborda la realidad social desde la perspectiva dicotómica establecida en estos dos niveles de actuación profesional se niega la noción de proceso presente en la práctica profesional y se establecen barreras cognitivas y operativas que encasillan y reducen la acción social, petrificándola.

Dicha separación da cuenta de una visión “objetivista” y “externalista” presente -muchas veces- en las relaciones profesionales y en el papel de intermediación que las define (al cual se hizo referencia en el capítulo uno), desplazando la importancia de los vínculos subjetivos en el abordaje de lo social. La denominada actuación indirecta, elimina las relaciones interpersonales y reemplaza las mismas por la asepsia y el formalismo técnico-instrumental que reifica las relaciones objetivas como garantía de neutralidad.

Las tendencias contemporáneas de la acción social están basadas en la valoración de la subjetividad y el establecimiento de puentes y conexiones comunicativos que permitan acercar los disímiles mundos de la vida y de la realidad social, enfatizando en la bondad de las perspectivas dialógicas e interactivas para la comprensión, interpretación y abordaje de lo social.

Al Trabajo Social del siglo XXI le corresponde develar y superar las restricciones presentes en posturas que, como la anterior clasificación, se convierten en obsoletas e impertinentes para el momento actual, abriéndole paso

a la incorporación de perspectivas Emic¹⁷ —desde adentro— como definitorias de la metodología de actuación profesional.

MODELOS DE ACTUACION PROFESIONAL: En su acepción más vulgar, el término *modelo* designa algo que se imita; en el terreno profesional los *modelos de actuación* hacen referencia a aquellos patrones de procedimientos estandarizados, “imitados” o asumidos por colectivos profesionales que, inspirados en determinadas escuelas o corrientes de pensamiento, marcan tendencias, orientan formas específicas de actuación y definen énfasis, principios y técnicas. Son un conjunto de principios que rigen la acción y que están referidos a un campo particular de problemáticas o situaciones.

Además de orientar la acción, los modelos permiten explicitar los motivos que guían su utilización, los fines que persiguen y la funcionalidad práctica de las técnicas que emplean.

El desarrollo histórico de la profesión ha estado acompañado de la configuración de una rica y amplia gama de modelos de actuación que se han ido afinando y depurando a lo largo del ejercicio profesional en correspondencia con una variedad de circunstancias contextuales y funcionales.

La aplicación o implementación de determinado modelo no es casual o arbitraria; ella obedece a una serie de condicionantes, entre los cuales vale la pena destacar: el tipo de fenómeno o situación al que se dirige la acción, los referentes conceptuales utilizados para nombrar los problemas y determinar los objetivos de la misma, la naturaleza de los mismos, los marcos o contextos institucionales y sociales en los cuales se circunscribe la acción, los medios a utilizar, la visión profesional, los valores éticos subyacentes en la misma, la concepción sobre el problema, y la realidad social a enfrentar y la relación profesional a establecer.

La extinción o abolición de los modelos no es algo arbitrario; el agotamiento de su funcionalidad práctica y las demandas que las dinámicas sociales y profesionales imponen son lo que posibilita la emergencia o posicionamiento histórico de unos u otros. En su diversidad están cristalizados un conjunto de tradiciones, estilos de trabajo y culturas profesionales desiguales, de tal manera que no es posible hablar (generalizando) de la preponderancia exclusiva de uno u otro modelo sino de la pervivencia de algunos y/o de la convivencia tensional entre varios.

Malcon Payne, en su libro *Teorías Contemporáneas del Trabajo Social* (1998) hace un exhaustivo examen de los modelos implementados por el Trabajo Social a lo largo de su historia. Retomando algunos de los elementos trabajados por el mencionado autor, establezco —de acuerdo a las ten-

(17) Emic: término tomado de la investigación etnográfica y referido a aquellos procesos de observación participante donde el investigador da cuenta de los fenómenos analizados desde su lógica interna, es decir desde adentro tal y como ellos se presentan.

La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional]

dencias teóricas que los soportan, a los énfasis de la acción social presentes en ellos y a su origen o desarrollo específico- la siguiente tipología de modelos de actuación profesional: *tradicionales, críticos, contemporáneos y de convergencia.*

- **Modelos Tradicionales:** Hacen referencia al conjunto de propuestas de acción de corte psicologista, psicodinámico y conductista (con influencia clínica y terapéutica especialmente referida a la salud mental), que colocan el énfasis de la acción social en la modificación de las conductas individuales generadoras de disfunciones personales o familiares.

Además de casuistas y funcionales, son modelos adaptativos y prescriptivos y como tales circunscriben la actuación profesional a la resolución de conflictos relacionales ocasionados por patologías o perturbaciones intra-psíquicas, considerando la conducta humana como el resultado de interacciones mentales donde están presentes -definiendo a la misma- los impulsos y la personalidad.

Son modelos bastante estructurados desde la lógica formal que la "cientificidad" positiva establece (el uso de las pruebas, los procedimientos rutinarios, estandarizados y previamente definidos, la utilización de la investigación empírico-experimental para predecir el curso de la acción, instrumental técnico preciso y altamente elaborado, entre otros) como garantía de efectividad.

El Trabajo Social psicodinámico, basado en las teorías freudianas, tuvo gran auge en las décadas de los años veinte y treinta debido, entre otros motivos, a la necesidad profesionalizante de dotar de estatus "científico" al trabajo ejercido por los auxiliares médicos y al posicionamiento que la investigación psicológica-centrada en las relaciones interpersonales y en el uso de la prueba como soporte del tratamiento- le impusieron a los estudios criminológicos, posibilitando la vinculación profesional del Trabajo Social al ámbito jurídico (sistema legal y penal).

Los enfoques psicodinámicos constituyeron el soporte fundamental de los modelos de actuación profesional denominados Case Work (Trabajo Social de Caso) e Intervención en Crisis.

- * **Case Work:** Se apoya en las teorías psicoanalíticas -especialmente freudianas- sobre el desarrollo de la personalidad y la Psicología del Ego. Considera a la "persona en situación", le concede gran importancia al diagnóstico evaluativo sobre los recursos y problemas, valora de especial manera los primeros años de vida y la forma como la persona introyecta a su familia de origen. Se utiliza en el Trabajo Social Individual o de Caso

(18) Casuista: atención centrada en el caso, en la conducta particular y específica que presenta un individuo.

para ayudar a las personas que presentan problemas de relación debido a desórdenes intra psíquicos y emplea herramientas como la entrevista, la observación, la visita domiciliaria, las técnicas de documentación y registro (ficha, informe social, expediente), los genogramas y los ecomapas.

* **Modelo de Atención en Crisis:** es un modelo terapéutico individual y breve ajustado a unas pautas previamente elaboradas, utiliza el contrato como mecanismo para definir los compromisos de la relación que se establece entre las partes y las tareas prácticas para facilitar el reajuste individual, propósito central del tratamiento.

Considera la crisis como una situación perturbadora de la estabilidad emocional del individuo y de la familia, y la cual se presenta debido a cambios bruscos o inesperados, tales como embarazo no deseado, divorcio, adolescencia, enfermedad. Mediante la utilización de la técnica de apoyo, el profesional orienta su acción buscando que la persona que tiene el problema se sienta segura y colabore con la búsqueda de salidas que le ayuden a enfrentar la situación.

El más común de los modelos de actuación profesional conformado bajo la orientación de los enfoques conductistas es el **Modelo para Resolver Problemas** inspirado en la Psicología Experimental y en las teorías conductistas del aprendizaje. La actuación profesional de carácter individual o grupal se orienta, en el mismo, hacia el incremento de las conductas "deseadas" o "correctas" utilizando técnicas como la entrevista, la observación, las pruebas psicotécnicas, las fichas y las tarjetas.

A pesar de que en ningún caso la aplicación de un modelo es "pura" y que todos tienden a acomodarse y transformarse (desapareciendo algunos, perviviendo otros) de acuerdo a las exigencias y necesidades que el desarrollo de las ciencias y de la sociedad le imponen a la profesión, considero importante interpelar la estructura y especificidad de los modelos atrás mencionados, denominados Tradicionales, desde la perspectiva de su pertinencia social en el momento actual, así:

- * Son modelos puntuales, de corto alcance, rígidos y restrictivos con una visión fragmentada del individuo reduciendo el mismo a un "caso" de conducta anormal o conflictiva que requiere ser ajustada para su funcionamiento normal.
- * Homogenizan y cosifican las situaciones y conductas individuales de tal manera que aniquilan la diversidad y diferencia que en ellas habita, invisibilizando al sujeto como sujeto de acción.
- * La relación terapéutica que se establece a través del contrato entre el profesional y la persona que requiere la ayuda, es una relación de desigualdad y subordinación susceptible de manipulación y cuestionable desde el punto de vista ético.

La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional

- * En su afán por implementar con eficiencia tales modelos y adoleciendo, muchas veces, de la competencias y fundamentos teórico-metodológicos que una formación profesional "psicologista" exige, el Trabajo Social se desdibuja contribuyendo de esta manera a la opacidad de la identidad profesional. Las imágenes y referentes identitarios que se construyen son ajenos a la profesión y se aproximan más al deseo o necesidad de ser y actuar como psicólogo o terapeuta.
 - * La falta de solvencia y fundamentación teórica hace que dichos modelos sean asumidos por los profesionales incurriendo en la instrumentalización o racionalización de la que he venido hablando a lo largo de este trabajo.
- **Modelos Críticos:** de naturaleza radical -políticamente hablando-, proponen el cambio social y propugnan por la participación comunitaria y colectiva colocando como central en la actuación profesional la transformación social y la lucha contra la opresión. Soportados en los enfoques marxistas y estructuralistas de la acción social, plantean la potenciación, la defensa y la concientización como ejes articuladores o propósitos a alcanzar en la actuación profesional.
Surgen en el seno de la Reconceptualización (décadas de los sesenta y setenta) como movimiento de crítica al Trabajo Social tradicional y al conjunto de las teorías funcionalistas y psicologistas mediante las cuales la profesión explica y actúa en lo social. Abogan por la descentralización y desinstitucionalización de la práctica profesional, la democratización y el fortalecimiento del trabajo en equipo.
Las propuestas de acción que conforman los denominados Modelos Críticos o Radicales retoman para su puesta en práctica las directrices y procedimientos utilizados por métodos como la Investigación Temática¹⁹ (Concientización) y la IAP²⁰ (Investigación Acción Participativa) queriendo decir con esto que las propuestas metodológicas asumidas en tales modelos no son propias del Trabajo Social sino retomadas de la Educación Popular y de la Sociología.
Aunque los modelos radicales permitieron establecer una ruptura importante con las tradiciones positivistas presentes en la profesión y aportaron elementos de valor para la consolidación teórica de la misma bajo el amparo de las Ciencias Sociales, las demandas y necesidades que el conocimiento y la situación social le imponen al Trabajo Social Contemporáneo obligan a cuestionar el alcance y pertinencia de tales modelos en el momento actual, así:

¹⁹ Investigación temática: método de concientización desarrollado por Paulo Freire (chileno) para la educación de adultos.

²⁰ IAP (Investigación Acción Participativa): modalidad de investigación desarrollada de manera especial en América Latina por Orlando Fals Borda y Ernesto Parra (colombianos).

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

- * El énfasis colocado en lo colectivo y comunitario como articuladores de la acción social genera desconocimiento y desplazamiento de otros aspectos constitutivos de la realidad, arrastrando una visión fragmentada de lo social y un accionar práctico incompatible muchas veces con las expectativas y necesidades de las personas, grupos e instituciones con las cuales se trabaja.
- * La perspectiva materialista y economicista presente en tales modelos, restringe la concepción humanista e integral de la acción social colocando un exagerado acento en la determinación de las necesidades carenciales de tipo material como constitutivas del bienestar y, por consiguiente, de la política social. Con esta segmentación de lo social se da lugar a la instalación de políticas sociales y sectoriales fragmentadas y desconectadas –de otras esferas como la económica y cultural–, que centradas en una visión parcelada de la cuestión social imponen el abordaje puntual y superficial de las problemáticas sociales particulares, tales como el empleo, la vivienda, la salud, la violencia.
- * Ofrecen perspectivas globales que permiten explicar la causa estructural de los problemas sociales pero se quedan cortas al tratar de elaborar enunciados coherentes que orienten y regulen la acción de manera crítica y reflexiva. Su marcado acento ideologista de corte populista (o conservador) restringe las posibilidades críticas que en el sentido racional (ver capítulo uno) se le impone al conocimiento y a la metodología en el momento actual.
- * A pesar de la racionalidad práctica y de su compromiso con la realidad, tales modelos hacen una naturalización de ésta, fraccionándola en parcelas independientes donde lo económico y lo social están separados. Conciben la realidad como ahistórica, producto de la evolución natural, no de la fuerza constructora de los sujetos sociales, y desconocen lo cotidiano y lo multicultural como constituyentes de la misma.

- **Modelos Contemporáneos:** Conjunto de propuestas de acción social (unas más consolidadas que otras) que se instalan en el concierto de la profesión como alternativas contemporáneas de actuación, compartiendo su preocupación por las interacciones de las personas con su entorno social desde una perspectiva integral, holística y global.

A excepción de los Modelos de Sistemas (con sus variantes Sistémica o General, y Ecológica), consolidados y afinados a lo largo de la trayectoria histórica de la profesión, las demás propuestas que integran el paquete de los aquí denominados Modelos Contemporáneos son sólo trazos emergentes que insinúan el posible camino a recorrer en lo que sería la reconfiguración metodológica de la profesión, en este nuevo siglo.

Están inspirados en la Teoría General de Sistemas y en un conjunto de teorías sociológicas y filosóficas que como el Interaccionismo Simbólico, la Fenomenología, la Teoría de la Acción Comunicativa, el Construccinismo,

la Hermenéutica y la Cibernética de Segundo Orden se abren paso actualmente y permiten direccionar la actuación profesional colocando especial atención en la centralidad de la subjetividad como constitutiva de lo social, en los procesos de comunicación que mediatizados por el lenguaje configuran la acción social, en la interacción y percepción como componentes sustanciales de las relaciones sociales, en el mundo de la vida y en la cotidianidad, entre otros.

Son modelos dinámicos, abiertos, flexibles, y como tales están en proceso permanente de deconstrucción y construcción; su aplicación está atravesada por la dimensión individual y colectiva estableciendo un sano equilibrio entre ambas, y hacen parte de su caja de herramientas técnicas interactivas como la observación, el taller, la entrevista y los grupos de discusión, entre otras.

Haré una breve referencia a los modelos Sistémico y Ecológico (de Sistemas) solamente porque, como señalaba antes, los otros apenas empiezan a vislumbrarse como posibilidades de actuación profesional siendo su construcción un reto y una tarea a desarrollar por el colectivo profesional desde los ámbitos donde transcurre su ejercicio profesional.

* *Modelos de Sistemas*: Inspirados en la Teoría General de Sistemas, han tenido gran importancia en el Trabajo Social desde la década de los sesenta. Al transitar por los sistemas físicos, biológicos y sociales, esa teoría permitió corroborar las posibilidades de aplicación a fenómenos de naturaleza diversa, como los sociales, ecológicos y económicos.

Las modalidades de trabajo sistémico más conocidas al interior del Trabajo Social son: la General (de corte terapéutico), utilizada especialmente en contextos clínicos en el área de familia, y la Ecológica (de corte comunitario), utilizada en contextos no clínicos -prevención, promoción, evaluación, orientación- y que influencia gran parte del trabajo ambiental que se desarrolla en la actualidad.

Ambas entrañan un estilo de trabajo profesional teórica y técnicamente diferente al utilizado tradicionalmente. Son modelos funcionales, interactivos, que centran su atención en los efectos múltiples (y multiplicadores) que una acción genera sobre otras, y dan cuenta de las conductas individuales y de los fenómenos sociales evitando explicaciones lineales y deterministas de causa-efecto.

Están sustentadas en el principio de integralidad del todo con las partes, enfatizando desde esa óptica las interrelaciones que la gente establece con su entorno físico y social. La actuación profesional -individual o colectiva- se orienta hacia el acompañamiento para la armonización de intereses. Poseen un lenguaje técnico altamente especializado y un *modus operandi* específico y estructurado.

Estos modelos buscan la construcción de un lenguaje común que posibilite la articulación entre las ciencias. "Desde el punto de vista teórico-metodológico,

la perspectiva sistémica capacita al trabajador social para efectuar una gestión que genere acciones de cambio y en la cual las conexiones y relaciones que se establecen son vitales para superar el estancamiento y lograr ensanchar la unidad de análisis, llámese individuos, grupos, organizaciones o comunidades, mostrando alternativas nuevas y distintas de acción [....]" (Quintero, Ángela María, 1999: 26).

A pesar de sus diferencias los Modelos de Sistemas no son excluyentes ni antagónicos, sino complementarios.

* **Modelo Sistémico General o Social:** Este modelo se ha venido desarrollando en la profesión desde hace varias décadas, y aunque ha sufrido mudanzas, constituye una opción importante de acción debido a la flexibilidad y versatilidad para emplear procedimientos alternativos que conduzcan al logro de los objetivos profesionales. Orienta la actuación profesional hacia el desarrollo de tareas vitales que contribuyan a aliviar las situaciones conflictivas ocasionadas por la interacción social.

Reconoce la incompletud del conocimiento y la necesidad de complementación de las disciplinas e introduce las categorías de *expansionismo de las ciencias* y *causalidad circular* para abordar los fenómenos en sus múltiples interrelaciones.

Apela a la trilogía *interdisciplinariedad, interinstitucionalidad e intersectorialidad* estableciendo un marco de interacción global, integrador y polifuncional entre las Ciencias Sociales.

El abordaje de la realidad social desde el Modelo Sistémico supone:

- La articulación dinámica y holística de cada uno de los elementos constitutivos del sistema con su conjunto, reconociendo la presencia del todo en las partes y de éstas en él.
- La superación de la dicotomía existente entre teoría y práctica.
- Asumir la realidad como un permanente proceso de construcción donde pasado, presente y futuro se interrelacionan constituyendo la misma.
- Develar aquellos fenómenos y situaciones de la realidad social que permanecen ocultos encarcelando mentes, conciencias y corazones.

Uno de los desarrollos más interesantes de la actuación profesional sistémica la constituye el trabajo en redes como sistema de apoyo social. Los grupos formales y la capacitación para la formación de cuidadores informales o naturales –vecinos, amigos, familiares– que brinden apoyo solidario a quien lo necesita constituye una estrategia colaborativa muy importante para hacer frente a los múltiples problemas ocasionados por la violencia, la descomposición social y las medidas de ajuste económico que afectan a numerosas personas y familias en las sociedades contemporáneas. Las redes sociales permiten, además de compartir recursos, construir vínculos afectivos y solidarios generadores de sueños y alternativas de apoyo mutuo a través de los cuales se enfrentan los tiempos duros

y se aporta a la reconstrucción del tejido social.

Los lazos internos que se tejen en las redes sociales resquebrajan la estructura formal del trabajo asistencial tradicional -donde la persona o beneficiario del servicio, después de recibir el apoyo o la asistencia puntual que le brinda la institución, retorna a su soledad habitual cortando todo nexo con ésta- configurando un entramado de relaciones y de acción social íntimamente conectado con la cotidianidad. En estas redes de apoyo social habitan formas complejas de interacción y renovados espíritus de resistencia social, cultural y familiar.

* *Modelo Ecológico*: Inspirado en teorías biológicas (retomadas luego por teorías sociológicas) sobre el modelo de vida y los ecosistemas, según las cuales el hombre está en continuo intercambio adaptativo con su entorno, en un proceso recíproco de adaptación, enfatizando en el necesario acoplamiento de los sistemas vitales con su entorno.

Este modelo asigna especial importancia al medio ambiente y a la autogestión; trabaja con problemas y necesidades ambientales referidos al entorno físico, social y cultural, buscando promover y desarrollar en las personas, grupos y comunidades el autocuidado como condición para la obtención de un ambiente sano y de armonía interior. El taller, los mapas cognitivos y la observación son las herramientas más utilizadas en él para el abordaje de la realidad social.

* *Modelos Comunicacionales*: Aunque los mencionados modelos no están completamente estructurados desde el punto de vista profesional, las tendencias contemporáneas abogan por la consolidación de los Modelos Comunicacionales como fundamento de la acción social, cobrando especial atención dentro de ellos los enfoques interaccionistas, fenomenológicos y hermenéuticos.

La paradoja y la interacción como componentes importantes de la comunicación, orientan la acción social hacia el ámbito de las relaciones interpersonales detectando las reglas operativas que establecen los grupos y comprendiendo a través de ellas las pautas de conducta que regulan los comportamientos humanos y sociales.

Los modelos comunicacionales ofrecen elementos importantes para desentrañar y comprender la complejidad de la conducta humana expresada en la interacción, centrando la atención profesional en aspectos muchas veces desapercibidos, tales como el entorno, la subjetividad, las emociones, las vivencias y las experiencias, asignando especial sentido a lo relacional y llenando de contenido el campo de la cotidianidad donde ésta se desarrolla.

Enfatizan en el lenguaje como acción y sitúan la interacción y la subjetividad en primer plano para el abordaje de lo social, concibiendo los roles de una manera distinta a la naturalización que hacen de ellos los modelos tradicionales.

Las perspectivas interaccionistas -inspiradas en los trabajos de Goffman

y Becker (por citar algunos)– conciben los roles sociales como puestas en escena o representaciones encaminadas a generar impresiones acordes con determinadas expectativas sociales, o apelan a la etiqueta social para nombrar aquellos comportamientos que resultan de las consideraciones que el entorno social le asigna a determinado acto. Una vez etiquetadas, las personas tienden a vivir de acuerdo con la etiqueta que portan. Lo anterior es importante para dilucidar y esclarecer el entramado de la interacción social comprendiendo la complejidad del ser humano y la razón de ser de conductas diversas y encontradas.

- **Modelos de Convergencia:** Albergan algunas de las propuestas de acción que la reconfiguración profesional le exige al Trabajo Social en el siglo XXI, y aunque no estén consolidados como modelos profesionales propiamente dichos, señalan trazos y rumbos a seguir en la actuación profesional. El Construccinismo, la Cibernética de Segundo Orden y teorías como las del Caos y la Complejidad los nutren y orientan.

Los enfoques de convergencia abogan por la diversidad y el respeto a las diferencias. La concertación, el diálogo y el trabajo conjunto constituyen los ejes estructurantes de sus propuestas de acción y los supuestos que la respaldan son: el conocimiento holístico e integrador de las disciplinas y procesos socio-culturales, el colaboracionismo, el trabajo en red, el derecho a la información y el establecimiento de mecanismos universales para compartirla.

Son propuestas de acción plurales, polifuncionales y humanistas que se rigen por la responsabilidad ética, la eficiencia y la calidad en la gestión y el servicio. La concertación, conciliación y armonización de intereses, acciones y decisiones presentes en los enfoques de convergencia dotan a la gestión social de un sentido humanista acorde con la necesidad histórica de construir sociedades justas donde se logre establecer un sano equilibrio entre la competitividad corporativa y el mejoramiento de la calidad de vida. “Las organizaciones con sus espacios de desarrollo, deben estar al servicio del ser humano y ser manejadas como sistemas dinámicos, capaces de impactar positivamente a la sociedad [...] Esto es redimensionar al hombre en el mundo del trabajo y en sus redes socio-familiares” (Quintero, Angela María, 1999: 28).

El cuadro 2.4 que a continuación se presenta resume las anteriores tipologías.

Modelos de Actuación Profesional

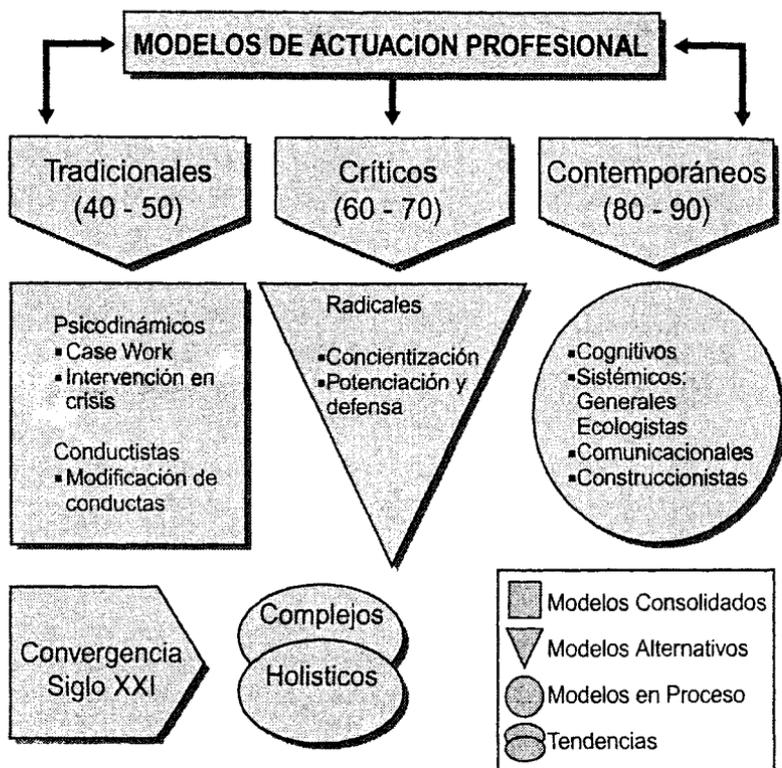


Gráfico 2.4.: Modelos de Actuación Profesional.

El nuevo orden mundial plantea a las profesiones cambios en sus roles, y el Trabajo Social no puede ser ajeno a ello. Las características del conflicto social generalizado, la ampliación de la pobreza, la exclusión, el multiculturalismo y la relevancia de lo simbólico en la vida social, entre otras, son situaciones inherentes y constitutivas de las sociedades contemporáneas y como tales hay que considerarlas para dotar a la profesión de nuevas propuestas metodológicas que permitan ampliar y reinterpretar las modalidades y ámbitos de actuación. Configurar nuevas propuestas, articular nuevos sujetos y problemáticas y considerar otras perspectivas de acción diferentes a las que tradicionalmente se han desarrollado es algunas de las tareas que se le exigen al Trabajo Social Contemporáneo.

