

## 1. PRACTICA SOCIAL Y PRACTICA PROFESIONAL

La naturaleza de las relaciones sociales, entendidas en su totalidad como un modo de vida que incluye la reproducción material, ideológica y política, crea un tipo de sociedad particular<sup>1</sup>. Así, en Latinoamérica, las sociedades modernas se constituyen bajo influjo del capital y subordinadas a los países capitalistas avanzados. Las relaciones de subordinación de nuestros países respecto de los otros, son de carácter estructural; es decir, afectan la estructura material de base (desarrollo de fuerzas productivas, modo de producción, relaciones entre las clases, etc.) hasta el punto que gravitan esencialmente en el proceso histórico de nuestros países.

Las exigencias históricas de la acumulación capitalista, que reproducen las relaciones de producción con sus implicancias en el campo de la ideología, imponen su lógica buscando la ampliación del capital en perjuicio del trabajo.

Es así como la lógica del capital, determina formas de relación social entre los hombres como producto de su desigual ubicación frente a la propiedad de los medios de producción, en tanto que los títulos de propiedad legitiman la apropiación privada del excedente socialmente producido. La existencia del salario crea la ficción de que el proletariado recibe un pago por lo que produce, ocultándose así que con el salario sólo consigue la suma de medios necesarios para su reproducción como proletario, mientras que una porción del producto de su trabajo —la plusvalía—, pasa a manos de los capitalistas bajo las diversas formas que adopta la ganancia. Pareciera entonces que la relación de

### Objetivos

Las lecturas de esta Guía, se han diseñado para motivar la reflexión acerca de:

- 1) *La relación existente entre Estado, Política Social y Trabajo Social.*
- 2) *La relación de los tres agentes sociales: Institución – Usuario y Trabajador Social, en el espacio profesional.*
- 3) *El proceso de intervención del Trabajo Social presentando una propuesta metodológica de análisis de la práctica.*

1 "Trabajo Social en América Latina. Balance y Perspectivas". Ediciones CELATS. Lima, Perú. Marzo de 1983.

igualdad existe porque al obrero se le paga su jornada de trabajo a cambio de la fuerza de trabajo que entrega en ella, siendo así que esta fuerza de trabajo es todo lo que es suyo y, por lo tanto, más allá del salario nada se le adeuda. En cambio, los capitalistas, que tienen en su poder los recursos e instrumentos necesarios para que la fuerza de trabajo entre en contacto con los objetos que se transforman en el proceso de producción, tendrían el título necesario para reclamar para sí toda la ganancia. Resulta pues necesario al capital, crear mecanismos de actuación que garanticen que la relación laboral y la interpretación ideológica que de ella se hace se mantenga y reproduzca<sup>2</sup>.

Es dentro de esta lógica general (y no fuera de ella) que se sitúa el Estado, como representante del conjunto de la sociedad, aun cuando asume primordialmente los intereses de las clases hegemónicas. Esta consideración de los intereses que esencialmente representa y asegura, no puede llevarnos a considerar que él sea un órgano mecánico de dominación de la clase en el poder y expresión monolítica de sus intereses. Un análisis más fino entiende que el Estado, representando a la clase dominante, se desarrolla dentro de una sociedad atravesada por la lucha de clases, y en esta situación, es un Estado cruzado por contradicciones. Debe cumplir funciones que se oponen entre sí: por un lado, asegurar la reproducción de las relaciones de producción para servir a los intereses de la acumulación del capital; y, por otro, garantizar la reproducción de la fuerza de trabajo, aun sin contar con los medios suficientes que aseguren di-

2 Manrique, Manuel: "De Apóstoles a Agentes de Cambio. El Trabajo Social en la historia latinoamericana". Ediciones CELATS. Lima, Perú. Diciembre de 1982.

cha reproducción —en particular, en la actual coyuntura de crisis—, procurando al mismo tiempo, que se asegure el control ideológico de las clases populares.

Las clases trabajadoras, mediante sus organizaciones —obreras, campesinas, poblacionales—, son capaces de alterar la política del Estado, como resultado de concretas, prolongadas y a menudo violentas demandas que aseguren mejores condiciones de vida y de trabajo; y fortaleciendo la organización de los movimientos sociales, entendidos éstos como respuestas y oposición organizada a las clases dominantes.

Una de las iniciativas del Estado, en su relación con la sociedad civil, se realiza con la mediación de las Políticas Sociales. Las Políticas Sociales se diseñan y ejecutan atendiendo predominantemente la necesidad de producción y reproducción de la fuerza de trabajo por interés del capital, y la reproducción de las relaciones sociales, que intervienen en la totalidad del proceso social determinando: el modo de producción dominante, el modo de pensar dominante y las formas de vida cotidiana en la sociedad. Es importante, en este sentido, destacar la dimensión ideológica de las Políticas Sociales.

La reflexión realizada por varios autores en torno a la ideología<sup>3</sup> nos permite entender la razón por la cual el Estado se sitúa