2.4. La instrumentalidad de la acción: eficacia o eficiencia profesional

El uso instrumental, formalizado y positivista que durante el ejercicio profesional se hace de las técnicas, restringe —la mayoría de las veces— las posibilidades dialogantes e interactivas que las mismas puedan tener y sus aportes a la construcción del conocimiento y al establecimiento de mediaciones y subjetividades.

Como su nombre lo dice, este aparte coloca su énfasis en desentrañar el uso instrumental que —en pos de una eficacia inmediatista que rinda resultados tangibles y cuantificables— ha asumido la profesión en detrimento de la acción social. La búsqueda afanosa por “la receta” y el “cómo” ha dado lugar a la sacralización instrumental descuidando muchas veces el alcance y sentido que en términos de impacto y proceso social se pueda generar.

Aunque la instrumentalidad hace referencia a los medios e instrumentos utilizados por el Trabajo Social para operativizar los fines, propósitos e intencionalidades que las acciones propias del ejercicio profesional demandan, es importante señalar que su configuración obedece a un proceso histórico de confrontación entre las demandas y respuestas que el mundo del trabajo y la diversidad de situaciones sociales le plantean a la profesión y según las cuales se le atribuyen a la misma significados y reconocimientos sociales múltiples y diversos.

Asumir la instrumentalidad como el conjunto de respuestas intencionales que dotan de sentido, legitimidad o eficacia el ejercicio profesional es aportar a desmitificar la sacralización que, en aras de la practicidad, suele hacerse de las herramientas que soportan la acción social, reconociendo las limitaciones y posibilidades que los contextos y coyunturas sociales ejercen sobre las técnicas e instrumentos, problematizando aquellas posturas que circunscriben la esencia de la reconfiguración profesional a la formalidad metodológica, de carácter tecnocrático.

La pertinencia social de la profesión está vinculada con la funcionalidad de la política social y con las demandas que el mercado, la sociedad, el conocimiento y la comunidad académica en un momento dado establecen, ocasionando fricciones y procesos tensionales de confrontación o diálogo que posibilitan el advenimiento o predominio de determinadas opciones y —en sintonía con ellas— el privilegio por lo teórico, metodológico o instrumental.

La instrumentalidad del Trabajo Social da cuenta del conjunto de procedimientos de naturaleza profesional socialmente reconocidos y que constituyen el acervo cultural de la profesión, adquiriendo diversos significados a lo largo de la historia: son propiedades, capacidades, destrezas y competencias históricamente construidas y reconstruidas por el Trabajo Social en su proceso de inserción en el mundo del trabajo (mercado laboral) y en el ámbi-

to específico de la prestación de servicios sociales.

Desde el punto de vista analítico es importante clarificar que la instrumentalidad es una categoría o constructo elaborado para nombrar aquellos atributos del ejercicio profesional asignados en función de la división técnica del trabajo y de las respuestas que la misma le impone a la profesión para alcanzar sus objetivos, para que sea competitiva y para que rinda los resultados esperados, colocando el acervo técnico-operativo en su debido lugar.

Considerada desde esa perspectiva, es posible distinguir en la instrumentalidad del Trabajo Social tres aspectos fundamentales: su funcionalidad práctica de tipo social, sus particularidades operativas y los procesos de mediación que desde ésta se logran establecer con los análisis genéricos y específicos.

- En el primer caso, la instrumentalidad del Trabajo Social está ligada con las posibilidades prácticas que, en términos de eficacia, reviste la actuación profesional. Las funciones de planificación, ejecución y evaluación ejercidas con el propósito de “actuar” sobre los fenómenos o desajustes propios de la cuestión social han constituido espacios socio-ocupacionales propios de la profesión y mecanismos de control social funcionales para la reproducción del sistema y el mantenimiento del “statu quo”. Este aspecto de la instrumentalidad ha estado imbuido de una razón instrumental mediante la cual se establecen estándares de eficacia que, traducidos en respuestas o soluciones cuantitativas, se convierten en parámetros desde los cuales se califica la actuación profesional, en estrecha correspondencia con la lógica que el sistema o la institución plantean. El soporte de las acciones instrumentales está dado por las condiciones objetivas y subjetivas dentro de las cuales se realiza el ejercicio profesional y el tipo de respuestas que a ella se le exigen, caracterizándose la actuación por un alto grado de formalización instrumental carente de acciones reflexivas de aprehensión global del proceso, asignándole especial importancia a la parafernalia procedimental y a un sinnúmero de dispositivos técnicos (pruebas, registros, records, cuadros, planillas) como garantía de eficacia. Cuando se restringe la dimensión instrumental el trabajo profesional se desdibuja, confundándose con las prácticas voluntarias que se estructuran bajo el soporte del activismo garantizando así la eficacia de la acción social y disminuyendo tiempos y costos de operación.
- El segundo aspecto de la instrumentalidad profesional tiene que ver con las particularidades operativas que la actuación profesional establece de acuerdo al tipo de respuestas que se le plantean a las demandas sociales. El carácter puntual e inmediatista presente en el ejercicio profesional le ónfiere especial importancia a las acciones particulares o singulares y a la utilización de técnicas y herramientas de carácter positivista a través de las cuales los fenómenos sociales se reducen a datos o estadísticas susceptibles de ser manipuladas externamente, sometiendo los medios a los fines para

alcanzar por esa vía niveles aceptables de eficacia y rendimiento.

La presencia de la razón instrumental al interior del Trabajo Social se cristaliza en aquellas tendencias metodologistas o instrumentalistas²¹ que, colocando el énfasis de la profesión en su carácter práctico y en la utilización de técnicas o procedimientos especializados para la atención de situaciones individuales, sociales y familiares, ubican el fundamento de su legitimidad social en una supuesta científicidad derivada de procedimientos "correctos" e inhibitoria de su finalidad ético-política.

Las técnicas e instrumentos utilizados para la acción se conciben en sí mismos de manera neutral y abstracta, vacíos de contenido, con valor y propiedades naturales. Al sacralizar y reificar lo instrumental se desconocen las posibilidades y limitaciones que como cualquier producto humano ellas albergan y se esclaviza a los sujetos bajo el mandato de su dictamen asimilando competencia profesional con dominio del instrumental técnico. El saber y la especificidad profesional se conectan de esta manera con la exigencia por todo aquello susceptible de ser instrumentable, medible, objetivamente formal y técnicamente aprovechable.

- La instrumentalidad como mediación, hace referencia al condicionamiento que los criterios de utilidad y eficacia práctica le imponen al Trabajo Social, ocultando los vínculos constituyentes de los fenómenos sociales, invisibilizando la estructura y naturaleza de lo cotidiano y los vínculos subyacentes a las acciones desarrolladas, a través de las cuales la profesión es reconocida o cuestionada socialmente. Comprender la instrumentalidad como mediación significa develar las configuraciones que ella adquiere como instancia de pasaje y como espacio de articulación de los elementos que hacen parte de la cultura profesional.

En su afán pragmático e instrumental, razón y pensamiento se identifican constituyéndose en un componente de la acción profesional, perdiendo su capacidad reflexiva, dando cuenta de la realidad social desde su apariencia externa y condicionando las elecciones profesionales a criterios técnicos de utilidad práctica inmediata.

Con los anteriores planteamientos se pretende llamar la atención sobre las restricciones epistemológicas, teóricas y prácticas que se le plantean a la profesión cuando se cierra o enfrasca en los confines de una instrumentalidad acrítica. Perder de norte el vigor y potencialidad que los microespacios sociales encierran para la comprensión de la realidad y para el empoderamiento del ejercicio profesional es frenar la posibilidad de transgredir los encuadres que los tradicionales formalismos institucionales proponen.

En su complejidad, los universos implícitos en las acciones desarrolladas por la profesión son espacios de mediación importante puesto que posi-

(21) Tales tendencias son caracterizadas por algunos autores como conservadoras.

bilitan tránsitos reflexivos entre lo singular y lo genérico, abriendo caminos para una comprensión global de la realidad social, oteando el horizonte de los impactos intangibles de la acción y no sólo los resultados esperados.

Las alteraciones producidas en el mundo del trabajo le plantean a la profesión nuevas respuestas y renovadas instrumentalidades. La razón instrumental, tan de boga hoy en día en las políticas neoliberales, insta relaciones sociales basadas en el cálculo racional de resultados tangibles y cortoplacistas rompiendo los ámbitos democráticos de elecciones concertadas y colectivas desde las cuales la eficacia se convierte en sinónimo de pertinencia social.

Las transformaciones propias de las sociedades contemporáneas exigen la apertura de espacios ocupacionales que permitan estrechar vínculos con un proyecto ético-político que abogue por la democracia, la defensa de los derechos sociales y humanos y la lucha contra la exclusión en todas sus dimensiones. El tránsito de lo instrumental -entendido como la practicidad técnica donde lo importante es la afanosa búsqueda de resultados inmediatos- hacia la definición de intencionalidades profesionales éticamente responsables y comprometidas con el conocimiento, con las implicaciones de su quehacer, con el ser humano y con la sociedad, exige la generación de nuevas instrumentalidades o competencias profesionales capaces de configurar legitimidades distintas a las simplemente operativas, requeridas por el mercado laboral.

Enriquecer la instrumentalidad del Trabajo Social es contribuir a la reconfiguración profesional sin perjuicio de su capacidad técnica, estando en capacidad de atender y anticipar las demandas colocando a las técnicas en su debido lugar y construyendo alternativas que sean viables y funcionales a un tipo de exigencias y ordenamientos alternativos diferentes a los del capitalismo salvaje.

2.5. *Trazos contemporáneos de actuación profesional: turbulencias ocupacionales y fragmentación relacional*

El trabajo constituye uno de los principales vínculos de inserción e integración a las sociedades modernas, y su transformación o ruina define diferentes formas de exclusión, concibiéndose la misma como un fenómeno polifacético que arrastra múltiples desvinculaciones con la estructura social general y donde las rupturas del vínculo social, económico, político o simbólico son algunas de sus más dramáticas dimensiones.

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

El trabajo, además de constituir una relación técnica de producción, es un soporte de inscripción a la estructura social, estableciéndose una estrecha conexión entre el lugar que se ocupa en la división social del trabajo, la participación en las redes de sociabilidad y los sistemas de seguridad social.

El recorte de los espacios laborales produce turbulencias que se reflejan en la fragilidad relacional: la ausencia de trabajo provoca aislamiento social, y al problema de reducción de los ingresos se le suma el de la disminución de oportunidades sociales y el aumento progresivo de las desigualdades, que dan lugar a formas específicas de exclusión o desafiliación social²².

La explosión del desempleo como rasgo característico de lo que hace años viene ocurriendo –a nivel mundial– al interior la estructura del mercado de trabajo y de la vulneración sistemática a este derecho, hace que amplias capas de población pierdan todo tipo de seguridades, ocasionándose un deterioro del tejido relacional y serias transformaciones en la sociedad. Los grupos más débiles –jóvenes, mujeres, personas poco calificadas, inmigrantes, mayores de cincuenta años, entre otros– están siendo afectados por las políticas de flexibilización del mercado de trabajo y por la precariedad de las contrataciones presentes en las sociedades contemporáneas.

La competencia internacional y el surgimiento de nuevas formas de organización económica plantean modificaciones sustanciales al mundo del trabajo, presentándose además del desempleo, la proliferación de formas atípicas de contratación –subcontratistas, pequeñas empresas de servicios y múltiples formas de trabajo independiente– que revisten características marginales y de inseguridad: el estatuto del trabajador se desdibuja ante las nuevas imposiciones del mercado de trabajo y aparece un tipo de empleo inestable que no posibilita la proyección de futuros manejables y que impone como necesidad el desarrollo de estrategias de sobrevivencia que permitan vivir al día.

La anterior situación se apoya en reformas sociales y laborales que modifican los marcos normativos existentes, trasladando la responsabilidad social del Estado a los organismos privados y convirtiendo a los mismos en entes reguladores de la política social. La protección social anteriormente ligada al trabajo, se afecta con el deterioro del mismo, y se produce una opacidad y desestabilización en materia de políticas sociales. “El Estado-providencia sufre una profunda crisis debido a que su actuación presupone la existencia de una relación salarial segura y estable incluso cuando se trata de producir asistencialismo para los que están desprovistos temporal o per-

(22) Castells habla de desafiliación como un modo particular de disociación del vínculo social diferenciándolo de la exclusión, que es un término inmóvil mediante el cual se designan estados de privación. La desafiliación no implica ausencia de relaciones sociales sino una particular forma de relacionarse con el conjunto de la sociedad.

manentemente de ella. Este cambio en la protección institucional es otro síntoma de cómo el trabajo está cambiando de un mecanismo de integración a uno de exclusión” (Baraibar, Ximena, 2000:14).

En el modelo neoliberal, implementado mediante la flexibilización del mercado mundial y la desestructuración del mundo del trabajo, se fortalece la construcción de un nuevo sentido común legitimador de las reformas del Estado y de la relación que éste establece con la sociedad.

El recorte significativo de la inversión social y la desviación de la política social hacia una nueva filantropía, representa un retroceso que vulnera los derechos sociales y produce fracturas significativas en el vínculo social: la focalización del gasto público hacia los sectores más pobres de la población, la eliminación de los sectores medios de todo tipo de subsidio y la privatización de la salud, la educación y la seguridad dan cuenta de una mercantilización de la política social que desfigura lo público y particulariza el derecho social, basándolo en la discriminación. Para tener derecho a la protección social es necesario demostrar alguna incapacidad, reactivándose por esa vía la lógica de la asistencia tradicional estructurada en los valores de la beneficencia y la filantropía.

La acción social es redefinida a la luz de las mutaciones que en el mundo del trabajo se operan. Empiezan a producirse cambios -en las formas de trabajar, de conocer, de aprender, de cuidarse, de relacionarse- que desdibujan la institucionalidad establecida para organizar y canalizar los comportamientos sociales.

La vida social se desvincula de los marcos estructurantes de la existencia de los sujetos y las instituciones empiezan a perder vigencia trasladando sus responsabilidades a las personas, quienes se ven enfrentadas a asumir mayores obligaciones y a organizar su vida de manera precaria y aislada.

La contradicción presente en este proceso de individualización y desinstitucionalización es profundo, pues a la vez que se refuerza el carácter positivo de la independencia y autonomía de las personas se socava la seguridad y protección necesarias para garantizarla, haciendo a los sujetos más vulnerables socialmente.

Ese movimiento de individualización afecta de manera notoria a la familia, que empieza a perder la virtud de ser un soporte estructurante de construcción social. La reducción de la familia al espacio meramente contractual contribuye a agravar la situación moderna de inseguridad, produciéndose un aislamiento que afecta los vínculos relacionales y ocasiona ruptura social. Los desempleados y quienes tienen que recurrir a empleos transitorios u ocasionales se ven desprovistos de recursos económicos, de soportes relacionales y de protección social. La precariedad en el trabajo afecta la *odabiiidad y debilita a la familia, debido a que ella sólo está en capacidad de brindar protecciones próximas e inmediatas.

La estructura familiar se torna frágil y tiende a convertirse -sobre todo en el caso de los más desprotegidos- en una estructura relacional que depende

esencialmente de la calidad afectiva de las relaciones entre sus miembros. Las tendencias actuales señalan que las transformaciones operadas en la estructura del trabajo afectan a la familia, ocasionándose el retraimiento de sus redes —como elemento fundante de la inserción relacional— o presentándose un proceso de regeneración y adaptación que origina nuevas formas organizativas a través de los cuales se enfrentan los cambios. Esta situación le plantea al Trabajo Social la necesidad de fortalecer el trabajo con familias, como espacio importante de actuación profesional.

El aislamiento social provocado por la ruptura de los vínculos relacionales que en función del trabajo (sindicatos, organizaciones, partidos, asociaciones) se establecían, propicia la generación de espacios de protección íntima que dan cabida, a sociabilidades frágiles, inciertas y flotantes, carentes de proyectos colectivos. La falta de adscripción de los sujetos a estructuras carentes de sentido plantea la necesidad de generar procesos de comunicación que posibiliten la construcción de proyectos a través de los cuales las interacciones cobren sentido, constituyendo éste un espacio contemporáneo de actuación profesional.

Pensar la exclusión e incursionar en sus ámbitos desde el punto de vista profesional es estar en capacidad de comprender el desgarrador alcance de la exclusión en términos de rupturas con pertenencias comunes —económicas, sociales, simbólicas, territoriales— que se van presentando, dejando vacío al individuo de hoy.

Cuando las personas se sienten atropelladas por una sociedad que les ofrece menos apoyos y puntos de referencia, se instala un sentimiento generalizado de inseguridad y aparecen una serie de fantasmas y actos perversos que corroe tanto el vínculo social como las formas de vida democrática. Se produce un retorno a formas arcaicas de organización y se legitiman ordenamientos sociales impuestos, dogmatismos, fundamentalismos y visiones de cohesión social estrechamente ligadas con la seguridad pública.

La ruptura de los lazos o vínculos relacionales que las sociedades contemporáneas imponen, debido a las transformaciones ocurridas en el mundo del trabajo y en los modos de vida, es una dimensión importante de una discusión que amerita seguir desarrollándose con miras a identificar algunos terrenos baldíos de actuación profesional, que necesitan pensarse e instrumentalizarse para hacer frente a los problemas sociales, económicos y simbólicos que la exclusión acarrea.

Bibliografía referenciada

- ALAYÓN, NORBERTO, 1981, "Reflexiones sobre Metodología en Trabajo Social", en: *Revista Acción Crítica* N9 10, CELATS - ALAETS, Lima, Perú.
- ALWIN DE BARROS, NIDIA, 1984, *Un Enfoque Operativo de la Metodología de Trabajo Social*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.
- ALWIN DE BARROS, NIDIA; JIMÉNEZ, MONICA; y QUESADA, MARGARITA, 1984, *Un Enfoque Operativo de la Metodología de Trabajo Social*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.
- ARENDDT, HANNA, 1993, *La Condición Humana*, Paidós, Buenos Aires, Argentina.
- BARREIX, JUAN y CASTILLEJOS, SIMÓN, 1997, *Metodología y Método en Trabajo Social*, Espacio Editorial, Buenos Aires, Argentina.
- BORGIANI, ELISABETE y MONTANO, CARLOS (Org.), 2000, "Metodología y Servicio Social Hoy", en: *Debate*, Cortez Editora, Brasil.
- CAPARROS ESCARTÍN, JOSÉ MARÍA, 1992, *Manual de Trabajo Social: Modelos de Práctica Profesional*, Editorial Agua Clara, Alicante, España.
- CONDE MEGÍAS, ROSARIO, 1998, *Trabajo Social Experimental*, Tirant lo Blanch, Valencia, España.
- DE ROBERTIS, C., 1989, *Metodología de Intervención en Trabajo Social*, Editorial El Ateneo, Buenos Aires, Argentina.
- FALEIROS VICENTE DE PAULA, 1992, *Metodología e Ideología de Trabajo Social*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina,
- FONSECA, LADY, 1982, "Una Reflexión Metodológica", en: *Revista Acción Crítica*, N - 12, CELATS, Lima, Perú.
- GARCÍA SALORD, SUSANA, 1991, *Especificidad y Rol en Trabajo Social: Currículo, Saber, Formación*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.
- GUERRA, YOLANDA, 2001, "Instrumentalidad del Proceso de Trabajo Social", *Boletín Electrónico SURÁ*, N956, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- HILL, RICARDO, 1982, *Metodología Básica en Servicio Social*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.
- KISNERMAN, NATALIO, *Teoría y Práctica del Trabajo Social*, Lumen Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

MALACALZA, SUSANA, 1994, "Pensando el Trabajo Social de este Final de Siglo", *Boletín Electrónico SURÁ*, Edición N° 5, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.

MENDOZA, MARÍA DEL CARMEN, 1990, *Una Opción Metodológica para los Trabajadores Sociales*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

NETTO, PAULO; MEJÍA, JESÚS y OTROS, 1982, "El Trabajo Social en América Latina: Balance y Perspectivas", Seminario CELATS, Chaclacayo, Lima, Perú.

PAROLA, RUTH NOEMÍ, *Aportes al Saber Específico de Trabajo Social*, Espacio Editorial, Buenos Aires, Argentina.

QUINTERO VELÁSQUEZ, ANGELA MARÍA, 1997, *Trabajo Social y Procesos Familiares*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

-----, 2000, "Perspectivas Contemporáneas en Trabajo Social", en: *Retos y Tendencias*, Año IV, N° 5, Revista de la Universidad de la Salle, Santafé de Bogotá, Colombia.

ROSAS PAGAZA, MARGARITA, 1998, *Una Perspectiva Teórica Metodológica para la Intervención en Trabajo Social*, Espacio Editorial, Argentina.

SEMINARIO REGIONAL CONO SUR SOBRE METODOLOGÍA DE TRABAJO SOCIAL, 1991, en: *Revista Acción Crítica* N° 31, CELATS – ALAETS, Lima, Perú.

WRIGHT, MILLS, 1959, *La Imaginación Sociológica*, Fondo de Cultura Económica

Bibliografía complementaria

ANDER – EGG, EZEQUIEL, 1981, *Metodología y Práctica del Desarrollo de la Comunidad*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

ALAYÓN, NORBERTO, 1983, *El Trabajo Social de Hoy y el Mito de la Asistente Social*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

BARÁIBAR, XIMENA, 2000, "Algunos Aportes para la discusión sobre Exclusión Social", *Boletín Electrónico SURÁ* N° 53, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.

BARREIRO, ANA MARÍA; FUENTES, MARÍA PILAR y OTRAS, 2000, "Comunidad ¿Como una Unidad? Rupturas y continuidades en el concepto de comunidad", en: *Jornadas de Trabajo Social, Políticas y Programas Socia-*

les, "Interrogando Nuevos Escenarios", Facultad de Ciencias Sociales, UBA, Buenos Aires, Argentina.

BELLO, MARTA NUBIA, 1998, "La interpretación del Sujeto en el Trabajo Comunitario", en: *Investigación Interdisciplinaria: Urdimbres y Tramas*, Cooperativa Editorial Magisterio, Santafé de Bogotá, Colombia.

BUSOT, AURELIO, 1986, "Los Mitos del Método", en: *Boletín de Documentación e Investigación Pedagógica* N2 1, Santafé de Bogotá, Colombia.

CASALET, MÓNICA, 1974, *Alternativas Metodológicas en Trabajo Social: un Análisis Crítico e Intento de Sistematización*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

CARRILLO, RAMÓN, 1987, "Una Reflexión en Torno a la Metodología", en: *Humanidades*, N53, Santafé de Bogotá, Colombia.

DI CARLO, ENRIQUE y Equipo, 2000, *Trabajo Social con Grupos y Redes*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

DUBINI, OSVALDO (comp.), 1984, *Contribución a la Metodología del Servicio Social*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

FALEIROS VICENTE DE PAULA, 1999, *Estrategias Em Servicio Social*, Cortez Editora, Brasil.

-----f j 992, *Metodología e Ideología del Trabajo Social*, Humanitas, 4- edición, Argentina.

..... , 1992, *Trabajo Social e Instituciones*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

GUERRA, YOLANDA, 1999, "La Crisis Contemporánea y los Impactos de la Instrumentalidad del Trabajo Social", en: *Revista de Ciencias Sociales*, Año IV, N94, Escuela de Trabajo Social, Universidad Católica de Maure, Chile.

GUTIERREZ, CARLOS, 1997, "No al Método Único", en: *Ideas y Valores*, Ng 104, Santafé de Bogotá, Colombia.

OTORMIN, FÁTIMA, 2000, "Transformaciones en el Trabajo y en el Servicio Social", *Boletín Electrónico SURÁ* Ns48, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.

PARODI, RUTH NOEMÍ, 2001, "Acción Colectiva e Intervención Profesional: Consideraciones en tomo al Trabajo Social Comunitario", *Boletín Electrónico SURÁ* NQ69, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.

QUINTERO VELÁSQUEZ, ÁNGELA MARÍA, 1999, "Enfoque de Convergencia en Trabajo Social", en: *Retos y Tendencias, Revista de la Universidad de la Salle*, Año IV, NQ4, Santafé de Bogotá, Colombia.

-----, 2000, "Alternativas Metodológicas de Intervención", en: *Boletín Electrónico SURÁ* Nº 53, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.

RENES, VICTOR, 1990, "Métodos de Intervención Social: Algunas Preguntas", en: *Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada* Nº 81, Madrid, España.

RUIZ GONZALEZ, MAGALÍ, 1994, *La Práctica del Trabajo Social: De lo específico a lo Genérico*, Editorial Inc, Río Piedras, Puerto Rico.

SALAZAR SILVA, MARÍA OLGA, 1999, "Reenfocando Nuestro Actuar Profesional", en: *Revista Análisis*, Volumen I, Nº 1, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Puerto Rico.

SOLAR SILVA, MARÍA OLGA, 1995, "Reenfocando Nuestro Actuar Profesional", en: *Revista de Trabajo Social* Nº 65, *Número Especial de Familia y Sociedad: Una Relación en Crisis*, Santiago de Chile.

VILLASANTE, TOMÁS R., 1998, *Del Desarrollo Local a las Redes para Mejor-Vivir*, Lumen, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

ZAMANILLO, TERESA, 1990, "Un Universo Complejo, los Paradigmas en la Intervención Social", en: *Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada* Nº 81, Madrid, España.

Capítulo III

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

Preámbulo

La instrumentalidad de la profesión está soportada en un conjunto de técnicas e instrumentos que operan como dispositivos metodológicos de la acción social. El uso de estas técnicas está vinculado con las concepciones y visiones que se tienen sobre la práctica profesional y la realidad social, no estando aisladas de los contextos donde se aplican, ni de los postulados teóricos o metodológicos que las fundamentan.

En este capítulo pretendo problematizar las implicaciones epistemológicas, éticas y funcionales de aquellas posturas que preconizan el uso esquemático, positivista y manipulador de las técnicas -que apoyan los procesos de actuación profesional- separándolas de las condiciones particulares y subjetivas en que éstas se encarnan. Sugiero, además, alternativas instrumentales acordes con las tendencias contemporáneas de reconfiguración profesional.

El instrumental o la caja de herramientas constituye un puente o instancia de paso que conecta intención-concepción y operacionalización de la acción, contribuyendo al control, evaluación y sistematización; y está presente en todos y cada uno de los momentos que conforman los procesos de la actuación profesional específica.

El instrumental se construye permanentemente -en el proceso mismo de la actuación profesional-, constituyéndose en el eje operacional de la profesión y abarcando técnicas, conocimientos, competencias y habilidades. Como categoría y recurso metodológico, el instrumental muda de piel, o de sentido, de acuerdo a los fines y propósitos políticos, sociales, institucionales y cognitivos de la acción social.

La postura crítica y la creatividad de los sujetos profesionales e institucionales que desarrollan e implementan el instrumental técnico, son elementos definitorios del alcance y dirección que al mismo se le dé. Los

espacios de creatividad y subjetividad presentes en todo tipo de instrumental requieren ser potenciados para extraerles un rendimiento cognitivo generador de prácticas reflexivas de retorno.

Las instituciones, en su calidad de organizaciones sociales, y los profesionales, como sujetos de acción, son los llamados a construir²³ un instrumental que recoja el sentir y las necesidades de los actores involucrados en los procesos sociales y que aporten a la construcción del conocimiento, a la configuración de los sujetos sociales y a garantizar la pertinencia social de los proyectos y programas.

Asignarle a las técnicas la función estática y cuantitativa de servir como simples recolectoras de información es negarles sus posibilidades como generadoras de sentidos y estructuradoras de procesos interactivos que retroalimenten el ejercicio profesional.

Las propuestas contemporáneas de actuación profesional requieren estar soportadas en un instrumental técnico revitalizado y reconfigurado a la luz de las necesidades y exigencias que los escenarios turbulentos y complejos como los de la violencia, el desempleo, la exclusión, la pobreza y la fragmentación del tejido social, entre otros, le plantean al Trabajo Social.

Las técnicas, al igual que todos los asuntos mencionados en este texto (y muchos otros que no están aquí), tienen que reconstituirse, aportando a la consolidación de una profesión éticamente responsable y socialmente pertinente. Desde esa perspectiva surge la necesidad de reflexionar sobre las consecuencias epistemológicas, metodológicas, prácticas, éticas y políticas que una utilización positivista de las técnicas le acarrea a la profesión.

La complejidad de la situación actual le plantea al Trabajo Social Contemporáneo la necesidad de soportar su desarrollo teórico y metodológico en herramientas de trabajo cualitativas, interactivas y proactivas que —en sintonía con las exigencias de los nuevos enfoques y tendencias— coloquen la centralidad de la acción social en la intersubjetividad y en el rescate de la cotidianidad.

Los enfoques y modelos contemporáneos y convergentes de actuación profesional exigen el desarrollo de dispositivos operativos que doten de sentido las relaciones sociales y las prácticas profesionales para que a través de ellos sea posible establecer alternativas éticas, políticas, estéticas y sociales que aporten a la comprensión de lo social, al desarrollo del conocimiento y al ejercicio de una profesión responsable y pertinente.

Las técnicas e instrumentos utilizados por el Trabajo Social en sus procesos de actuación profesional, operan como dispositivos de producción y regulación de las situaciones sociales que se provocan al interior de determinados marcos comunicacionales e interaccionales. Como generadoras de

(23) Construir, a diferencia de fabricar o hacer, denota una acción social de naturaleza interactiva que da cuenta de un proceso donde están involucrados distintos actores y saberes.

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

situaciones y actos de comunicación, las técnicas posibilitan la lectura, comprensión y análisis de los sujetos, contextos y situaciones sociales (específicas y generales) donde se actúa, siendo inconveniente —desde el punto de vista epistemológico y práctico— el asumirlas como simples recolectoras de información.

Lo instrumental está referido a aquel conjunto de operaciones específicas que el profesional realiza para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos; es lo más concreto del ejercicio profesional y da cuenta de cómo se realiza la acción social. Está asociado con operaciones concretas que se tienen que realizar y las técnicas e instrumentos a emplear.

La metodología está íntimamente ligada con lo instrumental, definiendo las razones, pasos y momentos que motivan y posibilitan su utilización. Lo instrumental vincula la lógica general del proceso con las operaciones concretas, tendiendo un puente entre la relación profesional, el mundo social y la interacción reflexiva, como escenario y objeto de la acción social.

Todo componente de la acción es afectado por ella y la decisión sobre las herramientas —técnicas e instrumentos— determina la configuración de un proceso de instrumentalidad que actúa como una operación cognitiva-reflexiva de orden metodológico, definiendo posibles rutas o caminos a recorrer. La actuación profesional combina la exploración a fondo del oficio, con la del mundo social, y la actuación reflexiva con el análisis concienzudo de las rutas a seguir.

La eficiencia instrumental está dada por la referencia al mundo particular donde se actúa (siendo conciente de lo que ocurre en él), por el conocimiento y la experiencia con que se exploran los espacios de actuación profesional y por el afán de nuevas búsquedas.

La decisión sobre la conveniencia o no de determinadas técnicas es una cuestión de postura profesional que se corresponde con el curso epistemológico-metodológico que se le quiera impartir al proceso o movimiento de la acción social: si interesa un nivel descriptivo de externalidad y causalidad cuantitativa, las encuestas o herramientas distributivas —de corte positivista— pueden ser las adecuadas; si busca comprender y develar lógicas, representaciones y situaciones inmersas en el mundo de la vida y en la cotidianidad, puede ser conveniente apelar a la observación; cuando se requiere configurar sentidos y significados, donde la reflexividad de los actores es importante, hay que acudir a técnicas interactivas como los talleres, los grupos de discusión y las entrevistas a profundidad.

Los umbrales de la relación profesional se traspasan y convierten en interacción cuando el estatus del profesional se coloca en un segundo lugar, ocupando un lugar central la relación subjetiva entre los actores y sus reflexividades. La comunicación misma concretada en la interacción se convierte en el objeto cognitivo de la acción social.

Lo anterior muestra cómo la conformación de los paquetes instrumentales que soportan la acción obedece no sólo a necesidades funcionales sino a

objetivos cognitivos. Las técnicas que soportan el ejercicio profesional no deben ser utilizadas como camisas de fuerza, mandatos o prescripciones teóricas que tengan que seguirse ciegamente. Las mismas son posibilidades de caminos a recorrer y su elección está ligada, en parte, con la historia personal del profesional que las implementa, existiendo múltiples opciones que permiten su recreación e innovación.

Para lograr un trabajo creativo desde la perspectiva instrumental, tal y como lo demandan las nuevas tendencias contemporáneas de actuación profesional, el Trabajo Social tiene que estar en capacidad de desapegarse de aquellas explicaciones hipotéticas y cuantitativas utilizadas para nombrar la realidad social que se pretende abordar. Es necesaria la búsqueda de nuevas formas de proceder, que promuevan la circularidad de la acción.

Un ejercicio profesional desvinculado de su afán pragmático y de respuestas causales, tiene que soportarse en la construcción de conocimientos dialógicos que permitan la generación de información nueva, a través de la cual sea posible visibilizar y escuchar la multiplicidad de voces, a veces escondidas.

La anterior situación, sugiere la necesidad de interpelar la utilización que la profesión ha hecho de las técnicas, en función de las conexiones que las subjetividades involucradas en ellas posibilitan y considerando que todo evento de implementación instrumental está comprometido con un proceso de negociación social que afecta a las partes involucradas en las programaciones o proyectos sociales.

Cuando las técnicas se colocan en el terreno de la formalidad burocrática—sin permitir la comprensión o explicación reflexiva de la realidad—apelando a la neutralidad del técnico (profesional) y al poder omnipotente de los instrumentos que utiliza, pierden su capacidad potenciadora.

Las herramientas de trabajo profesional, deben transformarse en técnicas interactivas fundamentadas en un tipo de diálogo a través del cual cada uno de los sujetos actuantes (profesional, poblador, integrante de una familia, joven, representante institucional, entre otros) sea reconocido en su subjetividad.

La cercanía en la relación (no la distancia que se proclama desde la neutralidad positivista) es definitoria en la construcción de procesos interactivos donde estén implicadas diversas perspectivas (incluyendo la propia) sin desmedro de eliminación o afán de sacralización. La construcción de lenguajes comunes debe posibilitar también la configuración de futuros hipotéticos donde tengan cabida los sueños, las fantasías y todos esos imaginarios donde los límites y barreras de lo posible o conocible se desdibujan.

Las técnicas e instrumentos utilizados por la profesión para abordar lo social, deberán abrirse para dar paso a las exigencias de innovación que las turbulencias y complejidades del mundo actual plantean, siendo la realidad social la que imponga y demande los cambios en el terreno de lo instrumental.

Las denominadas *técnicas cuantitativas* definen una forma específica de relación y designación de la realidad social, expresada en un lenguaje

particular (compuesto por enunciados predefinidos y acatados desde el lugar de lo decible y predecible), donde la voz de los sujetos sociales no se escucha o está plegada a la del profesional que habla por ellos, o a través de ellos. Lo nuevo y lo impredecible no aparece en ellas, siendo técnicas cerradas a la generación de información y establecedoras de límites formales que no logran trascender el universo de la complejidad social.

A través de este tipo de técnicas se ratifica lo obvio, lo conocido y lo “normal”, incurriendo por la vía de su utilización, en la rutinización y naturalización de la acción profesional. Las prácticas repetitivas y la utilización mecanicista-formal de dispositivos iguales -para situaciones distintas- contribuyen a establecer límites cognitivos y funcionales a la denominada instrumentalización de la actuación profesional del Trabajo Social.

Contrariamente a lo que algunas veces se ha planteado, en algunos espacios profesionales²⁴ las técnicas que soportan el ejercicio del Trabajo Social no son neutrales, ellas están ligadas a subjetividades específicas y desde ahí son conducidas y orientadas. Las posturas positivistas que en busca de una “objetividad Científica” proclaman la neutralidad y el uso aséptico de las técnicas, incurren en el peligro de la manipulación o cosificación del otro, desdibujándolo y reduciéndolo a un dato, a una respuesta o un número. El hablante presente en este tipo de técnicas se asume como un individuo anónimo²⁵ y como tal puede ser equivalente a otro cualquiera, convirtiéndose en aleatorio e intercambiable.

Las técnicas cuantitativas no permiten la retroalimentación entre pregunta y respuesta, y los instrumentos que las operativizan (tests, cuestionarios, protocolos, entre otros) provocan y controlan el habla. El conjunto de técnicas que soportan la tradición del ejercicio profesional (más adelante me ocuparé de algunas de ellas) tienen como telón de fondo la contradicción existente entre reflexión-acción, y su utilización ha estado definida por concepciones y posturas formales e instrumentales de la acción social.

El pluralismo metodológico contempla la complementariedad de las técnicas y el contacto con la realidad tiene que permitir el cuestionamiento de las mismas, planteando a quien las utiliza la necesidad de reconfigurarlas y recrearlas. Ellas, aisladas, son poco efectivas y pierden la sinergia de su poder articulador y la capacidad operativa, generadora de información y de sentido.

(24) Las posturas tradicionales, positivistas, hablan de la neutralidad de las técnicas como garantía de eficacia y objetividad. Esta tendencia impregnó de manera notoria los desarrollos de las disciplinas sociales en general, y particularmente del Trabajo Social. Con el surgimiento de los enfoques cualitativos de investigación social y las teorías sociológicas contemporáneas (presentes desde los sesenta como marginales), cobran fuerza -a partir de los años ochenta- otros postulados que comienzan a derrumbar dicha presunción.

(25) La diferencia entre individuo y sujeto es fundamental: la noción de individuo hace referencia a un ente anónimo masificado, homologable a muchos otros, sin diferencias ni sellos particulares. La noción de sujeto da cuenta del otro, como actor, constructor y protagonista de la realidad.

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

En los tiempos actuales, en que hay tantas urgencias sociales y la crisis de paradigmas está presente, urge la necesidad de "darle mantenimiento" a la caja de herramientas que conforma el arsenal instrumental de la profesión contribuyendo a su reconfiguración. Las técnicas tradicionales, cuando se vuelven obsoletas, generan resistencias peligrosas y establecen bordes y fronteras impenetrables que inhiben los procesos sociales, haciéndose necesario reflexionar antes de actuar.

Las metodologías y las técnicas no pueden ser ajenas a los cambios; por el contrario, deben responder a las urgencias sociales de las sociedades contemporáneas. Las técnicas deben estar en capacidad de ayudar a descubrir, construir y deconstruir lo que subyace en la sociedad, no solamente describiendo las tendencias medias que agrupan comportamientos y situaciones, sino también generando información que dé cuenta de prácticas y experiencias diversas y minoritarias.

Los procesos de implementación de las técnicas, están mediados por la relación profesional que se establece con el otro. El tránsito entre la explicación distributiva "normal" (de tipo cuantitativo) a una comprensión interactiva, que ilumine la diferencia, lo poco sabido, lo distinto y lo particular, plantea la necesidad de reconocer en el otro su calidad de sujeto, interlocutor y protagonista.

En las técnicas interactivas la pregunta/respuesta actúa como un mecanismo de afectación mutua que dispara o inhibe posibilidades y en el que el clima, el ambiente y el tipo de relación se convierten en un pretexto de relación dialógica. Las herramientas cuantitativas actúan, por el contrario, como simples recolectoras de información.

Las técnicas interactivas o cualitativas de actuación profesional, son opciones importantes a desarrollar en el marco de las nuevas tendencias que los enfoques contemporáneos y de convergencia le plantean al Trabajo Social. Las mismas, más que dispositivos operativos, son instancias dialogantes que permiten penetrar en la complejidad de los universos y cosmovisiones de aquellos sujetos sociales con los cuales interactúa, y en la búsqueda colegiada de fines compartidos. Son juegos de lenguaje abiertos a la discusión y como tales tienen la capacidad de interpelar nuestras propias visiones de la realidad.

Como lenguajes abiertos a la información, las técnicas cualitativas posibilitan la construcción de claves que conectan la acción social con lo desconocido, configurando estructuras de sentido que se abren de manera polimorfa para darle cabida a la novedad y a la diferencia presentes en la realidad social.

Las técnicas cualitativas como soporte de los procesos de actuación profesional, aportan a ampliar la concepción del otro como un sujeto hablante donde habitan vivencias y experiencias particulares que dan cuenta de su especificidad y de los grupos sociales en que se inscribe, retratando de esta manera situaciones sociales particulares y generales.

En las técnicas cualitativas, los sujetos no se borran ni esconden detrás de las técnicas, sino que las encarnan. El profesional que utiliza las mismas, es un interlocutor y participante activo que está en interacción perma-

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

nente con el otro, generándose por esa vía conocimiento, acción y reflexión. Reconociendo el propio saber (que aparece reflejado en el saber del otro), se accede al saber del otro y se establecen puentes y caminos que permiten avanzar en la producción de conocimientos y en la construcción de propuestas conjuntas viables y pertinentes social y profesionalmente.

Las tendencias de integración, globalidad y complejidad, no pueden invisibilizar a las pequeñas unidades sociales fracturadas, puesto que las mismas albergan parte de un todo social imposible de horadar. Hoy más que nunca, cuando interesa destacar los contrastes y disensos, la metodología (con el instrumental técnico que la soporta) debe estar en capacidad de identificar no sólo los núcleos fuertes y centrales de la actuación profesional, sino también las rupturas y desconexiones que ratifican la presencia de prácticas y discursos minoritarios. Porque ellos constituyen realidades afectivas, simbólicas, económicas, culturales y sociales que se vienen tejiendo como resistencia a las prácticas dominantes y devastadoras que impone el actual modelo social.

Todas esas prácticas -generalmente soportadas en redes sociales aparentemente marginales- requieren ser visibilizadas e informadas a través de sus protagonistas y constructores, siendo las técnicas cualitativas o interactivas las más adecuadas para ello. El Trabajo Social debe abrirse informativamente, para estar en capacidad de contrastar y validar las múltiples y distintas versiones de la realidad que durante el ejercicio profesional aparecen o se generan.

Lo anteriormente planteado es una invitación a repensar el alcance, el impacto y la responsabilidad ética, humana, social y cognitiva que la aplicación formal e irreflexiva de las técnicas le acarrea a la profesión. El diálogo, la escucha, la creatividad, la reflexión crítica y la observación deberán iluminar la selección y utilización de las técnicas -a implementar en los diferentes procesos familiares, grupales, individuales o comunitarios-, construyendo como artesanos (as) pistas y claves que apoyen la búsqueda interactiva de comprensiones que hagan posible y pertinente la actuación profesional contemporánea. Así:

- La Escucha: Escuchar es algo más que oír, es dejarse tocar por el relato del otro replanteando posturas, confrontando y validando las propias. En el acto de escuchar las partes involucradas se transforman mutuamente, interperando con juicio y permitiendo que los reflejos de la voz hablante sean capaz de dibujar en el otro las sombras de las dudas, certezas y temores interiores que comprometen la subjetividad.

No se escucha para interperar al otro desde un discurso ajeno previamente construido, sino para avanzar en la construcción compartida de otros discursos.

Uno de los grandes problemas de los profesionales es no saber escuchar.

Alfredo Molano (1992:104) plantea al respecto: "Mientras oímos estamos

construyendo argumentos polémicos que llenan el espacio donde debería estar alojado lo que el otro tratara de decirnos: nos enrocamos como en el ajedrez para aturdirnos con nuestras propias razones, lo que no es otra cosa que un salva a nosotros mismos. Nuestra crítica está viciada de presunción. Ello tiene su precio: no hemos comprendido a la gente ni hemos podido gozar su lenguaje. En lugar de construir puentes lo que construimos son fortalezas; escuchar, permítenme el tono, es ante todo una actitud humilde que permite poner al otro por delante de mí, o mejor, reconocer que estoy frente al otro. Escuchar es limpiar lo que me distancia del interlocutor, que es lo mismo que me distancia de mí. El camino pues da la vuelta".

- **El Diálogo** tal y como Morín (1982: 164) lo define es un autoexamen que reconoce la dualidad existente en la unidad del yo y comienza con uno mismo. Un pensamiento que trata de comprenderse, tiene necesidad de descentrarse y distanciarse con relación a sí mismo, necesitando la mirada y el pensamiento del prójimo. Para discutir con los demás es necesario estar en capacidad de discutir con uno mismo y viceversa. Aceptar la alteridad y trabajar con ella es dialogar.

El diálogo es un proceso comunicativo de ida y vuelta que tiene como telón de fondo la escucha. El diálogo es algo más que un intercambio formal de palabras; es un dispositivo a través del cual se recrean posturas y relatos distintos construyendo un terreno de confianza mutua mediante el cual se legitiman posiciones y versiones dando cabida a la concertación y a la negociación.

- **La Creatividad** es ante todo un acto ético que liga el conocimiento con la creación, o sea con el movimiento que infunde vida, no con el descubrimiento; ella es el motor que impulsa la búsqueda hacia la construcción de mundos nuevos y distintos, dando lugar a los sueños y a las utopías.
- **La Reflexión Crítica** es un proceso mediante el cual se toma clara conciencia de lo que ocurre en nuestro interior, reconociendo límites y posibilidades y estando abiertos a reconocer y aprender de los errores. Es una forma conciente y clara de deconstruir para levantar nuevas opciones.
- **La Observación** alude a la capacidad de asombro y de pregunta que moviliza la posibilidad de descubrir lo nuevo en el rastro de lo aparentemente traidado o establecido, situando la realidad en perspectivas polifacéticas y atrevidas.

Sin un sustento epistemológico y metodológico, las técnicas de actuación profesional serán un conjunto vacío de procedimientos canónicos que dejan en el aire los límites de su capacidad y los aprendizajes presentes en modos particulares de aplicación y subjetivación. La anterior afirmación es una invitación a replantear el afán por la formalidad instrumental (presente en las tendencias tradicionales del Trabajo Social) que desplaza la esencia e intencionalidad de la acción.

Con el fin de ambientar el tema en cuestión y sugerir el nuevo rostro de

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

algunas de las técnicas que considero centrales en el ejercicio del Trabajo Social Contemporáneo, desarrollo en este capítulo los siguientes apartes:

- *La Entrevista: diálogo intersubjetivo*
- *La Observación: superando lo obvio*
- *El Taller: circularidad dialogante*
- *El Grupo de Discusión: discurso social o conversación no pautada*
- *Técnicas Documentales: reconstrucción iconográfica de la realidad*

3.1. La Entrevista: diálogo intersubjetivo

La entrevista es una herramienta fundamental para el ejercicio profesional, y las características propias del Trabajo Social individual, grupal, familiar y organizacional que se apoyan en ella son testigos de mutaciones importantes que la convierten, muchas veces, en estrategia²⁶ de actuación amplia y compleja.

La entrevista puede ser entendida y analizada desde diferentes tendencias y perspectivas teóricas, metodológicas y disciplinarias. Como la mayoría de las técnicas, ésta no es patrimonio exclusivo de ningún saber ni disciplina, pero cada uno de ellos se la apropia, contribuyendo a reconfigurarla, asignándole un sello particular que la enriquece o empobrece, según los usos y atribuciones que le otorgue.

La entrevista ha sido utilizada por el Trabajo Social de manera diversa, y el marco situacional desde el cual ha sido abordada da cuenta de polaridades entre lo técnico y lo vivencial. El lugar que cada profesional le asigna a la entrevista dentro de su programa de trabajo, y la forma como se dimensiona —en el mismo— el encuentro con el otro, es el resultado de experiencias diversas de aplicación.

El criterio que guía la decisión de su utilización, tiene que ver con la postura y valoración que se le asigna a esta herramienta, y existen por lo menos dos tendencias distintas sobre la calidad, importancia y funcionalidad del tipo de información que ella aporta: una opción simpatiza con la eficacia, practicidad y control de la información cerrada que ella suministra, y la otra —al buscar abrir la información y explorar posibilidades comunicativas— orienta

(26) El tránsito entre la técnica y la estrategia está dado por la posibilidad de establecer vínculos y operaciones reflexivas de retorno, que superen la simple recolección de información.

su utilización hacia las configuraciones de sentido.

Aunque las posturas antes señaladas tienen su arraigo en propuestas de acción diferentes, y considerando que en la práctica profesional ellas no se presentan de manera pura —coexistiendo muchas veces de manera tensional las dos fuerzas de apertura y cierre de la información—, me inclino por la segunda opción como la más recomendable para ser utilizada por el Trabajo Social. La complejidad de lo social le plantea a la profesión la necesidad de optar por mecanismos y propuestas de acción que le permitan incursionar en el terreno de la configuración de sentido la subjetividad y la interacción como vías para avanzar en la comprensión de la realidad y en la construcción de procesos contemporáneos de actuación profesional.

Las opciones metodológicas (e instrumentales) cuantitativas y cualitativas, que en el ámbito de la comunicación interpersonal se establecen, operan y se desenvuelven de manera desigual en el ámbito profesional. Las funciones comunicativas cuantitativas, están basadas en el lenguaje como objeto y se mueven en el terreno de lo denotado y descriptivo, siendo la encuesta estadística y el cuestionario cerrado un claro ejemplo de este tipo de lenguaje. Las propuestas cualitativas exploran los circuitos comunicacionales de los lenguajes figurados o metalenguajes²⁷ y se basan en la función expresiva del mismo, siendo modelos de ello la entrevista abierta —en profundidad— y el grupo de discusión.

A pesar de las diferencias de enfoques —teóricos y metodológicos—, presento para la discusión algunas de las características que considero hacen de la entrevista una importante herramienta de trabajo profesional con grandes posibilidades cognitivas, metodológicas e instrumentales, situándola en el terreno específico de la interacción social

La entrevista es un evento dialógico, propiciador de encuentros entre subjetividades que se conectan o vinculan a través de la palabra permitiendo que afloren representaciones, recuerdos, emociones y racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad socio-cultural de cada uno de los sujetos implicados.

Su implementación exige como requisitos el desarrollo de la capacidad dialogante y de la escucha para captar detalles sutiles, aparentemente poco relevantes, que estimulan o provocan el acto del habla hasta lograr centrar y configurar la temática. En ella no se interpela al entrevistado desde la postura preelaborada del entrevistador, éste tiene que colocarse en el lugar del otro para comprender el sentido de lo que está expresando en los planos analógico (no verbal) y dialógico (verbal).

(27) Metalenguajes son todos aquellos lenguajes figurados que tienen por objeto otro mensaje. Son los mensajes que están ocultos en determinado lenguaje. O, como dice Barthes (citado por Alonso, Luis Enrique, 1995: 225), un sistema cuyo contenido está a su vez constituido por un sistema de significación.

La caja dü herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

Los silencios, los gestos y las actitudes de las partes involucradas en la entrevista le asignan al ambiente en que ésta se desarrolla posibilidades inhibitorias o dialogantes a través de las cuales se logra penetrar en el alma del entrevistado, haciendo posible la exteriorización de emociones y sentimientos que junto con el lenguaje verbal sitúan el significado real de lo que se está compartiendo. La entrevista constituye un significativo evento interpersonal, donde la intuición y los intercambios afectivos permiten la conexión de intersubjetividades.

Para lograr la configuración y profundización de las situaciones particulares presentes en los procesos de actuación profesional, generalmente se acude a la realización de varias entrevistas. Todas ellas -iniciales, intermedias y final- son importantes para el logro de los objetivos, pero el desarrollo de cada una depende de las circunstancias comunicativas que se logren generar y de una serie de especificaciones técnicas que no es del caso considerar en este aparte.

En el momento de la entrevista el mundo del entrevistado -antes cerrado, desconocido o ignorado- se abre y todo lo que se exterioriza en él es relevante. Cada encuentro entrevistador-entrevistado, genera un complejo universo de información que necesita ser ordenado sistemáticamente. El flujo comunicativo que surge de los eventos de actuación profesional -donde se requieren varias entrevistas- tiene que conjugar la valoración particular de cada una de ellas y el análisis comparativo de todas. La asociación y el relacionamiento informativo son necesarios para la construcción de ejes articuladores y definitorios de sentido.

Los diferentes programas de actuación profesional contienen variantes que inciden en el rumbo de la entrevista: la forma como el profesional enfoca y utiliza la información y la interacción que se genera en la entrevista afectan las estrategias particulares de actuación. Las situaciones de hecho provocan cambios sobre la marcha de los procesos, y a pesar de que exista una planeación previa, el profesional debe estar atento a considerar los movimientos que ocasionan transformaciones en el curso de la acción.

En el marco situacional, de la generación de sentidos, el profesional debe actuar reflexivamente aplicando la entrevista de manera flexible y tratando de establecer la conexión entre la configuración a priori -o preliminar- la ejecución propiamente dicha. Los cambios y rumbos imprevistos se tienen que valorar considerando al sujeto entrevistado como el centro del trabajo, de tal manera que todo lo que ocurra y suceda en la interacción con él sea importante y el profesional se sitúe como acompañante y aprendiz.

La situación de la entrevista cofoca a la experiencia en el centro de la acción, y el contacto dialógico y narrativo se desenvuelve en ella, de manera reflexiva, con razón y corazón. El tipo de interacción presente en la entrevista da cuenta de una compleja trama de relaciones humanas y sociales configuradas mediante juegos de comunicación antecedentes o precedentes, que están atravesados por la ética y la experiencia.

La ética hace referencia a la responsabilidad que tiene el entrevistador sobre los posibles impactos o trayectorias que el evento comunicativo, de la entrevista, pueda generar; y la experiencia alude al conocimiento como el impulso vital e intencional que pone en juego interacción, reflexión y análisis.

La entrevista como experiencia, plantea límites y posibilidades que pueden desbordarla, llevándola a cometer excesos de falta de pudor o profundidad crítica, sumergiéndola a los involucrados en el abismo de lo insondable o lo inexplorado. El miedo y la actitud defensiva aparecen en la entrevista encarnando fantasmas propios de interioridades y subjetividades que —afectadas por vivencias y recuerdos— inhiben su riqueza comunicacional. La valoración de perspectivas distintas y el ordenamiento expresivo de la comunicación, obligan a que tales temores y actitudes sean conjurados en el terreno de la reflexividad²⁸ y la textualización²⁹.

La entrevista se ocupa de los actos expresivos de individuos concretos. En la misma, el yo de la comunicación se convierte en el punto de referencia de la actuación profesional, siendo necesario considerar las descentraciones y diferencias que los discursos expresan, e identificar aquellos otros que, cristalizados en metalenguajes, hablan de colectivos sociales estructurados de manera específica.

El yo de la comunicación, presente en la entrevista, no es solamente un yo lingüístico sino un yo social que se genera durante todo un proceso de interacción. Ese yo que cuenta historias también las padece y encarna, como las perspectivas subjetivistas y constructivistas proclaman.

La entrevista como herramienta de actuación profesional tiene un gran valor pragmático y cognitivo. A través de la información e interacción generada en ella, es posible develar lógicas de reconstrucción de prácticas sociales, vivencias, experiencias de los sujetos sociales y todo un sistema de representaciones que dan cuenta del mundo de la vida y, por lo tanto, del mundo social. Las preguntas que orientan la misma están referidas a comportamientos pasados, presentes y futuros y se ubican en el orden de lo realizado o realizable, construyendo así futuros posibles o deseables.

A pesar de los múltiples tipos de entrevista que existen, destaco como importante, para la práctica profesional del Trabajo Social, **la entrevista abierta y en profundidad**, desde perspectivas comunicacionales, expresivas e interactivas. Las mismas pueden ser utilizadas en contextos clínicos (con finalidades terapéuticas) y no clínicos (en las prácticas con familias o grupos específicos) o en procesos investigativos apoyando procesos de estudio,

(28) Reflexividad entendida como la capacidad de mirarse a sí mismo, siendo la autonomía una de sus principales características. Epistemológicamente la reflexividad está referida al control sobre lo que se hace o piensa.

(29) La textualización tiene que ver con la fidelidad del discurso que se produce, sin alteraciones o manipulaciones externas que lo modifiquen.

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

diagnóstico, valoración o evaluación de situaciones específicas.

Luis Enrique Alonso (1995: 235) habla de la entrevista en profundidad como un constructo comunicativo donde los discursos se provocan mutuamente en un marco situacional y conversacional caracterizado por la circularidad interaccional. Como toda comunicación, la entrevista supone un compromiso y define una relación, estando en capacidad de transferir información y de imponer conductas. El papel del entrevistador es provocar el habla, evitando dirigirla.

Para el citado autor, en el discurso construido en la entrevista están presentes tres niveles, que son: **el contrato comunicativo, la interacción verbal y el universo de referencia.**

- **El contrato comunicacional** está constituido por aquellos saberes mínimos, implícitos (tales como códigos culturales, reglas sociales, formas de hablar, entre otros) o explícitos (que se suscitan en función de la temática) compartidos por los interlocutores sobre los objetivos del diálogo, y potencialmente capaces de crear una situación comunicativa. La reflexividad propia del proceso de producción de conocimiento, la capacidad de mirada sobre el campo que estructura la entrevista y la escucha, son las garantías de que ésta cumpla con los requisitos establecidos en el diálogo social. La entrevista constituye un tipo especializado de conversación, donde las partes se sitúan en un plano de igualdad y simetría que garantiza el cumplimiento del contrato comunicacional.
- **La interacción verbal** es una negociación fundamentada en la apertura de los sujetos a la comunicación y a la aceptación de ciertas reglas. El marco o guión temático de la entrevista, organiza y orienta la interacción creando una relación comunicativa dinámica y generadora de temas. A diferencia del interrogatorio, la entrevista abierta es una situación de confesión -de confidencia- que exige cierta dosis de empatía pautada. Las intervenciones del(a) entrevistador(a) hacen parte de la interacción verbal y están articuladas a un sistema de consignas o instrucciones que junto con las preguntas, observaciones, indicaciones, precisiones y comentarios determinan el tema del discurso, contribuyendo a favorecer su producción como un discurso continuo. Los actos de habla (comentarios o intervenciones) realizados por el(la) entrevistador(a) constituyen resortes enunciativos de los cuales, en buena medida, depende el resultado de la entrevista, y se clasifican en: **declaraciones**, cuando el entrevistador le hace conocer al entrevistado su punto de vista; **interrogaciones**, cuando lo incita a responder una pregunta; y **reiteraciones**, cuando el que habla repite el punto de vista del interlocutor.
- **El universo de referencia.** La entrevista es un acercamiento individual o colectivo, que tiene como finalidad la recuperación del sentido social de muchas de las prácticas o acciones que los actores sociales realizan. Los

símbolos verbales que en ella se producen, dan cuenta de las vivencias individuales del sujeto "informante" y de las marcas sociales que encuadran la vida social del individuo específico.

Para hacer posible –en el ejercicio profesional– la aplicación de los principios expuestos sobre la entrevista, es necesario estar dispuestos a asumir la aplicación de la técnica como un arte u oficio que no se improvisa y en el cual deben estar presente buenas dosis de creatividad, imaginación y compromiso. Las normas y recomendaciones que en el terreno de lo operativo se plantean, hay que valorarlas y considerarlas propuestas orientadoras –que solamente enunciaré–, siendo la práctica reflexiva la mejor aliada para pulir y aprender el oficio.

Algunos de los requisitos que deben acompañar la puesta en práctica de la entrevista, como herramienta de actuación profesional, son:

- La creación de condiciones previas que permitan adquirir un clima de confianza y seguridad. El estudio concienzudo de la pauta y la temática (documentándose al respecto) son importantes para adquirir un conocimiento general sobre la persona a entrevistar.
- La flexibilidad debe orientar la aplicación de la entrevista de tal manera que la pauta o protocolo no encasille ni al entrevistador ni al entrevistado.
- Construir un ambiente concertado y adecuado para la realización de la entrevista de tal manera que se garantice la privacidad de la misma, la seguridad y la tranquilidad de los involucrados, es fundamental.
- Revisar con anterioridad las condiciones técnicas en que se desarrollará la entrevista y contar con autorización previa para ello. Si se graba, tener la precaución de que el equipo funcione correctamente, y si se toman notas hacerlo de una manera tal que no incomode. Recuerde que la tecnología puede ser apoyo o barrera comunicacional.
- El consentimiento para grabar y el adecuado uso que se le dará a la información es un requisito ético importante de considerar al realizar una entrevista.
- Seleccionar bien las preguntas y formularlas como posibilidades temáticas a desarrollar. Uno de los errores que con frecuencia se cometen al entrevistar, es confundir la pauta o protocolo con la entrevista misma. Esta es sólo un apoyo previo que permite organizar y seleccionar los aspectos a trabajar de acuerdo con las necesidades y objetivos de la entrevista.
- Clarificar y precisar los objetivos que se persiguen, para no incurrir en el error de establecer demandas de información que superen los mismos. Estando en capacidad de redefinirlos o ajustarlos de acuerdo al ambiente mismo de la entrevista y a sus características comunicacionales.
- Ser cálido y respetuoso, sin intentar forzar respuestas o temas que no se quieran abordar. La intimidad del otro es algo sagrado que no se puede violentar, y los silencios, tensiones y emociones inhiben o regulan la

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

interacción y comunicación.

- Establecer límites claros y precisos, no sea que el afán curioso o la curiosidad cognitiva se conviertan en morbosidad.
- Registrar de manera fiel los relatos y lo que constituye el ambiente donde la entrevista transcurre. Observe, piense y reflexione sobre lo que está ocurriendo y escriba notas o memos con todo ello.
- Una vez terminado el proceso es importante “limpiar”⁽³⁰⁾ la información para que no ponga en riesgo o peligro al entrevistado.
- Si la entrevista se va a editar es conveniente entregársela al entrevistado para que la revise y confronte.

3.2. *La Observación: superando lo obvio*

En muchos espacios dedicados a la tarea de comprensión y reconstrucción de lo social se insiste en la necesidad de emplear la entrevista y la observación de manera complementaria, evidenciando el estrecho vínculo que la realidad social establece entre actos y palabras. Adhiriéndome a esa posición, considero que la observación es una estrategia de actuación profesional que posee la virtud complementaria de ampliar las perspectivas y visiones sobre los asuntos o problemas sociales, siendo más funcional utilizarla confrontando, triangulando, precisando o ratificando las informaciones y elementos que otras técnicas y herramientas proporcionan.

La observación, como técnica de actuación profesional, puede ser utilizada de múltiples maneras y todas ellas aportan elementos de gran utilidad para la comprensión de lo social y para el desarrollo de propuestas de acción. Es posible emplearla de manera persistente a lo largo de todo un proceso de actuación profesional, durante el desarrollo de determinado programa social, apoyando la aplicación de otras técnicas para complementarlas o soportando la realización de procedimientos profesionales específicos.

Retroalimentar y recrear la metodología del Trabajo Social con los aportes de otras disciplinas es algo reconocido como necesario en los modelos contemporáneos de actuación profesional donde la convergencia y la interdisciplinariedad ocupan un lugar central. La antropología apoyada en la observación, como eje articulador de su práctica, aporta claridades y elementos útiles de considerar sobre las posibilidades y riquezas que esta téc-

(30) La limpieza de los datos es un asunto ético y práctico que apunta a garantizar la reserva y confidencialidad tanto de la información como del informante. Existen muchos recursos técnicos para hacerlo y su importancia depende del contexto, del tipo de información y del informante.

nica o estrategia le suministra al ejercicio profesional del Trabajo Social Contemporáneo.

A pesar de las múltiples formas, de las características comunes y de los diversos problemas –asociados con la inadecuada o estrecha utilización– que configuran el campo de la observación como herramienta de actuación profesional, brindaré especial atención (en este aparte) a las posibilidades que ella posee para aportar a la reconstrucción de la realidad desde la cotidianidad, destacando la importancia que lo trivial, como constitutivo de lo cotidiano, cumple en los procesos de significación social.

La interacción entre las personas es un componente de la vida, y a través de él se pueden identificar patrones de comportamiento social. La vida cotidiana se entiende aquí como ese lugar del acontecer social –cargado de matices y sonidos que no se ven ni escuchan– que atañe al individuo y que constituye un campo abierto de decisiones y acontecimientos que diariamente enfrentó la gente.

La observación sistemática permite visibilizar aquellos lugares comunes de la vida cotidiana que se asumen como obvios, descubriendo cosas que no todos conocen y señalando patrones que, aunque ocultos, afectan a la gente “común y corriente”. Mediante la observación, es posible rasgar el velo que oculta la importancia de la vida cotidiana –convirtiendo en extraño³¹ un mundo aparentemente familiar y conocido por todos– descubriendo pistas, temas o problemas donde aparentemente no ocurre nada.

El recurso práctico y cognitivo, presente en el extrañamiento, es fundamental para explorar competencias culturales y obtener una actitud reflexiva que contribuya a superar la actitud natural –ordinaria–. El umbral entre lo extraño y aquello que no lo es, afecta notoriamente los hallazgos y las lecturas que se hacen de la realidad social. Recursos técnicos, como el registro, ayudan a diferenciar tales bordes haciéndose necesario utilizarlos a medida que transcurre la observación (o inmediatamente después).

La observación, además de ser un recurso útil para apoyar procesos de actuación profesional –estructurados en la indagación y comprensión del insondable mundo de la cotidianidad–, permite alterar las actitudes cognoscitivas y las pertinencias prácticas (presentes en la utilización de las técnicas tradicionales y en las habituales formas de trabajo), suspendiendo la actitud naturalizada con que el Trabajo Social encara lo social, y que restringe la capacidad creativa y las competencias técnico-sociales del profesional.

La observación, como actitud cognitiva intencional, difiere del *mirar* y está orientada de manera conciente mediante un esquema de trabajo explícito y una actitud persistente. Es un proceso de atención intencionada, orien-

(31) El extrañamiento es un recurso y condición importante de la reflexividad a través del cual se logra interpelar y trascender aquellas situaciones o realidades que, por estar íntimamente ligadas con el diario vivir, pasan desapercibidas.

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

tado por unos fines y objetivos determinados y a través del cual se genera información sobre las prácticas, actitudes, situaciones y escenarios de los sujetos sociales.

La observación puede transformarse en una poderosa técnica de actuación profesional, siempre y cuando se asuma de manera rigurosa controlando, relacionando y contextualizando los hallazgos, para que éstos no se conviertan en simples curiosidades interesantes.

El conjunto de procedimientos sistemáticos empleados para hacer de la observación un proceso de aprehensión de la situación social que se estudia, está caracterizado por el realismo contextual, la reconstrucción de significados -desde la perspectiva de los sujetos involucrados-, la contrastación de versiones y la participación endógena.

La diferenciación que tradicionalmente se ha establecido entre observación directa, indirecta, participativa y no participativa corresponde a una cuestión formal de gradación mediante la cual se considera al "observador en escena" como la garantía para captar el significado y realismo de la situación social. Dicha consideración incurre en el error de concebir la realidad social como algo totalmente traslúcido o impregnado de una opacidad observable solamente, a través del instrumental técnico y del "observador participante"³²

De la anterior concepción se derivan numerosas tipologías de observación, siendo las más comunes aquellas que tienen que ver con el tipo de participación que el sujeto observador establece con la situación que observa. La separación existente entre observación participante y no participante -aproximación directa e indirecta- es un problema propio de las tradiciones positivistas que, en beneficio de la objetividad, separan al sujeto observador, del observado.

Las tendencias contemporáneas basadas en la interacción, la reflexividad y la intersubjetividad (Fenomenología, Cibernética de Segundo Orden, Construcciónismo, Interaccionismo Simbólico y Hermenéutica, entre otras) hablan de la capacidad auto observadora del sujeto y de los impactos de doble vía que a través de la observación se generan en el(la) observador(a) y en los eventos observados (autopoiesis).

Dichas perspectivas abren camino al replanteamiento de la formal separación que las tendencias tradicionales proponen, aportando las nociones de observación exógena y auto observación (u observación endógena) donde tanto observador como observado son sujetos comprometidos y afectados -participantes- por el acto mismo de observar.

A pesar de las diferencias metodológicas que puedan presentarse entre ambas modalidades de observación, existe un cierto acuerdo al afirmar que lo interior y lo exterior son dos caras de la misma moneda y que su

(32) La noción de participación se asume aquí como el involucramiento directo en la situación observada, en términos de interacción y no como simple espectador.

complementariedad contribuye a construir una pluralidad de recodos experienciales que dan cuenta de los sujetos observadores y de los actores observados.

La participación, en tales modalidades de observación, se asume como una forma particular de apropiación e identificación con el sentido y el universo de significantes que se encuentran condensados en la realidad observada. En otras palabras, participar es adentrarse en el universo de una normatividad determinada, desentrañando su lógica, reconociéndola y respetándola.

La observación exógena o participante como modalidad cualitativa – interactiva – de observación, hace referencia a un amplio repertorio de opciones donde el que observa también es observado. Desde distintas posiciones sociales los sujetos observados se convierten en observadores, y la situación observada le confiere al profesional que observa unos roles susceptibles de ser modificados durante el curso mismo de la interacción, estableciéndose la diferencia entre los papeles técnicos cumplidos por el observador profano y el observador participante.

La observación participante, además de ser muy flexible contiene un amplio repertorio de posibilidades para el abordaje de múltiples y diversos objetos. Como estrategia o técnica de actuación profesional, se nutre de las experiencias de participación que todas las personas –como integrantes de una sociedad– tienen, reconstruyéndolas para hacer posible la configuración de sentidos y significados sociales.

Las principales características de la observación son: aportar a la reconstrucción de la realidad social observada, establecer interacciones de doble vía (afuera/adentro y viceversa), la multiplicidad de propósitos, la sistematicidad y persistencia presentes en su implementación, la configuración del alerta como un estado inteligible capaz de visibilizar y develar las situaciones antes desapercibidas, la capacidad para ampliar y restringir el foco de la visión de acuerdo con los objetivos y situaciones, la experiencia adquirida en la doble condición de miembro y extraño, la introspección aplicada y el registro sistemático de lo observado.

El rol de observador ordinario, cumplido muchas veces por el Trabajo Social en los procesos de actuación profesional, debe ser problematizado a **la luz de las experiencias prácticas** y de los elementos aquí planteados, posibilitando la re-valoración de la observación como herramienta de trabajo, útil para la comprensión de la riqueza presente en la cotidianidad de las prácticas profesionales. La nueva visión sobre la capacidad potenciadora de la observación tiene que servir para iluminar los procesos contemporáneos de actuación profesional.

La observación participante es útil y apropiada cuando se sabe poco sobre los fenómenos a abordar, cuando existen versiones o puntos de vista encontrados sobre las situaciones o problemas a enfrentar, cuando el sujeto o la situación es marginal, cuando se pretende complementar estudios y diagnósticos y cuando se requieren pistas que conecten pautas de acción.

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

La observación y la auto observación como técnicas o estrategias interactivas de actuación profesional permiten recuperar el sentido de lo social poniendo en cuestión la propia experiencia y colmando de reflexividad el acto de observar. Cada hecho o actividad observada es una condensación de sentidos y una acumulación de significantes sometidos a una normatividad social que el observador debe decodificar para que no pase desapercibida.

La dinámica social y los contextos provocan cambios en los referentes interpretativos con que el observador enfrenta determinada realidad, haciéndose necesario ejercer una vigilancia epistemológica –sobre lo observado, sobre la propia observación y sobre el observador– para posibilitar su reorientación. Lo observado, debe ser pensado, reflexionado y en cierto modo construido, y los procesos de actuación profesional que se apoyen en la observación (desde la perspectiva que aquí se plantea) tendrán, necesariamente, que superar la convencional posición de mirar y registrar.

La situación social específica y la perspectiva profesional desde la cual se va a abordar la realidad, definen la selección de lo que se quiere observar. Además de la perspectiva teórica, es necesario adoptar una postura metodológica que se corresponda con las condiciones particulares de la realidad observada, haciéndose indispensable, a veces, la modificación del foco de la observación para conseguir una visión más panorámica o microscópica de la situación a analizar.

La auto observación como herramienta útil para los procesos de actuación profesional está fundamentada en el Construccinismo, la Fenomenología y la Cibernética de Segundo Orden. Desde tales perspectivas, retoma la necesidad de sumergir al observador en la realidad observada, asignándole un lugar central a las vivencias, pensamientos y sentimientos que éste experimenta – en su condición de actor– durante el acto de observar.

Para el Construccinismo la realidad está conformada por el conjunto de las actividades cognoscitivas de las personas, y los individuos (seres vivos) son sujetos cognoscentes que utilizan un lenguaje para comunicarse e interactuar, siendo las propiedades de las cosas distinciones formuladas por un observador. Las observaciones dependen de la naturaleza del observador y de las distinciones cognitivas que el mismo adopte.

Basada en todos esos supuestos, la auto observación se constituye en una modalidad de observación endógena, regida por la relatividad universal de las observaciones y la inclusión, como actor, del sujeto observador en la observación. En ella se disuelve la barrera que separa al objeto del sujeto, conjugando la doble función existencial (interior – exterior) que fue negada, durante mucho tiempo, por las posturas tradicionales de la ciencia.

Incrementar los niveles de certeza en la comprensión de los fenómenos sociales, es algo que la auto observación persigue (basada en la fenomenología social), siendo el requisito lógico para lograrlo, la participación del intérprete en los esquemas interpretativos que utilizan los observados. La interpretación de los significados es un proceso desarrollado por sujetos en particular,

y el significado subjetivo es aquel que está conformado por los componentes básicos del mundo de la vida (experiencia, vivencia, conciencia y reflexividad, entre otros).

El observador-actor se sitúa en una posición que le permite acceder, con mayor certeza, a la significación subjetiva, constituyéndose en integrante del sistema en referencia, no siendo extraño ni ajeno al mismo. La noción de proximidad, presente en el anterior planteamiento, hace referencia al abandono que el sujeto tiene que hacer de su condición de participante para asumirse, desde su experiencia como actor, observador del sistema.

En ese doble rol de actor-observador está presente la temporalidad dual del antes y del ahora del acto de observar. Ambas situaciones (observador-actor) son posturas cognoscitivas que orientan y direccionan, desde el punto de vista estratégico, la observación, no pudiendo confundirse entonces con las acciones voluntaristas que realizan algunos profesionales, considerándose irremplazables.

La auto-observación es la observación que realiza el observador **como participante y constructor de realidades**, percatándose de los mecanismos cognitivos involucrados en dicha construcción. Incluye la propia perspectiva del observador, dando cabida a la visión que éste tiene por su tradición de trabajo y su experiencia.

La auto-observación no es una mirada excluyente, y por lo tanto puede coexistir con otros tipos de observación, complementándose. En ella se alojan la experiencia y la responsabilidad ética constituyendo una modalidad de observación compleja que transcurre entre lo vivido concreto - lo vivido imaginado y lo exterior-interior, estableciendo cambios radicales con las metodologías tradicionales que sólo reproducen y describen hechos externos.

Las posiciones básicas derivadas de la auto-observación, tienen como finalidad el establecimiento de procesos interactivos de comunicación que convierten al profesional (observador) en un "practicante reflexivo"³³ dotado de versatilidad y capacidad para enfocar la visión de los fenómenos sociales de manera polifacética.

La mirada ajena es útil y esencial en la auto-observación porque a través de ella se detecta y confronta la propia ceguera y los artificios escondidos en interacciones que condicionan las mutuas observaciones. Para el eficiente manejo de esta técnica es necesario el establecimiento de la trilogía conformada por "yo, otro y nosotros".

Los conceptos de sistema observado y sistema observador presentes en la auto-observación, provienen de la Cibernética. Observación y autoobservación hacen parte del dominio participativo, configurando un terri-

(33) Término utilizado por Marcelo Pakman, para designar procesos de autorreflexión presentes en procesos o terapias familiares.

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

torio autorreferencial que ocupa lugar central en la Cibernética de Segundo Orden³⁴ y en el Construccinismo.

Aunque aparentemente confuso por ser ajeno a los dominios comúnmente transitados por la profesión, lo anteriormente planteado, sobre la autoobservación, es una vía metodológica y operacional que las propuestas contemporáneas le abren al Trabajo Social. Hoy en día, en el ámbito profesional, es posible encontrar intentos —tímidos y algo marginales— que utilizan esta herramienta para respaldar actuaciones grupales y/o terapéuticas en el campo familiar.

La experiencia profesional debe retomar —como constitutivas de un todo— las ventajas y limitaciones que la utilización de la observación —en sentido amplio— impone, a fin de redimensionarla. Hablar de las ventajas y bondades que justifican el uso de la observación haciendo caso omiso de sus limitaciones, implica fragmentar el proceso metodológico y cognoscitivo presente en su aplicación e inhibe el aprendizaje que habita en los errores.

Técnicas tan importantes como la observación son consideradas, a veces, como pueriles, difíciles o ajenas al Trabajo Social, dejándolas en manos de otras disciplinas (“especializadas en su uso”) y cortando de esta manera, las posibilidades que en el terreno profesional pueden albergar.

La forma “simplista” o “complicada” en que la teoría a veces presenta las técnicas de actuación profesional, influye para que se tenga menosprecio o sobrevaloración respecto de las mismas, haciéndose necesaria su confrontación y validación en el terreno de la acción. Todas las experiencias de actuación profesional son distintas y en la práctica profesional las cosas son de otro color.

(34) La Cibernética de Segundo Orden alude a los sistemas observados y su uso está referido a los sistemas sociales. Es una expresión utilizada por los cibernéticos para dar cuenta de los sistemas de comunicación e información que querían explicar, descubrir o interpretar en diferentes organismos biológicos, físicos y mecánicos. La Cibernética, como fuente inspiradora de la autoobservación, es una teoría sobre el control del comportamiento y de la comunicación que, apoyada en las nociones de autoorganización y complejización de los sistemas, da cuenta del lenguaje y de otras formas de comunicación existentes en los sistemas biológicos, sociales y artificiales. Conceptualiza de manera novedosa la noción de información y establece puentes entre la biología, las ciencias sociales y la ingeniería.

3.3. El Taller: circularidad dialogante

Otra de las técnicas interactivas que revisten especial importancia para la profesión en el momento actual, es el taller. En este aparte no se proponen formulas sobre el manejo operativo del mismo, sino una serie de reflexiones sobre los elementos conceptuales que lo sustentan, aportando de esta manera a la superación del empirismo presente muchas veces en su utilización.

Igual a lo ocurrido con otras técnicas, el Trabajo Social ha utilizado el taller desde una perspectiva formalista³⁵ donde el profesional que lo implementa cumple el rol de instructor externo que entrega contenidos despojados de toda fundamentación teórico-metodológica y de su conveniencia o pertinencia histórica, social y profesional.

El taller ha sido utilizado para designar múltiples modalidades de trabajo colectivo y para apoyar procesos teóricos, terapéuticos, recreativos, educativos, informativos y reflexivos –entre otros– desde perspectivas teóricas y metodológicas diversas. En todas esas propuestas se reconoce la importancia que dicha técnica representa para la transferencia, socialización, apropiación y desarrollo de conocimientos, saberes y competencias. Se destacan, además, los pocos y limitados análisis que develan el sentido constitutivo de su esencia.

Como elementos estructurantes de la especificidad del taller vale la pena destacar: el estatus de colectividad grupal, que en un tiempo y espacio previamente definido, asumen sus participantes. La intencionalidad del mismo como definitoria de un propósito común que convoca y aglutina al grupo. El proceso de producción-construcción específico como contexto generador de su dinámica interna. Lo relacional como constitutivo de formas específicas de interacción. Las actividades prácticas como activadoras de procesos reflexivos y de conceptualización crítica. Las emociones como motores motivacionales internos que agitan, orientan y dirigen el desarrollo e intencionalidad de la acción. El ámbito conversacional como configurador de controversia, discusión y posibilidad de flexibilización.

El taller es un dispositivo metodológico, interactivo-reflexivo³⁶ donde se conjugan la palabra y la acción (mediante el uso de juegos, sociogramas, ejercicios, etc.) para posibilitar, encuentros dialógicos de saberes e intercambios comunicacionales que produzcan pistas clarificadoras sobre las situaciones humanas y sociales.

(35) Cualquier tarea o actividad no magistral o que comprometa el habla o la participación de los asistentes se designa taller y no se asume el mismo como una propuesta didáctica de nuevo tipo.

(36) El tipo de taller reflexivo-interactivo que aquí se propone, difiere de otras modalidades de trabajo colectivo donde un grupo de personas se reúne para discutir sobre un asunto intercambiando preguntas, juegos, dinámicas de integración.

1

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

Es un espacio democrático de escucha activa, que convida a interpelar -desde las experiencias instaladas en los saberes comunes (o espontáneos) de sus participantes- generando procesos de apropiación de información que posibilitan la construcción, reconstrucción y deconstrucción de realidades sociales diversas.

El taller se soporta en la interacción, como puente o camino para la construcción de lenguajes comunes, para crear acuerdos consensuales importantes para la convivencia en la organización social. El lenguaje es el vehículo que posibilita la construcción de nuevas experiencias y la reconstrucción de aquellos saberes iniciales o espontáneos que habitan en quienes participan del taller.

Los saberes comunes (o espontáneos) de quienes participan en el taller están regidos por la cotidianidad de sus portadores y se tornan imperceptibles para los mismos. Los poseedores de tales saberes no tienen clara conciencia de lo que saben, constituyéndose el espacio colectivo del taller en una posibilidad para reconstruirlos y visibilizarlos mediante la reflexión.

El(la) facilitadora) del taller moviliza la emergencia de los saberes presentes en el grupo y la generación de información que sobre ellos se tiene, para que sean analizados y discutidos por el mismo, posibilitando la emergencia de conocimientos nuevos, enfrentando cambios, quiebres y rupturas. Esta modalidad de taller exige altas dosis de creatividad y la superación de la normatividad esquemática que tradicionalmente se le ha impuesto a este tipo de técnica.

La configuración de cada taller, además de ser única, debe posibilitar innovaciones acordes con los sujetos y contextos donde el mismo se desarrolla, dando cabida a construcciones estéticas que permitan acceder a la creación y recreación de los saberes que en dicho espacio se comparten.

Durante los distintos momentos del taller (mapeo, focalización y profundización) se avanza en la reflexión conjunta de una serie de temáticas y situaciones que la gente común tiene incorporada desde sus experiencias vitales, pero que pocas veces han hecho explícitas intencional y reflexivamente. La circularidad dialogante presente en todo este proceso, le permite al grupo elaboraciones colectivas argumentadas y la reconstrucción de los saberes específicos.

El taller como espacio reflexivo, contiene una serie de normas específicas de encuadre y conducción que están regidas por la escucha. Mediante la movilización de sentimientos, vivencias y experiencias se opera todo un proceso de validación, confrontación y ratificación que contribuye a la constitución de saberes nuevos o renovados que regulan de manera distinta lo simple u ordinario.

Avanzar en la clarificación de opciones de vida y en el develamiento de los patrones o esquemas cognitivos que rigen y regulan los saberes espontáneos, es condición necesaria para la generación de saberes concientes y reflexivos.

Los procesos de reflexión, realizados al interior del taller, contribuyen a la transformación de los saberes iniciales -comunes o espontáneos- en

racionales o comprensivos. Los saberes racionales se ubican en el terreno de lo cognitivo y aportan al entendimiento de los fenómenos o situaciones, y los saberes comprensivos revierten en el terreno práctico de la acción. Mediante la comprensión es posible integrar los saberes naturales y espontáneos para colocarlos al servicio de la vida.

Adquirir conocimiento, o pasar del entendimiento de un fenómeno a la adquisición de saberes prácticos —que estén en capacidad de comprender y apropiarse de una situación, poniéndola en vigencia en la vida diaria—, son algunas de las posibilidades (racionales y comprensivas) presentes en el taller reflexivo. Sin embargo, las condiciones particulares en que el mismo se desarrolla y las características específicas de la práctica profesional son las que hacen posible la emergencia de determinado tipo de saber o el sano equilibrio entre todos ellos.

La discusión y el análisis de ciertas temáticas, vedadas o marginales, provocan en algunos de los asistentes al taller descargas emocionales reveladoras de la vida y el psiquismo de la gente, planteándose uno de los dilemas ético-prácticos que mayor responsabilidad profesional le exigen a la utilización de esta herramienta, en los procesos de actuación profesional. El respeto por la intimidad de los seres humanos pone de manifiesto los riesgos personales y profesionales en que se incurre cuando se abren espacios donde afloran sentimientos profundos, dejando solos a quienes lo hacen. El acompañamiento exige, además de tacto y cautela, responsabilidad ética y establecimiento de límites.

Todo lo anterior muestra la importancia de potenciar el taller como herramienta de actuación profesional, desterrando, de su concepción e implementación, la preocupación por lo técnico-instrumental y asignando un lugar central a todas estas opciones cognitivas y éticas que permiten la flexibilización y apertura de dicha técnica tal y como las metodologías contemporáneas lo demandan.

3.4. El Grupo de Discusión: discurso social o conversación no pautada

El grupo de discusión como técnica de actuación profesional, se ubica en el contexto del discurso social (análisis del discurso) centrando su énfasis en la deconstrucción de los componentes semánticos presentes en producciones discursivas concretas. Es un dispositivo a través del cual se reconstruye el sentido de lo social, en una situación grupal discursiva.

Hablar del análisis del discurso social y no de los discursos individuales equivale a colocar el énfasis o la atención en aquellos discursos que se

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

elaboran como resultado de la adscripción de un individuo a un grupo social determinado (por ejemplo, los discursos que jóvenes, homosexuales u otros producen sobre determinado asunto o situación).

Esta técnica, poco utilizada en procesos de actuación profesional, ha estado referida a la investigación social cualitativa, y sus formulaciones teóricas y metodológicas, recientes, se han producido en el marco de la Escuela Crítica de Madrid³⁷, comenzando a posicionarse en los ámbitos latinoamericanos (especialmente chilenos y mexicanos), pudiéndose aplicar también en procesos diferentes a los propiamente investigativos y atreviéndome a proponerla como herramienta útil para apoyar la actuación profesional del Trabajo Social Contemporáneo.

En este apartado haré una aproximación general a los grupos de discusión con la pretensión de identificar los elementos constitutivos de la técnica, tratando de delinear no una propuesta operativa ni una serie de procedimientos estandarizados, sino algunas bases que permitan a los(las) Trabajadores(as) Sociales situarse en ella, para aprenderla y recrearla en la práctica profesional concreta.

A continuación daré cuenta del grupo de discusión recurriendo a algunos de los planteamientos que sobre el tema han elaborado autores como Manuel Canales y Jesús Ibáñez.

El grupo de discusión trabaja con el habla, estableciendo una interacción comunicativa que articula orden social y subjetividad. El discurso social -de! cual se ocupa esta técnica- es entendido como un conjunto de producciones significantes, que operan regulando lo social. Las hablas individuales, presentes en la situación discursiva que en este espacio colectivo se genera, tratan de acoplarse al sentido social, por la vía del consenso y del análisis conversacional.

Las conversaciones o locuciones que se desarrollan en el grupo de discusión, operan de manera distinta a lo que ocurre en la cotidianidad, careciendo, por lo tanto, de filiación propia. El interlocutor como individuo se esconde detrás del texto social que produce el grupo de acuerdo a sus intereses y a la adscripción al grupo social al que pertenezca. El eje central del análisis lo constituye la locución, y más que un análisis formalista lo que se realiza es un análisis socio-hermenéutico.

El grupo y la conversación son las dos formas específicas que presenta esta modalidad de trabajo. El grupo es un grupo artificial creado y convocado con un interés particular y que incorpora algunas de las estructuras conversacionales presentes en la conversación grupal, en la entrevista a profundidad, en el trabajo colectivo -propio de grupos que se constituyen en torno a una tarea- y en la propuesta metodológica de la discusión.

(37) Entre los principales representantes de la Escuela Crítica de Madrid se encuentran Jesús Ibáñez, Angel de Lucas, Alfonso Ortiz, Fernando Conde y Manuel Canales.

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

El éxito de los grupos de discusión depende, en buena medida, de su conformación, no siendo conveniente la existencia de vínculos previos entre sus integrantes. El grupo como tal, cobra vida cuando aparece la discusión o situación discursiva que lo hace posible y alguien que lo reúna y convoque, asimilándose su dinámica a la de un equipo de trabajo que se junta para producir algo.

En él, se instaura un espacio de opinión grupal donde los participantes hacen uso del derecho al habla, emitiendo opiniones que quedan reguladas por el intercambio grupal, interconectando puntos de vista a veces diferentes.

La conversación que emerge en el grupo de discusión debe ser asumida como totalidad, y por lo tanto no debe ser fracturada en interlocuciones particulares. Cada interlocutor es parte de un proceso grupal que se va transformando y organizando en sintonía con el todo, no independientemente de él.

Mediante el habla y la escucha se configura el proceso del grupo. Las relaciones que en el mismo se establecen no son simétricas, existiendo una marcada diferencia entre los vínculos secundarios, que ligan a los diferentes individuos entre sí y a éstos con el facilitador (preceptor o moderador)³⁸, siendo el cruce entre ellas lo constitutivo del mismo.

Al comienzo del grupo los integrantes son anónimos, pero el juego y movimiento que en torno a la palabra se suscita se encarga de revestir de subjetividad y circularidad dialogante el discurso social que en este espacio se erige.

En el grupo de discusión no hay lugar para las preguntas, ni se certifican respuestas, todo lo que se dice en él es importante puesto que su característica principal es ser una conversación no pautada.

Canales señala tres situaciones importantes de destacar en la dinámica conversacional del grupo de discusión: una inicial o de encuadre, donde el preceptor es quien habla, ubicando el tema y las reglas de la conversación. una intermedia, caracterizada por el silencio (al respecto, el citado autor señala: "El silencio incomoda porque habla demasiado"); y una tercera, con la que se da inicio al grupo como tal. Cuando se deja vacío el lugar del poder, el grupo lo retoma y se inicia un espacio conversacional que contiene todos los matices propios de cualquier conversación.

La potencia metodológica del grupo de discusión radica en el acceder a la conversación del otro, y su límite epistemológico se sitúa en el hecho de que el grupo no controla el para qué ni para quién trabaja, asimilándose esto a ausencia de reflexividad.

(38) La figura del preceptor tiene su arraigo en las posturas religiosas y pedagógicas del siglo XIX; la de moderador es posterior a ésta y se encuentra fundamentada en corrientes pedagógicas más recientes. La diferenciación que muchas veces se establece entre ambas, tiene que ver con los distintos roles que las tradiciones europeas y norteamericanas le asignan a esta figura; así: la europea considera al preceptor como un facilitador que no interviene en el discurso que elabora el grupo, mientras que la tradición norteamericana, en cambio, le asigna al moderador un papel muy activo y controlador.

El facilitador cumple un papel definitorio en la constitución del grupo, es el motor del mismo y como tal debe dinamizar y movilizar el uso de la palabra fomentando relaciones de equilibrio e igualdad en el grupo; tiene a su cargo el encuadre, no permitiendo que las palabras se alejen de manera errante del tema central, y cuando el discurso se enreda interviene requiriendo argumentos, complementaciones o haciendo explícitas contradicciones que el grupo debe retomar para establecer posibles conexiones.

Todas las intervenciones del facilitador están supeditadas a unas reglas específicas (que no es del caso citar aquí) que permiten eliminar el riesgo de contaminación --que la determinación o el intervencionismo pueden generar-- desfigurando la estructuración del discurso grupal. Para cumplir adecuadamente el rol de facilitador se requiere imaginación, creatividad, destreza técnica, apertura y capacidad de escucha.

Los objetivos, la finalidad, la temática y el tipo de preguntas que sobre determinado fenómeno o situación se quiere responder, son algunos de los aspectos a considerar en la definición de los grupos sociales, planteándose como norma la siguiente:

“Todo grupo [...] deberá combinar mínimos de homogeneidad y heterogeneidad. Mínimos de homogeneidad para mantener la simetría de la relación de los componentes del grupo. Mínimo de heterogeneidad, para asegurar la diferencia necesaria en todo proceso de habla. El límite de la heterogeneidad lo constituyen las relaciones sociales de exclusión. Un grupo demasiado homogéneo, por su parte, produce un texto idiota pues las hablas de cada uno de los actantes no se ven confrontadas a la diferencia de otras hablas” (Canales, Manuel y Peinado, Anselmo, 1995:299).

La cantidad de grupos de discusión y la definición del número de participantes es un asunto que no se resuelve mediante la lógica distributiva o de representación numérica. Dicha situación remite a un problema de habla-escucha que exige disposición personal por parte de sus integrantes y una cantidad tal de participantes que posibilite un manejo temático ágil y eficiente.

La mayoría de los autores expertos en el tema coinciden en afirmar que los grupos numerosos inhiben la posibilidad de conversación, recomendando, por lo general, un número que se sitúa entre cinco y diez actantes, y la realización de por lo menos dos grupos para confrontar y equiparar versiones.

La selección de los actantes, el proceso de convocatoria, la contraprestación a los participantes, el espacio de reunión, la duración de las sesiones y los sistemas de registro a emplear son algunos de los aspectos a precisar en el momento de optar por la implementación de esta técnica. Tales asuntos deben resolverse con sentido ético y práctico de tal manera que las decisiones al respecto sean viables y funcionales a las particularidades del proceso profesional que se desarrolla, y guiadas por el respeto y la responsabilidad.

Los grupos de discusión constituyen una posibilidad de trabajo profesional múltiple y diversa. Cualquier situación puede ser abordada con el apoyo de esta herramienta y todo sujeto social (independientemente de su condi-

ción educativa, política, social y cultural) puede participar en ellos.

Las ventajas y limitaciones presentes en la utilización de esta herramienta no pueden considerarse aisladas del contexto profesional y social. La pertinencia y conveniencia de su implementación debe ser considerada a la luz de las condiciones técnicas y sociales que las exigencias de convergencia y complementariedad le imponen a la actuación profesional.

- Son espacios profesionales privilegiados para escuchar la voz de múltiples actores sociales –que como tejedores silenciosos construyen la realidad social– que durante largo tiempo han estado silenciados u opacados por los discursos oficiales e institucionales.
- Juegan un papel importante en la comprensión de imaginarios, representaciones, expectativas y necesidades de los usuarios de los servicios sociales.
- A través de ellos, es posible configurar los discursos que las instituciones, organizacionales y poblacionales, levantan sobre eventos, programas o situaciones sociales específicos.
- Sirven para apoyar procesos de evaluación y sistematización de programas y proyectos sociales.

3.5. Técnicas Documentales: reconstrucción iconográfica de la realidad

Al igual que las anteriores, las técnicas documentales contribuyen a apoyar los procesos de actuación profesional contemporánea, teniendo como finalidad la reconstrucción y comprensión del mundo social y el trazado de claves y pistas que orienten la acción.

Las técnicas documentales siempre han ocupado un lugar importante en procesos interdisciplinarios, y en la actualidad las Ciencias Sociales y Humanas se sirven de ellas para iluminar la comprensión e interpretación de las sociedades contemporáneas, considerando a los documentos no como un espectro fosilizado del pasado, sino como una memoria individual y colectiva que representa y habla de las situaciones, procesos y comportamientos humanos y sociales.

A diferencia de la información generada directamente en los espacios de observación y conversación, donde se aplican otro tipo de técnicas (como el taller, la entrevista, la observación, el grupo de discusión), el material documental –que generalmente se utiliza para apoyar procesos de actuación profesional– es producido en contextos y tiempos distintos a aquellos en que transcurre la acción social específica, haciéndose necesaria su complementación, proyección y contextualización.

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

En busca de un claro acercamiento a la esencia y posibilidades que las técnicas documentales le reportan al Trabajo Social Contemporáneo, considero necesario clarificar el sentido que a las nociones de documento y documentación se les atribuye -én este texto-, puesto que son la base material, constituyente, de este tipo de herramientas.

Los **documentos** son asimilables a signos icónicos o representaciones figuradas de lo social, y en su organización están presentes los signos perceptivos que condicionan su producción. Los documentos deben ser interrogados, observados y entrevistados como se hace con cualquier evento o texto social, colocándose frente a ellos de manera dinámica e interactiva con el fin de dilucidar los rastros y huellas que hagan posible su contextualización.

En sentido amplio, la **documentación** está conformada por todo tipo de registros escritos, visuales y audiovisuales (periódicos, boletines, actas, informes, cartas, fotografías, películas, afiches, entre otros). Las representaciones, sentidos y estéticas presentes en los materiales visuales y audiovisuales, son voceros de manifestaciones e identidades culturales que empiezan a proyectarse como signos representativos de una nueva y compleja sociedad (con influencia de las culturas mediáticas y de la imagen).

El trabajo documental tiene que enfrentarse como un proceso claro, riguroso y flexible de pesquisa que contribuya a identificar los patrones subyacentes en la situación a estudiar. En la implementación de las técnicas documentales está inmerso todo un trabajo de artesanía intelectual constituido por tareas, actividades y procedimientos operativos y cognitivos (tales como rastreo, inventario, clasificación, sistematización, registro y análisis, entre otros) casi siempre invisibles, pero fundamentales para el logro de los objetivos.

Para enfrentar con rigor el análisis documental es conveniente recurrir de manera creativa a las normas y reglas generales que ciertas disciplinas tienen establecidas al respecto. La búsqueda y selección de la información exige además de la identificación, rastreo e inventario de los documentos existentes-disponibles, el uso de fuentes complementarias que posibiliten su contextualización.

Una vez seleccionados y clasificados los materiales, el profesional deberá enfrentarse al análisis de los mismos, con responsabilidad y rigor. Ha-

(39) La Historia y la Bibliotecología (o Ciencias de la Documentación) han centrado su oficio en el análisis documental, aportando procedimientos universales estandarizados que son de gran utilidad para ser conocidos y recreados por todos aquellos profesionales que tengan que enfrentar tareas de este tipo.

En Trabajo Social empiezan a hacer carrera trabajos documentales que aportan a la normalización de los lenguajes profesionales: *Diccionario Especializado de Trabajo Social* (Montoya Cuervo, Gloria y otras, 2000), *Tesoro de Familia* (Quintero, Angela María, 2001) y *Estado del Arte sobre Investigación Cualitativa* (Vélez Restrepo, Olga Lucía y Galeano Marín, Eumelia, 2000) son ejemplos de lo anterior.

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

ciéndose necesario el establecimiento de sistemas ágiles y abiertos que permitan el ingreso de nueva información y la elaboración de notas y memorandos analíticos que contribuyan a establecer los patrones, las recurrencias, los vacíos, las tendencias y las convergencias –entre otros– presentes en ellos. Elaborar esquemas, flujogramas, cuadros analíticos y mapas conceptuales son recursos a los cuales se puede acudir también para hacer más ágil y completa la labor documental.

El análisis de la información, tarea central de las técnicas documentales, atraviesa todo el proceso planteando la necesidad de proceder con una lógica explícita, que permita el establecimiento de convergencias entre los nudos centrales y definitorios de la situación o evento social que se requiere analizar.

Con miras a enfrentar las incógnitas e incertidumbres presentes en el universo, aparentemente desconfigurado, de los materiales documentales que se van a abordar, es necesaria la construcción de ejes o categorías temáticas que permitan darle coherencia a ese todo –aparentemente fragmentado y desarticulado– recabando el significado social de los documentos como totalidad y no la consideración de cada uno como unidad.

La interpretación y el análisis de la información contenida en el material documental debe contextualizarse, complementarse o confrontarse con la información generada a través de las otras técnicas de actuación profesional.

Las técnicas documentales son útiles para apoyar procesos de actuación profesional referidos a:

- Estudios y diagnósticos sociales.
- Detectar intenciones, motivaciones y expectativas plasmadas en determinadas comunicaciones.
- Dilucidar propósitos y estados de ánimo individuales y colectivos.
- Comprender dinámicas y entornos familiares, sociales y organizacionales.
- Apoyar procesos técnicos y la puesta en marcha de programas y proyectos sociales.

Las técnicas de actuación profesional cobran significado cuando los objetivos profesionales y los contextos donde se va a aplicar así lo demanden, y es responsabilidad o decisión del profesional la utilización de una, de varias o su combinación.

Los postulados y orientaciones metodológicas esbozados en este capítulo operan como guías que contribuyen a dilucidar el papel de lo instrumental en la profesión. Clarificar y caracterizar los supuestos epistemológicos y operacionales presentes en las técnicas de actuación profesional es importante para facilitar su comprensión e implementación, contribuyendo a desechar el sometimiento a cánones rígidos que la formalización y estandarización proponen.

Cada profesional, al ocupar su lugar como sujeto de los procesos de actuación profesional, debe reflexionar sobre las formas y condiciones parti-

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

culares de las técnicas a emplear (analizando las características, los supuestos que las sustentan y las condiciones más adecuadas para su implementación) constituyéndose la experiencia práctica en un cúmulo de apuestas e innovaciones a emprender.

Con los planteamientos hechos en este capítulo, queda abierto un camino de creatividad e innovación que la comunidad académica y profesional debe retomar, configurando el instrumental profesional a la luz de las nuevas demandas y exigencias. Desarrollar, profundizar y problematizar lo propuesto en estas líneas es en mi opinión la mejor vía para avanzar en la construcción que aquí se enuncia.

Al cerrar este capítulo, dejo constancia de la cantidad de herramientas que ameritan explorarse y desarrollarse como soportes de actuación profesional (de las cuales no me ocupé, por no ser ese el propósito central de este libro), quedando abierta la invitación a seguir trabajando en dicha línea. El paquete de representaciones gráficas -contenido en los mapas conceptuales, ecomapas y genogramas, entre otros- es un ejemplo claro de algunas de las opciones que merece la pena considerar, para analizar las posibilidades e implicaciones que su utilización plantea a los procesos contemporáneos de actuación profesional.

Bibliografía referenciada

ALONSO, LUIS ENRIQUE, 1994, "Sujeto y Discurso: el Lugar de la Entrevista Abierta en las Prácticas de la Sociología Cualitativa", en: Delgado, Manuel y Gutiérrez, Juan, coord., *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*, Síntesis SA, Madrid, España.

CANALES, MANUEL y PEINADO, ANSELMO, 1994, "Grupos de Discusión", en Delgado, Manuel y Gutiérrez, Juan, coord., *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*, Síntesis SA, Madrid, España.

GUTIERREZ, JUAN y DELGADO, JUAN MANUEL, 1994, "Teoría de la Observación", en: *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*, Síntesis SA, Madrid, España.

----- (EDITORES), 1994, *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*, Síntesis SA, Madrid, España.

GALEANO MARÍN, MARÍA EUMELIA, 2001, *Estrategias de Investigación Cualitativa*, inédito, Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Departamento de Sociología, Medellín, Colombia.

GALINDO CACERES, LUIS JESÚS, 1997, *Sabor a Ti*, Universidad Veracruzana, México.

-----, 1996, "La Lucha de la Luz y la Sombra", Introducción al libro *Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación*, Universidad de Colima, México.

GHISO, ALFREDO, 1997, "Acercamientos, el Taller en Procesos Investigativos Interactivos", Conferencia FUNLAM, Medellín, Colombia.

GUTIERREZ, GUILLERMO, 1999, *El Taller Reflexivo*, Centro de Familia, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

IBÁÑEZ, JESÚS, 1992, *Más allá de la Sociología. El Grupo de Discusión: Técnica y Crítica*, 3ª edición, Siglo XXI, Madrid, España.

-----, 1994, *El Regreso del Sujeto. La investigación Social de Segundo Orden*, Siglo XXI, Madrid, España.

MOLANO, ALFREDO, 1992, "Confesión de Parte", en: *Revista Análisis Político* N° 17, Universidad Nacional, Santafé de Bogotá, Colombia.

RIAÑO ALCALÁ, PATRICIA, 1999, *Notas y Bosquejos Metodológicos*, Borrador taller sobre Investigación, Medellín.

La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo

SANCHEZ PARGA, J., 1991, "La Observación, la Memoria y la Palabra en la Investigación Social (La Observación)", en: *Dimensión Educativa*, Bogotá, Colombia.

VALLES, MIGUEL, 1997, *Técnicas Cualitativas de Investigación Social, Reflexión Metodológica y Práctica Profesional*, Síntesis, Madrid.

VÉLEZ RESTREPO, OLGA LUCÍA y GALEANO MARIN, MARÍA EUMELIA, 2000, *Investigación Cualitativa: Estado del Arte*, Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Medellín, Colombia.

Bibliografía complementaria

ANDER - EGG, EZEQUIEL, 1981, *El Trabajo Social como Acción Liberadora*, España.

ALONSO, LUIS ENRIQUE, 1996, "El Grupo de Discusión en su Práctica: Memoria Social, Intercontextualidad y Acción Comunicativa", en: *Revista Internacional de Sociología*, Tercera Epoca, N913, Madrid, España.

ALWIN DE BARROS, NIDIA Y GISSI BUSTOS, JORGE, 1980, *El Taller*, Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

CRIADO, ENRIQUE MARTÍN, 1997, "El Grupo de Discusión como Situación Social", en: *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, N979, Madrid, España.

GALEANO MARÍN, MARÍA EUMELIA, 2001, *Estrategias de Investigación Social Cualitativa, Informe Final de Año Sabático*, Inédito, Universidad de Antioquia, Departamento de Sociología, Medellín, Colombia.

ORTEGA GARCÍA, LAURA, 1996, "Metodología para la Atención Social Individualizada", en: *Revista de Trabajo Social*, N212, UNAM, México.

PUYANA VILLAMIZAR, YOLANDA, 2000, "La Entrevista: Un Diálogo Permanente" en: *Revista de Trabajo Social*, Universidad Nacional, Santafé de Bogotá, Colombia.

QUIROZ NEIRA, MARIO HERNÁN, 2000, "La Primera Entrevista: Un paso Fundamental del Proceso de Ayuda en Trabajo Social", en: *Revista de Trabajo Social*, Universidad Nacional, Santafé de Bogotá, Colombia.

RITZER, GEORGE, 1997, *Teoría Sociológica Contemporánea*, 3- edición, Me Graw Hill, México.

La investigación en Trabajo Social: problemas de reconfiguración

Preámbulo

La relación entre investigación y Trabajo Social es una de las principales preocupaciones que los distintos colectivos profesionales se plantean hoy en día. La acción inmediatista, considerada durante mucho tiempo como central en los objetivos profesionales, colocó en segundo lugar la reflexión analítica de la cotidianidad, de los aspectos "invisibles" del mundo de la vida y de las prácticas sociales construidas por los sujetos con los cuales se interactúa durante el ejercicio profesional.

La relación histórica que el Trabajo Social ha establecido con la investigación, está caracterizada por contradicciones que priorizan la acción sobre la reflexión, circunscribiendo la práctica investigativa a un ejercicio pragmático de indagación que poco aporta al proceso de producción de conocimientos sobre la realidad social.

En la conflictiva relación teoría-práctica (analizada en el capítulo uno de este libro) parece descansar buena parte del dilema epistemológico y práctico que la profesión no ha logrado resolver en relación con la investigación. La trayectoria histórica del Trabajo Social, muestra cómo la investigación—entendida como un proceso racional y sistemático de búsqueda y producción de conocimiento—no constituyó el núcleo fundante de la profesión y la preocupación por investigar la realidad social, generalmente, ha estado ligada a finalidades prácticas que permitieran el "tratamiento" o la actuación concreta.

La investigación, subordinada a propósitos de tipo pragmático, alejaron a la misma del proceso creativo de producción de conocimiento, ubicándose al mismo en un lugar secundario y poco atractivo, para responder a las necesidades que el colectivo profesional debería resolver. Las urgencias de la práctica profesional marcaron de manera profunda la relación entre investigación y Trabajo Social, contribuyendo a que ésta fuera asumida como un medio para resolver situaciones sociales deficitarias.

A la anterior situación se suma la preponderancia y hegemonía de los modelos funcionales y explicativos de investigación social que, presentes en

las Ciencias Sociales y en los procesos de formación profesional, generaron en los colectivos profesionales actitudes intelectuales conformistas que inhiben la posibilidad de creación e imaginación, como requisito para la producción de conocimiento.

La complejidad y diversidad del mundo contemporáneo ratifica la insuficiencia e inconveniencia de las viejas posturas contribuyendo a que todos esos lugares comunes se desborden, cerrándole el paso al pragmatismo y a las verdades absolutas. Se dibuja un nuevo sentido sobre el valor que el conocimiento, el pensamiento y la acción deben cumplir en la reconfiguración de la profesión.

Los cambios y transformaciones ocurridos en las sociedades de hoy, le imponen al Trabajo Social contemporáneo la necesidad de acudir a la investigación como un camino idóneo para desentrañar la esencia y complejidad de la realidad y para aportar desde ahí a la producción de conocimiento. La centralidad del sujeto en lo social se instala como propuesta paradigmática de las disciplinas sociales, contribuyendo a romper las ataduras impuestas por los esquemas tradicionales (positivistas, estructurales y marxistas), rescatando las dimensiones cognoscitiva, ética, estética y política de la práctica profesional.

La investigación cualitativa como perspectiva subjetiva, de reconstrucción social de la realidad, constituye una vía fecunda de aproximación al conocimiento, descubrimiento y re-valoración de los sujetos histórico-sociales con los cuales se construye la práctica profesional del Trabajo Social, dotándola de un nuevo sentido. Indagar sobre el modo de vida de los sujetos sociales, reconstruir el sentido de sus prácticas y develar los significados, experiencias y subjetividades presentes en su cotidianidad, potencian la práctica profesional contribuyendo a superar la frecuente "naturalización" que mediante el establecimiento de estereotipos y tipologías prejuiciadas se hace muchas veces de lo social.

La investigación social es un proceso altamente creativo, generador de comprensiones e interpretaciones que conducen a la resignificación de las subjetividades involucradas en las prácticas sociales. La vida cotidiana, los relatos, las formas de intercambio y producción social, así como los patrones estéticos y las nuevas formas de identidad y producción cultural –que las modernas tecnologías generan– constituyen formas particulares de habitar el mundo que son imposibles de homogenizar. Dichas realidades, deben ser leídas mediante la elaboración de metodologías de investigación que posibiliten su comprensión, haciéndose necesaria la adopción de un trabajo teórico-metodológico marcado por la fluidez de las fronteras disciplinares y por la permeabilidad en las formas de conocimiento.

Rescatar la importancia que la producción del conocimiento debe tener en los procesos de reconfiguración profesional, asignándole a la investigación social un papel estructurante dentro del mismo, constituye el eje central del presente capítulo, y las temáticas a desarrollar en torno al mismo son:

- *Investigación social: ¿Problema de conocimiento o de acción?*
- *La investigación en Trabajo Social: resignificando las prácticas sociales*
- *Cualitativo - cuantitativo: lógicas y procesos de investigación social*
- *La investigación cualitativa: una opción de desarrollo profesional*
- *Dilemas éticos y responsabilidad social de la investigación en Trabajo Social*

4.1. Investigación social: ¿Problema de conocimiento o de acción?

En el mundo contemporáneo, la imagen de la ciencia como portadora de verdades absolutas, universales y cuantificables ha perdido vigencia. Las antiguas verdades y el trabajo científico, que las soporta, se ven cuestionadas cuando las políticas de verdad, de las sociedades donde actúa, cambian. La quiebra del concepto tradicional de cientificidad generalmente está acompañada de la emergencia de paradigmas nuevos, capaces de analizar realidades sociales cambiantes, particulares y complejas donde predominan la diversidad y la heterogeneidad.

Existen distintos tipos de conocimiento, y cada uno de ellos hace una apropiación específica de la realidad: el conocimiento rudimentario, basado en el sentido común y compuesto por esquemas explicativos pragmáticos que rigen la vida cotidiana, el conocimiento teórico que se apoya en teorías especializadas –no explícitas en la vida cotidiana– y el conocimiento científico.

La investigación científica es una actividad sistemática y rigurosa que se realiza con el propósito de obtener conocimientos sobre la realidad social. Se distingue de otras aproximaciones al mundo real por tener una relevancia empírica demostrable y utilizar procedimientos claros y precisos que ilustren sobre la forma como fueron obtenidos los resultados, para que los mismos puedan ser replicados.

El conocimiento científico acude a la investigación para apropiarse del mundo real, estableciendo relaciones conceptuales entre los problemas que brotan de ella y utilizando una lógica específica caracterizada por:

- La rigurosidad y sistematicidad del método que emplea.
- Interpelar, confrontar y someter a cuestión las “verdades” que construye con la clara convicción de su relatividad e “incompletud”.
- Ser un conocimiento racional, es decir desprovisto de juicios de valor, pre-

juicios e ideologías.

- La validez de su trabajo y el respaldo que las comunidades académicas, donde el mismo se produce, le asignan al mismo.
- Utilizar un lenguaje propio.
- Trabajar con objetivos cognitivos, no prácticos.
- Versar sobre un objeto ampliamente reconocido por los demás.
- Su originalidad, entendida como la posibilidad de decir cosas que antes no habfan sido dichas, o analizar desde una perspectiva diferente problemas que ya habían sido abordados.
- Ser útil a los demás, aportando nuevos conocimientos e iluminando nuevas búsquedas.

A través de un lenguaje propio, el trabajo investigativo establece formas peculiares de comunicación que posibilitan el diálogo, la discusión crítica, la revisión constante de las ideas y la circulación –socialización de los conocimientos–. Las exigencias de rigurosidad que se le plantean al trabajo científico conllevan al establecimiento de un lenguaje adecuado, un orden expositivo coherente y un aparato crítico⁴⁰ que le otorgue al texto las debidas referencias y donde la escritura, la lectura y la argumentación se constituyan en ejes estructurantes del mismo.

Los criterios de validez y confiabilidad que se establecen en el proceso metodológico –propio del trabajo científico– son los llamados a garantizar la calidad y objetividad del conocimiento obtenido, en la investigación. La validez está referida al respaldo o soporte “objetivo” que las afirmaciones o resultados establecen con las evidencias. La confiabilidad remite al grado de confianza o seguridad depositada en los procedimientos empleados para garantizar la rigurosidad y posibilidad de réplica o verificación.

La investigación no es una práctica ingenua ni espontánea, exige disciplina intelectual y está organizada en torno a **objetos construidos** o problemas de conocimiento. A través de ella, se hace una apropiación específica del mundo real, diferente a la que realizan otros saberes como el arte, la magia, la religión o el sentido común.

Los objetos de investigación se definen en función de problemáticas teóricas, y eso plantea la necesidad de desplegar un proceso de abstracción que permita problematizar aquellos aspectos de la realidad que se quieren investigar. El objeto de investigación da cuenta de lo que se quiere saber y por lo tanto determina y orienta todo el proceso investigativo.

(40) Aparato crítico: conjunto de referencias bibliográficas (o testimonios) que legitiman y soportan el trabajo investigativo. Es el rastro o la huella fiel dejada por otros (saberes o investigadores) y sobre la cual se construye el nuevo conocimiento que es entendido como actividad social y colectiva donde cada aporte es un movimiento de reconstrucción y reconfiguración.

Todo objeto de investigación se define y construye en función de una problemática teórica, y su concreción o especificidad se logra mediante el establecimiento de preguntas de conocimiento que deben ser respondidas por la investigación, estableciéndose una clara diferenciación entre los denominados **problemas sociales o de actuación profesional y los problemas de investigación**: los primeros están referidos a fenómenos o situaciones que afectan a determinadas personas o grupos sociales y requieren de atención profesional; los segundos hacen referencia a las preguntas que se le formulan a determinadas situaciones para obtener respuestas de conocimiento, no de acción.

Toda investigación busca solucionar un problema de conocimiento y por eso trabaja con objetivos cognoscitivos, no con objetivos prácticos. Sin embargo, a través de los conocimientos obtenidos se pueden sentar las bases para programas de acción. El siguiente ejemplo ilustra lo anterior: la pobreza -aquella que viven y padecen amplios grupos de poblaciones- es un problema social real, pero las preguntas que a ella se le formulan con el fin de explicarla, comprenderla o interpretarla (causas, tipos, características, vivencias y representaciones de quienes la padecen, entre otras) son problemas de investigación. Cuando distintas comunidades académicas enfrentan -desde distintas y múltiples perspectivas- el estudio sistemático y riguroso de esta problemática, ella se convierte en objeto de investigación.

Construir un objeto de investigación, significa convertir un problema de la realidad en un problema de indagación, y eso se logra a través de todo proceso sistemático donde están presentes los niveles **teórico, metodológico y técnico o instrumental**.

El teórico hace referencia al conjunto de postulados y proposiciones que agrupadas en tradiciones, escuelas o paradigmas apoyan y orientan la indagación evitando los juicios de valor. El metodológico tiene que ver con la lógica y finalidad de los procedimientos que se emplean y la diferenciación que logra establecerse entre el objeto real y el objeto de conocimiento. Lo técnico o instrumental está compuesto por el conjunto de dispositivos u operaciones que soportan la indagación, es la caja de herramientas que utiliza el investigador para, concretar sus procesos.

Hablar de los ejes centrales o constitutivos de la denominada *investigación social*, implica hacer explícito el conjunto de exigencias y requerimientos que tienen que estar presentes en cualquier postura o paradigma, conformando el "ABC", el lenguaje común o el soplo vital del oficio de investigar. Las diferencias entre los distintos paradigmas de investigación social están referidas a las formas particulares con que se asumen -desde lógicas y sentidos diferentes, encontrados, convergentes o complementarios- dichos elementos, y la claridad al respecto constituye un punto de partida importante para ubicar los modelos a implementar y el papel que la investigación social debe cumplir en los procesos de reconfiguración profesional.

4.2. La investigación en Trabajo Social: resignificando las prácticas sociales

El conocimiento como proceso sistemático de explicación, comprensión e interpretación de la realidad social ha ocupado un lugar secundario en los procesos de constitución profesional y su vínculo con el conocimiento se ha estructurado sobre la necesidad de fundamentar acciones prácticas o puntuales. Los tránsitos y mutaciones ocurridos en la trayectoria histórica de la profesión y en el mundo actual, certifican la necesidad de proyectar y reposicionar el conocimiento y la investigación social como vías para acceder a nuevas recompreensiones de lo social dotando de pertinencia y legitimidad al Trabajo Social Contemporáneo.

Haciendo un breve recorrido histórico por la profesión retomaré –como encuadre para la presente discusión– algunos momentos, a mi modo de ver significativos, que ubican el tipo de conocimiento que ha prevalecido en Trabajo Social y los vínculos que la profesión ha establecido con él.

El **conocimiento intuitivo**, utilizado para explicar las situaciones inherentes a los procesos de actuación profesional, orientó y direccionó durante mucho tiempo el proceso de constitución profesional. Con una preocupación centrada en la acción, el Trabajo Social de Caso –soportado en el diagnóstico social– empezó a delinear un proceso de actuación profesional que vinculó al conocimiento con el estudio, diagnóstico o valoración de la situación particular para su posterior actuación.

Este tipo de conocimiento –puntual, concreto, de carácter individual– estuvo orientado hacia la situación particular, constituyéndose en el vehículo idóneo para apoyar y posibilitar lo inherente a la actuación profesional, no a la explicación o comprensión de la realidad social.

Como se señaló en uno de los capítulos anteriores, el trabajo profesional que se instauró con el Trabajo Social de Caso (Case Work), a pesar de haber significado un esfuerzo importante de formalización instrumental y procedimental, se nutrió del denominado *método científico*, estableciéndose, por esa vía, una primera y clara filiación con las propuestas instrumentalistas de investigación social presentes en las corrientes positivistas que imperaban en la época.

De manera similar a lo ocurrido con el Trabajo Social de Caso, el Trabajo Social de Grupo se conectó con la producción de saberes fundamentados en la acción (ampliando la cobertura o campo de aplicación). El tipo de conocimiento que en él se instauró, estuvo referido a la explicación casuística y particular de los aspectos externos de la situación grupal que requería ser resuelta.

Con el denominado *método de comunidad*, la investigación social se incorpora al Trabajo Social como un momento más del proceso metodológico, fundamentando la práctica profesional y con el propósito de contribuir a la

organización y desarrollo comunitario. El conocimiento adquiere aquí una dimensión pragmática y la investigación se asume como un procedimiento de trabajo comunitario orientado hacia el cambio y la transformación social, no hacia la producción de conocimientos sistemáticos y rigurosos que permitan la comprensión de la realidad social⁴¹.

Se retoma la Investigación Acción Participativa -IAP- (temática, protagónica o militante) como modalidad de trabajo comunitario⁴² siguiendo casi al pie de la letra sus delineamientos metodológicos, haciéndose un uso operacional e instrumental de la misma. Con esta modalidad de trabajo, otros saberes distintos a los establecidos irrumpen en el escenario profesional y el saber popular se entroniza orientando la acción.

La trayectoria histórica antes señalada, muestra que la estructuración de los denominados métodos de Caso, Grupo y Comunidad no estuvo acompañada de una preocupación intencional por la producción de conocimientos. Los afanes inmediatistas y el carácter operativo de la práctica definieron la vinculación de la profesión con un tipo de conocimiento pragmático que restringe la posibilidad epistemológica de trascenderlo.

En la denominada etapa reconceptualizadora aparece un fuerte cuestionamiento a las metodologías tradicionales calificadas como empiristas. Se hace **explícita** -por primera vez en la historia de la profesión- la preocupación por la producción del conocimiento como soporte constitutivo y orientador de la práctica profesional. Se instala con fuerza, en los ámbitos profesionales, el debate sobre la necesidad de producir un conocimiento propio y útil para la lucha práctica contra la opresión y en beneficio de la transformación social.

En su crítica contra el pragmatismo, la Reconceptualización aboga por la producción de lecturas propias y específicas sobre la realidad social. Se fortalece la relación del Trabajo Social con las Ciencias Sociales y aparece un marcado interés por fundamentar teóricamente la profesión, siguiendo el modelo que las corrientes marxistas de la época pregonaban y donde el vínculo teoría-praxis es definitorio.

La investigación se incorpora como componente constitutivo de la acción social, y las denominadas "investigaciones comunitarias"⁴³ que antes eran utilizadas como metodologías para el trabajo con comunidad, se posicionan como posibilitadoras de lecturas críticas de la realidad y generadoras de procesos educativos transformadores de la realidad social.

Con la crisis del paradigma marxista, operada en el conjunto de las disciplinas sociales, en la década de los ochenta, se abandonan las lecturas

(41) El conocimiento estaba orientado hacia la explicación funcional o estructural de las condiciones de explotación y marginalidad social.

(42) Denominadas también Investigaciones comunitarias".

(43) Investigación comunitaria: término frecuentemente utilizado por los educadores populares para designar investigaciones participativas orientadas hacia la constitución de sujetos sociales para que asuman la transformación social.

estructurales de la realidad y los proyectos totalizadores e ideologizantes, haciéndose un esfuerzo grande por incursionar en ámbitos propios y específicos. Se abren espacios importantes en el concierto de las Ciencias Sociales y la búsqueda por la producción de conocimiento empieza a ocupar un lugar central en los procesos de desarrollo profesional. Al respecto, Gartner y Cifuentes (1999: 73) plantean: "se pretendió alcanzar carácter disciplinario, en principio, a partir del desarrollo de conceptualizaciones originadas en los procesos de intervención, las que además de abarcar dimensiones operativas pudiesen atrapar de manera teórica las realidades sociales y humanas implicadas en la praxis profesional. Para tal efecto se recurre a la investigación y a la sistematización de experiencias como herramientas que harían posible el logro de este propósito".

Los problemas propios de la globalización, el adelgazamiento del Estado, la irrupción de nuevos actores y escenarios —en el panorama social— y la emergencia de nuevos mapas cognitivos, plantean al Trabajo Social, a partir de los años noventa, la necesidad de redefinir la acción social desde una nueva racionalidad, colocando al conocimiento como garante y fortaleciendo la investigación como camino para lograrlo.

A pesar de los tránsitos y mutaciones presentes en todo ese transcurrir histórico de la profesión, la tensión entre actuación (práctica) y producción de conocimientos sigue latente y la preocupación por configurar una metodología propia define buena parte de la trayectoria profesional. La falta de un dominio disciplinar específico y una clara orientación hacia la acción, han incidido para que la producción de conocimientos sistemáticos sobre la realidad social no haya sido reconocida como tarea central dentro del ejercicio profesional, siendo frecuentes las alusiones a la investigación como correlato ineludible de la acción.

El privilegio por un tipo de conocimiento orientado hacia la acción, obstruye la construcción de pensamientos propios y limita el potencial creativo e innovador de la investigación social como dispositivo teórico, metodológico e instrumental de comprensión e interpretación de la realidad social.

La mayoría de los textos que se ocupan del proceso metodológico de Trabajo Social⁴⁴ hablan de la investigación como un "método indirecto de intervención", lo cual pone de relieve una vez más el sentido instrumental y pragmático conferido a la investigación y el desdibujamiento de su esencia epistemológica —de producción de conocimientos.

La valoración por la investigación cuantitativa —como mecanismo probatorio, verificador, explicativo y predictivo— ha estado presente en infinidad de estudios, diagnósticos y evaluaciones mediante las cuales se describen aquellas situaciones individuales, grupales y colectivas (grupales o comuni-

(44) Ver capítulo dos sobre Metodología.

tarias) que requieren atención. O se respalda el desarrollo de los momentos metodológicos de actuación profesional.

La racionalidad instrumental constriñe y predetermina el proceso investigativo reduciéndolo a la aplicación fría de instrumentos que obstaculizan la producción de conocimientos que permitan reconstruir las prácticas sociales y comprender la realidad. La influencia por los presupuestos y métodos de las ciencias naturales ha influido de manera notoria en la búsqueda de un conocimiento científico cuantificable y centrado en la dimensión objetiva de la realidad.

La cuantificación y el uso de estadísticas cada vez más sofisticadas hechizan a importantes sectores de científicos sociales que sacrifican su capacidad analítica por rendirle tributo a lo instrumental. La tecnología es una herramienta que apoya de manera importante el trabajo investigativo, siempre y cuando no lo subyugue ni someta. Sin la interpretación y reflexión sobre los elementos conceptuales que arroja la realidad, la investigación pierde sentido, por refinados que sean los instrumentos, en dicha tarea el investigador es insustituible.

A propósito de lo anterior, Elsy Bonilla (1997:42) plantea: “Una de las mayores falacias en la formación de los investigadores es la creencia de que el método reemplaza la formación integral y la capacidad de pensar, comprender e interpretar. El aprendizaje de reglas, técnicas, estadísticas y sistemas informáticos no puede ir en desmedro de una formación integral que le permita al investigado, reflexionar sobre la sociedad teniendo en cuenta sus dimensiones históricas y las contradicciones entre los intereses de los distintos grupos sociales”.

Los métodos de investigación social han caído en un mecanicismo infértil que deja en la penumbra la lógica reguladora del proceso y de los problemas de conceptualización inherentes a él. Por tomar a la deriva las tendencias teóricas o metodológicas de moda se inhibe el proceso de producción de conocimientos y se fosiliza la investigación reduciéndola a un recetario de prescripciones arbitrarias e inquebrantables.

La carencia de una formación integral hace que la interpretación de la realidad se fragmente perdiendo de vista la movilidad de las situaciones y el impacto que los cambios culturales y sociales ejercen sobre la realidad. Lecturas éstas que no pueden ser sustituidas con el recurso instrumental del método.

Es importante señalar también que el mito de lo complejo, difícil y dependioso actúa en el imaginario profesional convirtiendo a la investigación en un terreno árido, poco amable y en una tarea desligada o sustancialmente distinta de la cotidianidad práctica. La misma se delega a “expertos”, estableciéndose una distancia fría y formal con sus posibilidades cognitivas y con la producción de conocimientos.

Todas estas dificultades se corresponden con problemas aún no resueltos, de corte teórico, metodológico e instrumental, presentes en la configuración profesional:

- Los obstáculos teóricos están relacionados con la insuficiencia de los viejos paradigmas y la quiebra o derrumbe de aquellas tradiciones a través de las cuales se concibe el mundo. Las viejas teorías se tornan frágiles para encarar la compleja realidad, y los sistemas de ideas y creencias que intervienen en la configuración de la realidad social se desmoronan dejando un espacio baldío que empieza a ser llenado con referentes débiles o en proceso de constitución. El incipiente desarrollo conceptual —que sirve como soporte para nombrar lo nuevo y distinto— obliga a seguir aferrados a generalidades que despojan de sentido las complejas realidades particulares.
- La confusión entre lo metodológico y lo técnico también está latente en el quehacer investigativo. La sacralización de lo instrumental le resta espacio a la reflexión crítica sobre las lógicas, procedimientos y estrategias que iluminan la investigación, y a su sentido en relación con los actores, contextos, problemas y finalidades. El afán operativo reduce la indagación a un ejercicio formal de aplicación de instrumentos, restándole la potencialidad y creatividad que como aventura de conocimiento debe representar.
- Los desafíos prácticos que el proceso investigativo impone, la precariedad de recursos y las presiones del medio (que exige resultados tangibles, rápidos e inmediatos) son otras de las dificultades que el ejercicio profesional tiene que afrontar en materia de investigación. La eficiencia instrumental obliga —muchas veces— a concebir los resultados de las investigaciones como productos susceptibles de “mostrar” o “vender” para beneficio y empoderamiento de ciertos grupos o para respaldar la eficacia de programas, instituciones y organizaciones.

Aunque son muchos los vacíos y dificultades presentes en la investigación, es necesario trascender crítica y reflexivamente el vínculo que la profesión ha establecido con la acción, permitiendo la posibilidad de aportar a la producción de conocimientos que contribuyan a develar lo que ocurre en dicha relación y en el cúmulo de aspectos “invisibles” presentes, en la dinámica social.

Dentro del amplio espectro de la actuación profesional, la tarea investigativa constituye un recurso ineludible de potenciación profesional, siendo impensable la pertinencia y el impacto de la gestión social al margen de los procesos que la generación de conocimientos reclama.

La formación en investigación no es un asunto exclusivo de los académicos, ella compromete a la profesión como un todo orgánico para que la producción de conocimientos —sobre las dinámicas sociales, donde cotidianamente actúan los(as) Trabajadores(as) Sociales, y sobre los aspectos operativos de la misma— constituya uno de los ejes definitorios del ejercicio profesional.

Por no ser un asunto formal de capacitación sino una situación que está ligada a las condiciones sociales de las prácticas científicas, la formación en investigación le plantea al Trabajo Social la necesidad de deconstruir las rutinas asistemáticas y poco rigurosas que —en el afán inmediatista por la acción— se han privilegiado durante mucho tiempo. Desmontar los dispositivos diseñados en torno a la práctica profesional y a la investigación social, implica establecer una nueva

conexión con los fundamentos e intencionalidades que subyacen en los imaginarios que sobre la profesión se han construido, opacando posibilidades.

La investigación como fuente de conocimientos y eje fundante de la reconfiguración profesional debe estar en capacidad de afectar los procesos de acción, produciendo comprensiones e interpretaciones que actúen como claves para dilucidar la complejidad de la dinámica social. La investigación en Trabajo Social tiene que asumirse como una práctica sistemática donde se fragüen procesos científicos de producción de conocimientos que permitan explicar, comprender e interpretar la realidad social.

La investigación encierra un valor incalculable como instancia reconstructora de la realidad social. A través de ella se vive y reflexiona sobre el presente y se recupera la memoria colectiva del pasado, constituyendo un espacio dialógico de prácticas y saberes contrarios y diversos. La apertura de espacios sistemáticos de reflexión, que permitan dotar de sentido a los pensamientos y vivencias (tan necesarios hoy en día), impone la necesidad de superar la ingenuidad y el espontaneísmo presente en algunas de las investigaciones realizadas por el colectivo profesional. La construcción de un conocimiento social capaz de visibilizar las diferencias culturales y las vivencias particulares (y generales) le exige a la profesión el fortalecimiento de sus base teóricas y una férrea disciplina intelectual.

La investigación es una condición necesaria también para estar a tono con las exigencias del país y del mundo. Lorena Gartner (2000:91) plantea al respecto: "Los procesos de globalización en sus dimensiones económica, cultural y geopolítica, quiérase o no, tienden a producir un fenómeno de exclusión en el que el atraso científico juega un papel preponderante. Hoy más que nunca, es necesario reivindicar la idea de universidad como la casa del saber, como un nicho o hábitat donde se gestan conocimientos y hacedores de conocimientos".

La investigación en Trabajo Social tiene que ocuparse, en lo fundamental, de los problemas referidos al contexto, a la acción social y a la especificidad profesional, así:

- La comprensión y caracterización de los contextos está cruzada por las tramas de constitución, deconstitución y reconstitución de los sujetos sociales, siendo las interacciones y estrategias -sociales, culturales y simbólicas- presentes en las prácticas que realizan los distintos actores, importantes de desentrañar.
- En el terreno de la acción social merecen especial atención los análisis críticos sobre programas de acción desplegados en ámbitos institucionales, organizacionales y comunitarios, la sistematización de experiencias, los estudios sobre metodologías de acción, viabilidad e impacto social.
- Interrogantes sobre la identidad y especificidad profesional, configuran un amplio paquete de propuestas investigativas importantes de desarrollar.

Mediante la investigación, entendida como un proceso riguroso y sistemático de producción de conocimientos, el Trabajo Social logrará establecer

una clara relación dialógica con las diferentes disciplinas sociales y humanas aportando, entre otros, a:

- Avanzar en el develamiento y comprensión de las lógicas y dinámicas individuales y colectivas presentes en las prácticas y sujetos sociales.
- Desentrañar los procesos y procedimientos inmersos en la acción social.
- Visibilizar las tramas y sujetos de la exclusión, la pobreza, el desplazamiento, el desempleo, la violencia.
- Develar las voces y estrategias de esperanza, presentes en prácticas cotidianas de resistencia social.
- Mejorar la calidad de la gestión social.
- Evaluar y valorar los impactos de los proyectos sociales.
- Gestar proyectos de desarrollo humano y social acordes con la complejidad y diversidad del mundo actual.
- Reflexionar sobre la especificidad profesional generando condiciones internas que permitan su consolidación, proyección y empoderamiento.

4.3. Cualitativo-cuantitativo: lógicas y procesos de investigación social

La polarización cuantitativo versus cualitativo y la complementación forzosa que entre ambas propuestas muchas veces se ha establecido, constriñen y obstaculizan el proceso de producción de conocimientos que la investigación social debe generar.

Situar el debate sobre los enfoques cuantitativos y cualitativos de investigación social en el terreno de su complementación o exclusión es algo estéril. La amplitud del conocimiento permite acercamientos de distinto orden a la realidad social, siendo las posturas y los problemas de investigación los llamados a definir la opción por determinado enfoque, asimilándose el mismo a un problema de lógicas y perspectivas.

La polémica actual sobre la investigación cuantitativa y cualitativa está muchas veces viciada debido a que, en su discusión, se confunden los distintos niveles epistemológico, metodológico e instrumental.

Cada perspectiva de investigación posee una lógica necesaria de entender, respetar y asimilar. Cuando el investigador ha sido formado en un solo enfoque, posee un horizonte limitado y la rutina en que ha instalado sus indagaciones condiciona, muchas veces, su opción. Los métodos cuantitativos y cualitativos no son recursos excluyentes, cada uno se soporta en supuestos diferentes y su elección depende del tipo de problemas y preguntas que en términos de conocimiento se deban responder.

La anterior situación sugiere la necesidad de estimular una formación

investigativa amplia y plural para que sea la práctica misma la que permita a los investigadores reflexionar sobre los riesgos, límites y posibilidades de sus elecciones.

A pesar de ser muchos los paradigmas presentes en la investigación social, los mismos generalmente se agrupan -con infinidad de matices y variaciones- en tres grandes tradiciones, a saber: la Empírico-Analítica (explicativa, cuantitativa o distributiva, como otros lo llaman), la Crítico-Social (o dialéctica) y la Fenomenológica (interpretativa, naturalista o cualitativa).

En la caracterización general, que a continuación presento, están contenidas las diferencias fundamentales de cada paradigma y la relación que -en función de las lógicas, posturas, perspectivas y visiones- establece con: la naturaleza de la realidad social, del conocimiento y de sus procesos de producción, la relación objeto-sujeto, la teoría, el método y las técnicas.

- **Empírico-Analítica o Cuantitativa:** Es la que más fuerte arraigo ha tenido en las Ciencias Sociales; sus fundamentos epistemológicos se encuentran en el empirismo y en el realismo, que afirman la existencia de cosas reales independientes de la conciencia de quien las conoce.

Está vinculada a las corrientes positivistas -imperantes en los siglos XIX y comienzos del XX- y a las teorías funcionalistas y estructuralistas de la sociedad. Los procesos de investigación desarrollados bajo este paradigma están soportados en la lógica explicativa -basada en la verificación. Busca explicar las leyes generales que rigen la sociedad y la causalidad de los fenómenos sociales. Es un tipo de investigación predictiva que opera separando el todo de las partes.

Concibe a la realidad social como única, acabada y predecible, sujeta a leyes generales que la regulan. El conocimiento es individual, externo a los sujetos, producido por legos o expertos denominados "científicos", y su proceso de producción está fundamentado en la externalidad, siendo la distancia que se establece frente a los fenómenos que estudia, la condición necesaria para no contaminar los hallazgos. Los resultados o el conocimiento obtenido se expresan a través de números y cantidades. La relación objeto / sujeto es una relación vertical y externa. El método además de único, es un recurso para la verificación (aceptación o rechazo de hipótesis). Los conceptos se comportan como variables y por lo tanto son identificables, excluyentes y mensurables; la teoría y los conceptos determinan la investigación y son el punto de partida desde el cual se formulan las hipótesis, variables y dimensiones del objeto que se quiere estudiar.

Los estudios cuantitativos buscan explicar, predecir y controlar los fenómenos sociales desde una perspectiva externa y objetiva. Su intencionalidad es la búsqueda de la exactitud mediante la medición y generalización, no la elaboración de teoría. Pretenden un conocimiento sistemático, comparable y replicable. Sus objetos de estudio son los fenómenos observables, es decir todos aquellos susceptibles de ser medidos o controlados experimentalmente. Este tipo de conocimiento está orientado hacia las causas

de los fenómenos, las cuales están expresadas en leyes o relaciones empíricas, no concediéndole interés a las situaciones particulares e irrepetibles, cotidianas y subjetivas.

Retoma el modelo de las ciencias físicas y naturales para el estudio de la realidad social y establece el método "científico" basado en la observación, medición, cuantificación, verificación y control.

- **Crítico-Social o Dialéctica:** En el materialismo dialéctico, las teorías críticas de la sociedad y los aportes específicos de la Escuela de Frankfurt se encuentran los fundamentos básicos de esta tradición investigativa. Enfatiza en la **dimensión histórica de la realidad** y está comprometida con la acción transformadora de la sociedad mediante el develamiento de los aspectos ocultos en la práctica social y la constitución de sujetos sociales capaces de transformar la realidad.

"Impulsa el cambio social en mayor o menor escala, le asigna a la investigación social un papel de compromiso con dicho cambio y apunta hacia la construcción de una teoría que —desde la reflexión en la acción y la praxis, como encuentro crítico entre ambos— trate de orientar la acción. Retoma las premisas básicas del pensamiento radical del siglo XIX e instala a comienzos del XX la tradición de un pensamiento cuyo trasfondo principal está ligado con la transformación radical de la sociedad [...]. El pensamiento crítico cuestiona la idea de progreso instrumental no orientado hacia la organización radicalmente nueva de la vida social. Problematiza el proceso por el cual el concepto mismo de teoría se independiza y reifica desconociendo su carácter social; ubica el conocimiento en relación con otros procesos y considera que los hechos sociales no son externos a los hombres y que su comprensión pasa por el conocimiento del conjunto de relaciones históricas generales que las generan y que están bajo el control de los hombres mismos; rescata la concepción democrática del conocimiento y le asigna un papel preponderante a la investigación orientada hacia la acción para la resolución crítica de problemas y transformación de los sujetos sociales" (Vélez Restrepo, Olga Lucía y Galeano Marín, María Eumelia, 2000: 8).

Al asumir una **visión global y dialéctica de la realidad**, este tipo de investigación no puede ser comprendido por fuera de las condiciones estructurales, económicas, ideológicas, políticas e históricas que lo definen. Al asumir una **visión democrática del conocimiento**, este tipo de investigación se concibe como una empresa participativa donde tanto el investigador como los sujetos investigadores comparten responsabilidades y toman decisiones. Es un tipo de **investigación orientado en lo fundamental a la acción**, a la resolución crítica de problemas, a la educación de los sujetos para su propia emancipación, y eso hace que tenga tanto arraigo en los procesos de trabajo comunitario y de educación popular.

El **razonamiento dialéctico** ilumina los procesos investigativos mostrando contradicciones, interacciones, patrones y consecuencias de la acción. Sus supuestos básicos están soportados en teorías emancipatorias que contribuyen al cambio o modificación de la situación. Asumir el conocimiento como resultado de la interacción y la investigación como praxis

(realizada en la situación que se investiga) son algunas de las implicaciones metodológicas de este paradigma. La reflexión, la acción y la participación son sus ejes estructurantes.

- Fenomenológica o Cualitativa: Los fundamentos epistemológicos de este paradigma se encuentran en las escuelas idealistas, las cuales conciben el proceso de conocimiento como la interacción entre sujeto-objeto y la afectación mutua que se produce entre ambos. No pretende establecer leyes, su tarea central está enfocada a desentrañar y describir la lógica y el sentido de la acción.

Está vinculada con el Interaccionismo Simbólico (con Mead y Blumer), la Etnometodología (con Garfinkel), la Fenomenología (con Schutz, Husserl Dilthey) y la Hermenéutica (con Ricoeur y Gadamer).

La realidad social es concebida como una totalidad conformada por dimensiones objetivas y subjetivas siendo las primeras aquellas que están referidas a las instituciones y al lenguaje (o sea las que no están ligadas a historias particulares) y las segundas las que tocan con la cotidianidad, las vivencias, las experiencias y el mundo de la vida.

Además de subjetiva, la realidad social es epistémica, es decir producida social, cultural e históricamente por los sujetos. Los estudios de orden cualitativo tienden a comprender la realidad social como fruto de un proceso histórico de construcción donde están presentes diversos actores sociales, y por eso trabajan con la palabra, los relatos, los argumentos y los consensos de la gente.

Los enfoques cualitativos de investigación social asumen las realidades subjetivas e intersubjetivas como objetos legítimos de conocimiento científico y buscan comprender, desde la perspectiva de los actores sociales, las lógicas de pensamiento que guían las acciones sociales. Asumen la dimensión interna y subjetiva de la realidad social como fuente del conocimiento.

En la perspectiva Cualitativa, el conocimiento es un producto social y su proceso de producción es colectivo y está atravesado e influenciado por los valores, percepciones y significados de los sujetos que lo construyen, siendo la inmersión intersubjetiva en la realidad -que se quiere conocer- la condición a través de la cual se logra la comprensión de su lógica interna y de su racionalidad. Al reconocer que la objetividad plena no es posible, rescata la importancia de la subjetividad asumiéndola como condición y garantía para lograr el conocimiento de la realidad humana.

La perspectiva metodológica cualitativa hace de lo cotidiano un espacio de comprensión de la realidad y desde ella busca desentrañar relaciones, visiones, rutinas, temporalidades, sentidos y significados ocultos en la trama social.

Privilegia técnicas interactivas y dialógicas, generadoras de información, que posibiliten la comprensión de creencias, mentalidades, mitos, prejuicios y modos de vida particulares.

El investigador desarrolla conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de los patrones presentes en los datos. La elaboración de teorías intermedias es una tarea importante dentro de este tipo de investigaciones y por tal motivo los conceptos se van “dotando de contenido” en el

transcurrir investigativo, controlando el riesgo de "reificarlos"⁴⁵.

El método opera como dispositivo que dispara el conocimiento que los individuos tienen sobre su propia realidad. Las propiedades de la realidad que se estudia determinan el procedimiento a seguir, no pudiendo hablarse de un método único.

El Gráfico 4.1 ilustra lo anterior.

Modelos o paradigmas de investigación social

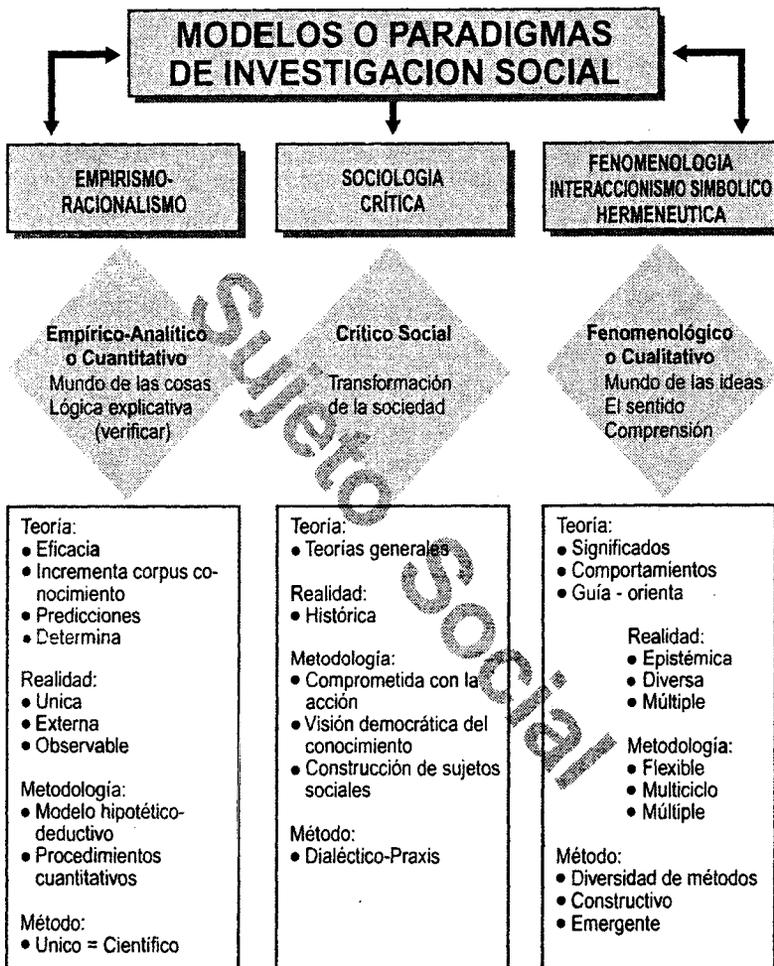


Gráfico 4.1.: Modelos o Paradigmas de Investigación Social.

(45) Reificar: elaborar o producir sin vínculo ni soporte en el mundo real.

4.4. La investigación cualitativa: una opción de desarrollo profesional

La complejidad y el dinamismo de las sociedades contemporáneas ponen en cuestión las pretensiones propias de los enfoques positivistas –basados en un ideal causalista y de racionalidad instrumental– mediante los cuales se pretende asimilar la realidad social o los sistemas humanos a los modelos de las ciencias naturales.

Los intereses, sentidos y representaciones que configuran las interacciones cotidianas –donde reina el caos, el movimiento y la incertidumbre– hacen que las ambiciones formales, jurisprudenciales y predictivas propias de los modelos positivistas de investigación social se desborden, dando paso a la construcción de propuestas cognoscitivas diferentes que cuestionan, además, la existencia de verdades absolutas y métodos únicos.

El Caos, la Complejidad, el Construccinismo, la Cibernética de Segundo Orden –inspiradas en la Física Cuántica y en la Biología Molecular– junto con la Fenomenología, la Sociología Comprensiva, el Interaccionismo Simbólico y la Hermenéutica, entre otras, iluminan todo un camino que altera el ideal de la predicción determinista, estableciendo nuevas formas de concebir el mundo y de hacer investigación social. Todos esos enfoques, modalidades y perspectivas moldean y configuran formas particulares de acceder a la realidad social.

La amplia y variada gama de posibilidades y estilos metodológicos fundamentados en géneros, discursos, modalidades y estrategias diversas aparecen para enfrentar la actividad investigativa y reconstruir el mundo humano y social. Las vinculaciones, tránsitos y mediaciones que la investigación cualitativa ha establecido con los postulados, proposiciones, teorías y metodologías señalados han contribuido a la conformación de un “corpus propio” caracterizado por la amplitud, complejidad y diversidad.

Este paradigma de investigación no es nuevo, sus postulados y propuestas están planteados desde tiempo atrás coexistiendo de manera marginal y a veces tensional con el denominado *modelo explicativo o cuantitativo*. En su proceso de configuración se ha nutrido de los aportes disciplinares de la Antropología Social, la Sociología Comprensiva, la Sociolingüística y la Filosofía, entre otras, constituyendo un amplio y vasto espectro de indagación social.

La velocidad de los cambios sociales plantea nuevos retos y dificultades a los investigadores sociales, haciéndose necesaria la adopción de perspectivas y metodologías versátiles y creativas que estén en capacidad de reinterpretar la realidad humana y social. Las nuevas formas de producción cultural generadas por el desarrollo tecnológico y los medios de comunicación, contienen patrones estéticos y formas de subjetividad imposibles de captar con el lente homogenizador de la explicación causal. La recuperación y reconstrucción de tales prácticas sólo es posible mediante modalidades investigativas que permitan el análisis y la comprensión de su sentido.

La tarea de reconfiguración y consolidación de los saberes que fundamentan la profesión, le muestra al Trabajo Social Contemporáneo la opción de la investigación cualitativa como camino para acercarse con sistematicidad a la reconstrucción de la compleja realidad social. El agotamiento del paradigma cuantitativo de investigación y la hegemonía del método científico –positivo– como el único válido para explicar la realidad social le asignan un lugar central a la investigación cualitativa como propuesta para conocer y comprender las sociedades actuales.

Por su alto contenido humanista, las investigaciones cualitativas son más cercanas a las circunstancias que rodean al ser humano y a la sociedad. Al respecto, Jesús Galindo (1997: 65) plantea: “El que indaga tiene en su propia configuración una riqueza y un límite. Requiere entenderse a sí mismo para entender lo que investiga, y ambas cosas suceden simultáneamente. El resultado de un ciclo investigativo trae como consecuencia cambios en el conocimiento sobre lo indagado, aunque también cambios en la percepción del que indagó. El proceso de investigación enriquece la visión de algún exterior, pero ante todo enriquece la visión sobre el propio interior. La investigación así entendida es una trayectoria configuradora de conocimientos acerca del mundo exterior e interior. La conciencia individual crece con la colectiva en ese doble movimiento. La investigación tiene una dimensión humanista y espiritual innegable”.

Trascender el enfoque cuantitativo de investigación –que se ha privilegiado en Trabajo Social– implica estar dispuestos a abrir la profesión, las mentes y los corazones para aceptar la existencia de mundos distintos a los propios y despojarnos de los prejuicios y miradas encasilladoras con que se percibe, muchas veces, la realidad humana y social. La condición humana está llena de sorpresas y comprender su esencia es estar en capacidad de entender que muchos de los cambios y dinámicas que en la sociedad se presentan están condicionados por ella.

Lo vasto, diverso y polifuncional del universo conformado por la investigación cualitativa lleva a señalar la inconveniencia epistemológica y práctica en que se incurre cuando se confunde o reduce la misma a una modalidad, técnica o estrategia.

Como proceso de indagación interactivo e intersubjetivo, la investigación cualitativa está caracterizada por reconstruir la realidad social develando las lógicas y sentidos que las acciones, vivencias y experiencias representan para quienes las encarnan, contribuyendo a desentrañar la complejidad de la trama social.

Más que un conjunto de técnicas para recoger información, la investigación cualitativa es un modo particular de encarar el mundo de la vida –interioridad– de los sujetos sociales y de sus interacciones.

Es una modalidad de investigación versátil y flexible en cuanto a los métodos que emplea, los cuales apoyan e iluminan la labor investigativa sin determinarla, asignándole a la creatividad y a la imaginación un papel acorde con las exigencias que la producción del conocimiento propone. Los métodos utilizados no se ciñen a secuencias lineales predeterminadas, ni admiten prescripciones canónicas formalizadas; están abiertos a múltiples posi-

bilidades y por lo tanto son polifacéticos y multifuncionales, siendo el investigador su principal herramienta, su artífice y su creador.

La circularidad dialogante y la complementariedad metodológica están presentes en los procesos metodológicos de la investigación cualitativa. Los diseños, denominados emergentes, van haciendo su aparición-configurándose y redefiniéndose- en el transcurso mismo de la investigación, en el contacto directo con la realidad estudiada y en las posibilidades y limitaciones que el acto investigativo depara.

La comprensión del "otro" y la cotidianidad ocupan un lugar central en ella y por eso todos los fenómenos, perspectivas y escenarios, por triviales que parezcan, son dignos de ser estudiados.

Aspectos invisibles y muchas veces ignorados de la realidad social son abordados en este tipo de investigaciones conjugando las perspectivas etic y emic: la mirada externa del investigador, las referencias a otras culturas distintas a la estudiada, la propia mirada y el entendimiento desde quienes la comparten son cruciales para contextualizar y dar cuenta de la estructuración de lógicas y significaciones.

En la investigación cualitativa no se parte de supuestos previos; durante el proceso se levantan premisas que deben ser precisados o descartados en consonancia con todo el engranaje: el programa metodológico está concebido de tal manera que los distintos momentos de preconfiguración, configuración y reconfiguración actúen de manera cíclica y gradual hasta lograr encajar cada una de las piezas que conforman la trama total.

Al comienzo las pistas no son claras y el investigador, de la mano de los sujetos investigados, empieza a construir un mapa descriptivo de rasgos generales -como si se estuviera pintando un boceto o armando un rompecabezas-; luego, con toda esa información -aparentemente suelta y desarticulada- establece conexiones, relaciona y prioriza construyendo reglas y patrones hasta dar cuenta del sentido y tejer un relato donde sus actores se sientan representados.

Preconfiguración (o exploración), configuración (focalización) y reconfiguración (profundización) actúan como momentos de un proceso metodológico que está atravesado por la contrastación permanente y cuya meta es llegar a afirmar desentrañando las pautas que rigen, conectan y regulan la "acción" de las personas o grupos estudiados. La saturación -momento importante del proceso investigativo- ocurre cuando el discurso se torna envolvente y no emerge información nueva. Dicha situación contribuye a señalar redundancias en la información generada y a tomar decisiones respecto a ampliar o suspender la recolección de información, colocando distancias.

La investigación cualitativa produce impactos importantes en el terreno de las subjetividades comprometidas con el acto de investigar. Con sus preguntas, actos y bagaje cultural, el investigador se convierte en un instrumento a través del que se potencian la expresión y el discurso del "otro", el cual queda plasmado en el análisis y la interpretación. Entender quién es el otro (los otros) implica darle curso a la pregunta de quién soy yo, y esa situación moviliza cantidad de sentimientos que -anclados en los recuerdos, experiencias y vivencias- le infunden alma al acto de investigar.

La flexibilidad de sus diseños, le permite a la investigación cualitativa la posibilidad de hacerle un seguimiento detallado y crítico a las acciones que el programa metodológico propone, estableciendo cambios sobre la marcha del proceso. La valoración y confrontación permanente de los efectos ocasionados (en cada uno de los sujetos involucrados en la investigación) hacen que cada una de las acciones desarrolladas durante el proceso sea susceptible de afinaciones y redefiniciones.

Visibilizar a esos otros que han permanecido ocultos detrás de los discursos que la oficialidad impone, permitiendo escuchar sus voces, supone el establecimiento de canales de comunicación e interacción dialógica que cambian radicalmente la percepción sobre el quehacer investigativo, situándolo más allá del formalismo instrumental y convirtiéndolo en un acto comunicativo. La comunión con el otro redimensiona de manera significativa a la investigación, independientemente de cuál sea su objetivo.

La reconstrucción de la realidad, tarea fundamental en la investigación cualitativa, es algo que no se logra sino desde los actores y situaciones cotidianas que se propician con la presencia del investigador. La ilusión positivista del hecho puro, "objetivo", surgido del procesamiento formal de los datos, nada tiene que ver con la interpretación que en la investigación cualitativa se realiza para captar el sentido de la acción.

Hleap B., José (1999: 60) plantea al respecto: "[...] el sentido tampoco puede entenderse como la experiencia o relato conciente de una persona, el mismo es una construcción colectiva donde se cruzan diferentes versiones de acuerdo a como cada sujeto las vivió. La investigación interpretativa –cualitativa– no pretende restituir un hecho, puesto que éste existe en sus distintas interpretaciones, sino que busca comprender la experiencia como acontecimiento, es decir asumiendo las diferentes interpretaciones como constitutivas de la realidad socio-cultural donde ellas ocurren".

La construcción de sentido está atravesada por momentos de aparente incomunicación derivados de los prejuicios, imaginarios y predeterminaciones que se tienen sobre el "otro". Cuando el investigador cede su lugar a los sujetos de la investigación se desata un proceso de "entendimiento" caracterizado por la articulación y conexión de situaciones que posibilitan la comprensión del mundo del otro. Todo lo que inicialmente aparecía desfigurado, fragmentado y desarticulado empieza a cobrar sentido, desplegándose un proceso comunicativo en el cual el investigador se sitúa como agente activo y generador de impactos.

Hannah Arendt (1998: 200) plantea que la pluralidad humana es condición básica de la acción y que la alteridad no es lo mismo que ser distinto. "La alteridad es un aspecto importante de la pluralidad, la razón de ser de todas nuestras definiciones son distinciones, por la que somos incapaces de decir que algo es sin distinguirlo de alguna otra cosa [...] El discurso y la acción revelan esta única cualidad de ser distinto. Mediante ella los hombres se diferencian en vez de ser meramente distintos".

A través de los procesos de confrontación (no de las percepciones particulares) mediados por el lenguaje, la investigación cualitativa recupera las lógicas

que regulan y conectan el sentido de la experiencia. Mediante el lenguaje los sujetos establecen su relación con el mundo, y la forma específica como se vincula, construye y transforma esta conexión, constituye la experiencia⁴⁶

Durante mucho tiempo, se ha pensado que la comprensión del otro depende de la "participación" o la posibilidad que el investigador tenga de ocupar un lugar en la cultura de los sujetos que quiere conocer. Dicha perspectiva, además de ser una falsa ilusión, sobredimensiona las posibilidades cognoscitivas de la "participación" olvidando que el "otro" nunca es igual al investigador, sino próximo, y que nombrarlo no implica parecerse a él sino estar en capacidad de construir la distinción y la diferencia.

La imposibilidad práctica y real de asumir la participación como involucramiento físico y directo en la vida y experiencia del otro - "dejando de ser yo"- le impone a la investigación cualitativa la necesidad de desplegar una postura ética que posibilite la comprensión de las lógicas que le dan sentido a su existencia y acción. El conocimiento del otro no puede confundirse con el desdibujamiento del investigador; parafraseando a Carlos Ortiz (1998:50): posición no significa posesión.

La investigación cualitativa también es un proceso comunicativo, donde cobran importancia los lenguajes no verbales y la escritura. Esta última opera como un dispositivo posibilitador de las interpretaciones tendiendo puentes hacia fuera, visibilizando los "mundos ocultos" -que pocas veces son mostrados- y acercándolos a quienes no están en posibilidad de vivenciarlos. El investigador actúa como mediador y canal a través de la escritura: el relato (o informe de investigación) le infunde vida al mundo investigado, condensando la reconstrucción que del mismo se logró hacer y representando las voces que río habían sido escuchadas.

La escritura como forma particular de exposición del conocimiento obtenido y producido en la investigación, está regulada por las reglas del lenguaje y por lo tanto tiene que estructurarse y proyectarse, asumiéndose con rigurosidad. Es una actividad en constante elaboración y los discursos que a través de ella se producen son susceptibles de múltiples y diversas interpretaciones. A través del relato -que el investigador construye o escribe- se captura el sentido de la realidad estudiada y se hacen públicas las encrucijadas, singularidades y regularidades donde habita "la trama de la vida". La improvisación en la escritura del relato, inhibe su potencia vital.

Generar comprensiones e interpretaciones de la realidad social trascendiendo la simplificación de las subjetividades involucradas, es una tarea a realizar por las diferentes disciplinas sociales, y ello compromete en forma particular al Trabajo Social. Las formas de intercambio y producción de la vida social, así como los relatos, prácticas y rituales de la vida cotidiana,

(46) La experiencia para la investigación cualitativa, es un hecho subjetivo conformado por las interpretaciones construidas por los sujetos que las viven y la acción es un conjunto de sucesos cuyo sentido se construye a través de la interpretación.

entrañan formas peculiares de habitar el mundo y contienen una significación posible de captar, a través de los abordajes cualitativos de investigación social.

La reconfiguración profesional le exige al Trabajo Social Contemporáneo superar la estrecha conexión que durante mucho tiempo se ha establecido con la tradición explicativa de investigación social, fortaleciendo la opción cualitativa (no por dictamen de la “moda”, ni por ser la “verdad revelada”) como la perspectiva más cercana para comprender y reconstruir los procesos actuales que la realidad social entraña.

4.5. Dilemas éticos y responsabilidad social de la investigación en Trabajo Social

Para hacer de la investigación —especialmente cualitativa— un eje estructurante de la profesión, el Trabajo Social Contemporáneo debe darse a la tarea de reflexionar sobre las implicaciones éticas y sociales presentes en el quehacer investigativo. Los conflictos de intereses y la diversidad de asuntos relacionados con la práctica investigativa hacen que durante la misma se enfrenten dilemas éticos (e incluso legales) que tienen que ser pensados y reflexionados más allá de la escala de valores individuales, propios, de cada investigador. La comunidad académica de Trabajo Social debe abrirse a la discusión de tales asuntos y establecer, de acuerdo a ellos, una serie de postulados que regulen y orienten la actuación profesional en el campo de la investigación social.

Más que un conjunto de prescripciones formales, los códigos de ética constituyen procesos pedagógicos de reflexión y discusión que cualifican y acercan la práctica investigativa a los objetivos humanizadores de la profesión. No se trata de plantear un conjunto de disposiciones —que actúen como formulas o recetas— sino de dotar al investigador de herramientas críticas que le permitan reflexionar colectivamente sobre su hacer y aportar por esa vía a la construcción de la identidad profesional y a la formación integral de los futuros investigadores.

La centralidad de la ética en la formación investigativa constituye un asunto de gran interés para los procesos de reconfiguración profesional. La discusión sobre los problemas, las metodologías y la forma como los distintos grupos de investigadores enfrentan los dilemas éticos que se presentan en sus trabajos contribuye a enriquecer el ejercicio investigativo y por consiguiente a la profesión. La investigación, además de aportar a la producción de conocimientos, es un espacio privilegiado de interacción donde se fraguan procesos humanísticos que requieren ser direccionados con responsabilidad ética y social.

Vélez Restrepo y Galeano Marín (1998) aportan la siguiente reflexión sobre el tema: “La ética entendida como el saber que reflexiona sobre las acciones e interacciones reguladoras de los comportamientos sociales y del ejercicio de la voluntad individual, permite la comprensión de valores diferentes a los legalmente establecidos y constituye un referente a través del cual se establece un

La Investigación en Trabajo Social: problemas de reconfiguración

reordenamiento de las relaciones sociales. La ética está fundamentada en la razón y en el principio de la vulnerabilidad humana, entendida esta última como integridad física y como proceso de identidad cultural construido a través de relaciones afectivas. Considerar la vulnerabilidad humana como eje estructurante de la ética supone la responsabilidad de asumir el impacto que las acciones investigativas desatan y los efectos de las decisiones que puedan poner en riesgo a personas, instituciones o proyectos. Las formas de vivir y de relacionarse de los diferentes grupos o sujetos sociales se convierten en pautas que dotan de significación a las acciones que tales sujetos desarrollan, la regularidad de dichas prácticas permite construir un orden fáctico. Develar ese orden fáctico es asumir como investigadores la ética de la responsabilidad. [...] El papel a asumir en los procesos investigativos debe trascender la producción de conocimientos y permitir el establecimiento de una relación ética y política con el problema que se investiga y con los sujetos sociales con que se interactúa”.

El privilegio por los resultados y la excelencia académica, ha desplazado el papel preponderante que en la formación investigativa debe cumplir la reflexión sobre las implicaciones éticas del acto de investigar. Aunque los procesos investigativos están llenos de situaciones humanas “difíciles” de encarar, la cultura triunfalista del éxito impide que los tropiezos y errores cometidos –durante la investigación– sean asumidos y compartidos pedagógicamente por las comunidades académicas como fuente de aprendizaje. Knafli Kathleen (1994) plantea al respecto: “[...] los investigadores cualitativos necesitan estar concientes de los temas sociales y disciplinarios actuales, relacionados con la falta de ética científica, porque como miembros de una comunidad académica amplia, están en condiciones tanto de mostrar resultados como de ser afectados por las políticas y procedimientos relacionados con estos temas” (Citado en *Textos y Argumentos*, 2000: N° 1).

Interactuar con diversos sujetos sociales, asumiéndolos como son, sin satanizarlos ni sacralizarlos, y superar los prejuicios presentes en la naturalización que muchas veces se hace de lo social, le plantean a la investigación social la necesidad de reflexionar sobre la postura ética a adoptar durante el desarrollo de la misma. Las acciones, situaciones y decisiones presentes en el ejercicio investigativo afectan –de múltiples maneras– a los sujetos involucrados en él. Contribuir a controlar o aminorar los efectos nocivos de tales eventos, es un componente importante de la responsabilidad ética que todo investigador social debe asumir. Analizar las consecuencias, alcances y compromisos inherentes al trabajo investigativo y al uso indebido que del mismo puede hacerse, constituye un objeto de estudio importante a ser considerado por el Trabajo Social Contemporáneo.

Vélez Restrepo y Galeano Marín (2000: 15) se refieren a ese asunto de la siguiente manera: “[...] Aportar a la construcción de un conocimiento interesado en la humanización del hombre, es una de las metas de los procesos de investigación cualitativa y en consecuencia la postura ética del investigador deberá iluminar todo el proceso de principio a fin”.

Un componente importante de la responsabilidad ética –que debe asumirse durante el proceso investigativo– es el establecimiento de pactos, acuerdos y

negociaciones claras y transparentes que permitan proteger la confidencialidad de las personas (conductas y territorios)⁴⁷ que suministran la información. La definición consensuada de límites y umbrales que hagan posible el manejo respetuoso de la información, es condición esencial para ponerle freno a la malsana curiosidad que atropella y desdibuja el sentido humanista de la investigación. El investigador debe saber hasta dónde llegar con las preguntas, comentarios, observaciones e interpretaciones de tal manera que el conocimiento del otro no se confunda con el atropello o la "violación" de su intimidad. Sobre este punto Galeano Marín (2001: 92) plantea lo siguiente: "[...] Asegurar la confidencialidad y el anonimato, no transgredir los límites acordados con los informantes, no abordarlos en condiciones que no les permitan tener control sobre lo que dicen o hacen, son asuntos a tener siempre presentes".

Ser testigo involuntario de actos ilícitos (como abuso sexual o violencia entre otros) durante el desarrollo de la investigación no exime al investigador de asumir una responsabilidad ética y social frente a los mismos. Algunos investigadores han tratado de incidir en la modificación de las circunstancias de abuso y violencia, observadas en sus investigaciones, haciendo denuncias públicas o participando en grupos y comités que tengan injerencia en la política respectiva. Sin embargo, cualquier actuación al respecto deberá estar regulada por los acuerdos y pactos establecidos de manera que se garantice el respeto a la confidencialidad, la protección de la integridad física-moral de los sujetos y el uso adecuado de la información.

El consentimiento informado es un mecanismo a través del cual el investigador y las personas involucradas en la investigación establecen acuerdos sobre los posibles riesgos y beneficios que se asumen al participar en la misma y sobre el tipo de información que se pretende generar, difundir o publicar. Dicho pacto o acuerdo debe establecerse teniendo en cuenta las condiciones culturales, económicas, sociales y jurídicas de cada sujeto, y para hacerlo explícito es conveniente recurrir a la vía (verbal o escrita) que más se ajuste a la persona y situación. Conocer el propósito de la investigación, sus fuentes de financiación y todos aquellos asuntos que comprometen la vinculación de determinados grupos o personas a la misma es un derecho que hay que hacer valer y respetar.

El recuerdo de algún evento, persona o situación puede producir, en los sujetos involucrados en la investigación, desgarramientos o comportamientos que sobrepasen sus límites racionales y que entorpezcan la interacción. En dicha situación, la cautela y el buen juicio del investigador se hacen necesarios para asegurar un clima de confianza y apoyo que le permitan a la persona controlar la situación, sin el temor de sentirse juzgado o cuestionado.

La vida cotidiana es una ventana abierta a la intimidad de las personas y refleja la fragilidad de la condición humana con los valores, prejuicios, temo-

(47) En los procesos investigativos es necesario guardar la confidencialidad de los testimonios, territorios e identidades de quienes suministran la información, para no poner en peligro su integridad física o moral.

res y virtudes que en ella habitan. La movilización de afectos y el establecimiento de relaciones intersubjetivas y de poder que se desatan durante los procesos investigativos, además de plantear la necesidad de altos niveles de formación y compromiso ético constituyen asuntos de gran interés, para ser considerados por el Trabajo Social Contemporáneo.

La necesidad de empoderamiento de algunos grupos o personas con los cuales se interactúa durante la investigación, obliga a colocar especial atención a las consecuencias éticas de dicha tensión, la cual conduce -a veces- a la instrumentalización y manipulación. La visibilización de los sujetos involucrados en la investigación, no puede confundirse con la sacralización de las demandas, exigencias o protagonismo que algunos actores reclaman exagerando o desviando los propósitos de la misma.

Los dilemas éticos que se le plantean a la investigación están referidos también a asuntos aparentemente pueriles u operativos, como el registro, el almacenamiento (o archivo) de la información recolectada durante el proceso, la escritura del relato (o informe final), o la difusión y publicación del mismo.

No siendo el propósito de este libro la elaboración exhaustiva y rigurosa de cada uno de los asuntos éticos y prácticos concernientes a la investigación, señalaré a continuación algunas consideraciones generales al respecto:

- La utilización de sistemas técnicos como grabadoras, filmadoras o notas debe hacerse con consentimiento de los informantes; la falta de información -además de ser un atropello o irrespeto- puede obstaculizar el desarrollo de la investigación poniendo en cuestión el clima de confianza, la reserva y el anonimato que tan celosamente debe proteger todo investigador.
- La limpieza de los datos es un mecanismo que permite guardar o archivar la información recolectada sin quebrar el pacto de anonimato y confidencialidad al que tiene derecho cualquier informante.
- Escribir sin desdibujar ni atropellar al otro, es una de las tareas que con mayor responsabilidad -ética y estética- debe acometer el investigador cualitativo. Validar con los actores involucrados, en la investigación, los hallazgos y compartir el relato hasta lograr que los mismos se sientan representados en él es una buena manera de enfrentar dicha situación.
- Las técnicas y procedimientos a emplear en el trabajo investigativo, deben adecuarse a las características, ritmos y condiciones de los sujetos y contextos respetando sus particularidades.

Para cerrar este capítulo sólo me resta señalar que los criterios éticos, rectores del proceso de investigación, están resumidos en la consideración, valoración y respeto por la condición humana y social de las personas involucradas en la investigación y su consideración como sujetos sociales (no como depositarias de información). El acceso "al mundo del otro" debe ser un proceso concertado de negociación, mediado por el respeto a sus ritmos, tiempos, silencios y estados de ánimo físicos-mentales sin traspasar los límites de información y confidencialidad que abierta o soterradamente ellos quieran establecer.

Bibliografía referenciada

ASOCIACIÓN BRITÁNICA DE SOCIOLOGÍA, 2000, *Declaración de Ética*, BSA & BSA, Durham. Traducción realizada por David Felipe Castillo para el proyecto: Construcción interactiva de ambientes para el desarrollo humano: rompiendo círculos de explotación sexual infantil y juvenil, Fundación Universitaria Luis Amigó, Medellín, Colombia.

BONILLA CASTRO, ELSY y RODRÍGUEZ, PENÉLOPE, 1997, *Más allá del dilema de los Métodos, La Investigación en Ciencias Sociales*, Grupo editorial Norma, Santafé de Bogotá, Colombia.

CIFUENTES PATIÑO, ROCÍO y GARTNER ISAZA, LORENA, 1999, "La práctica Investigativa en Trabajo Social", en: *Revista Eleutheria, series de Trabajo Social*, N° 2, Manizales, Colombia.

DELGADO, JUAN MANUEL Y GUTIÉRREZ, JUAN, 1995, *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*, Síntesis S.A., Madrid.

GALEANO MARÍN, MARÍA EUMELIA, 2001, *Estrategias de Investigación Cualitativa, Informe Final de Año Sabático*, Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Departamento de Sociología, inédito, Medellín, Colombia.

GALINDO CÁCERES, LUIS JESÚS, 1997, *Sabor a Ti, Metodología Cualitativa en Investigación Social*, Universidad Veracruzana, México.

GARTNER ISAZA, LORENA, 2000, "La Investigación en la Formación de Trabajadores Sociales: su Proyección y sus Condiciones de Posibilidad", en: *Revista Colombiana de Trabajo Social, Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social—CONETS—* N° 14, Santafé de Bogotá, Colombia.

GRASSI, ESTELA, 1995, "La Implicancia de la Investigación Social en la Práctica del Trabajo Social", en: *Revista Margen*, N° 9, Buenos Aires, Argentina.

GHISO, ALFREDO, 1998, "Investigación Comunitaria, Desafíos y Alternativas en Escenarios de Alta Conflictividad", en: Primer Encuentro de Talentos, Experiencias y Esperanzas en Investigaciones Comunitarias, REDINCO, Santafé de Bogotá, Colombia.

HLEAP B., JOSÉ, 1999, "Siste - Matizando Experiencias Educativas", en: *La Piragua, Revista Latinoamericana de Educación y Política*, N° 16, México.

IBÁÑEZ, JESÚS, 1994, *El Regreso del Sujeto, La investigación Social de Segundo Orden*, Siglo XXI Editores, España.

ORTIZ, CARLOS, 1999, "Poética: po-ética", en: *Hurgar, publicación de Ciencias Sociales y Humanas*, N° 6, Medellín, Colombia.

PAROLA, RUTH NOHEMÍ, 1998, "Medios para la Producción del Conocimiento en Trabajo Social: las Problemáticas de la Praxis Social, la Investigación Social y la Sistematización", ponencia presentada al XVI Congreso Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, Chile.

PÉREZ SERRANO, GLORIA, 1994, *Investigación Cualitativa, Retos e Interrogantes*, Tomo I: Métodos, Editorial La Muralla, Madrid.

QUIROGA, MARCELA, 1999, "La Escritura en la Investigación Etnográfica, Algo Más que Escribir", en: *Hurgar, publicación de Ciencias Sociales y Humanas*, N26, Medellín, Colombia.

RESTREPO, JUSTI MANUEL, 1992, "La Construcción del Objeto de Investigación", Curso Especializado de Investigación ICFES - INER, Medellín, Colombia.

TEXTOS Y ARGUMENTOS N91,2000, Fundación Universitaria Luis Amigó, Centro de Investigaciones, proyecto: Construcción interactiva de ambientes para el desarrollo humano: rompiendo círculos de explotación sexual infantil y juvenil, Medellín.

VARGAS DE ROA, ROSA MARGARITA y PAVA B., LUZ MARINA, 1997, "La Investigación en Trabajo Social, Informe Encuentro Andino y del Pacífico", en: *Revista Colombiana de Trabajo Social*, Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social -CONETS- N910-11, Santafé de Bogotá, Colombia.

VÉLEZ RESTREPO, OLGA LUCÍA, 2000, "Perspectivas del Trabajo Social en el Siglo XXI", en: *Revista Colombiana de Trabajo Social*, Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social -CONETS-, N914, Santafé de Bogotá, Colombia.

VÉLEZ RESTREPO, OLGA LUCÍA y GALEANO MARÍN, MARÍA EUMELIA, 1999, "Lo Etico y lo Práctico en el Trabajo con Niños y Adolescentes que Viven en la Calle", en: *Revista Análisis*, FIUC (Federación internacional de Universidades Católicas), N92, Medellín, Colombia.

2000, *Investigación Cualitativa. Estado del Arte*, Universidad de Antioquia, CISH, Digital Express, Medellín, Colombia.

Bibliografía complementaria

AGUAYO CUEVAS, CECILIA, 1998, "El Sentido de la Investigación en Trabajo Social: Desafíos Epistemológicos y Políticos", en: XVI Congreso Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, Santiago de Chile.

Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas

ARMAS, MARÍA ELENA; FERNÁNDEZ, MÓNICA y OTRAS, 1998, "Hacia el Tercer Milenio" en: XVI Congreso Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, Santiago de Chile.

CONDE MEGÍAS, ROSARIO, 1998, *Trabajo Social Experimental*, Tirant lo Blanch, Valencia, España.

CURREA GALVIS, MARCELA, 2000, "Hablando de Investigación", en: *Revista Palabra*, Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

GAITÁN DE ROJAS, CLEMENCIA, 1998, "Hacia una Pedagogía de la Investigación, Ideas para una Reflexión", en: *Acción Crítica*, Nº 36/37, CLEATS-ALAETS, Lima, Perú.

GARCÍA SALORD, SUSANA, 1998, *Especificidad y Rol en Trabajo Social*, Lumen Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

GARCÍA, ADELA y OTROS, 1999, *Currículo e Investigación en Trabajo Social*, Espacio Editorial, Buenos Aires, Argentina.

GUTIERREZ, FRANCISCO, 1998, "Hacia una Propuesta Alternativa para la Formación de Investigadores", en: *Revista Nómadas*, Universidad Central, Santafé de Bogotá.

HAMMERSLEY, MARTYN y ATKINSON PAUL, 1994, *Etnografía. Métodos de Investigación*, Paidós, Barcelona, España.

INFANTE HOYOS, GABRIELA, 1996, "Investigación y Evaluación Cualitativa", en: *Revista de Trabajo Social*, Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM, Mexico.

FRANKEL, MARK, 1978, "La Etica en la Investigación", en: *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, Volumen 30, Nº 1, Madrid, España.

MALACALZA, SUSANA, 1993, "Algunas Reflexiones Acerca de la Investigación en Trabajo Social", en: *Revista Margen*, Nº 3, Argentina.

MARTÍNEZ, MIGUEL, 1999, *La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación, Manual Teórico-Práctico*, Círculo de Lectura Alternativa, Santafé de Bogotá, Colombia.

MUÑOZ, VICTORIA EUGENIA, 1998, "Importancia y Operacionalización de la Investigación Cualitativa en Trabajo Social", en: *Acción Crítica*, Nº 36/37, CELATS - ALAETS, Lima, Perú.

PAROLA, RUTH NOEMÍ, 1998, "Medios Para la Producción de Conocimiento en Trabajo Social: las Problemáticas de la Praxis, de la Investigación y de la Sistematización", en: XVI Congreso Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, Santiago de Chile.

QUIROZ NEIRA, MARIO HERNÁN y PEÑA OVALLE, HERNÁN, 1999, "La Formación en Trabajo Social: Un Proceso Dentro de un Contexto. La Expe-

riencia Chilena", en: *Antología del Trabajo Social Chileno, Proyecto de Desarrollo de la Docencia*, Universidad de Concepción, Chile.

RIVADULLA, ANDRÉS, 1995, "La Revolución en Metodología de la Ciencia: In Memoriam de Karl Popper", en: *Endoxa Ns5*, Madrid, España.

SUAREZ MANRIQUEZ, PABLO, 1998, "La Investigación en y para Trabajo Social. Una Intervención con Identidad en la Formación Profesional", en: XVI Congreso Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, Santiago de Chile.

SANDOVAL, CARLOS, 1997, *Enfoques Cualitativos de Investigación Social. Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social*, Módulo 4, INER-ICFES, Santafé de Bogotá, Colombia.

SCHWARTZ, HOWARD y JACOBS, JERRY, 1984, *Sociología Cualitativa, Método para la Reconstrucción de la Realidad*, Trillas, México.

TAYLOR, S. J. y BODGAN, R., 1994, *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación Social, La Búsqueda de significados*, Paidós, Barcelona, España.

TELLO PEON, NELIA ELENA, 1998, "El Trabajo Social Contemporáneo. Los Retos de la Investigación", en: XVI Congreso Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social, Santiago de Chile.

VALLES S., MIGUEL, 1997, *Técnicas Cualitativas de Investigación Social*, Síntesis SA, España.



Indice

Introducción.....	7
Capítulo I: Fundamentaron teórica o los errores de la razón.....	17
Preámbulo.....	17
1.1. Racionalización o el sin-sentido dela teoría en Trabajo Social.....	20
1.2. Teoría y práctica: estableciendo mediaciones.....	25
1.3. Ciencias Sociales y Trabajo Social: los desafíos de la sociedad global.....	31
1.4. Crisis paradigmática: quiebras y rupturas.....	39
1.5. La construcción social de la teoría en Trabajo Social: límites y adelgazamientos de la externalidad.....	42
Bibliografía referenciada.....	48
Bibliografía complementaria.....	49
Capítulo II: La cuestión metodológica: convergencias operativas o especificidad funcional.....	53
Preámbulo.....	53
2.1. Método o metodología: márgenes restrictivas o precisiones conceptuales.....	57
2.2. Trayectoria histórica de los métodos de Trabajo Social: tránsito de lo específico a lo genérico.....	65
2.3. Circuitos neurálgicos de actuación profesional: tipos, niveles y modelos	68
2.4. La instrumentalidad de la acción: eficacia o eficiencia profesional.....	84
2.5. Trazos contemporáneos de actuación profesional: turbulencias ocupacionales y fragmentación relacional.....	87
Bibliografía referenciada.....	91
Bibliografía complementaria.....	92
Capítulo III: La caja de herramientas: mutaciones dialogantes, o de lo positivo a lo interactivo.....	95
Preámbulo.....	95
3.1. La Entrevista; diálogo intersubjetivo.....	103
3.2. La Observación: superando lo obvio.....	109
3.3. El Taller: circularidad dialogante.....	116
3.4. El Grupo de Discusión: discurso social o conversación no pautada..	118
3.5. Técnicas Documentales: reconstrucción iconográfica de la realidad	122
Bibliografía referenciada.....	126
Bibliografía complementaria.....	127

Capítulo IV: La Investigación en Trabajo Social: problemas de reconfiguración.....	
Preámbulo.....	
4.1. Investigación social: ¿Problema de conocimiento o de acción?.....	
4.2. La investigación en Trabajo Social: resignificando las prácticas sociales.....	
4.3. Cualitativo-cuantitativo: lógicas y procesos de investigación social.....	
4.4. La investigación cualitativa: una opción de desarrollo profesional.....	
4.5. Dilemas éticos y responsabilidad social de la investigación en Trabajo Social.....	
Bibliografía referenciada.....	
Bibliografía complementaria.....	

Indice de Gráficos

Gráfico 2.1. Proceso metodológico.....	
Gráfico 2.2. Métodos de actuación profesional. Fases y momentos.....	
Gráfico 2.3. Métodos de actuación profesional. Razonamientos y operaciones básicas.....	
Gráfico 2.4. Modelos de actuación profesional.....	
Gráfico 4.1. Modelos o paradigmas de investigación social.....	

Este libro se terminó de imprimir en
 ARTES GRAFICAS en enero del 2003
 Pcia. de Buenos Aires - Argentina - Tel.: 15-4086-4069
 E-mail: emartecgraficia@hotmail.com

Digitalizado mayo de 2013

Ediciones

edward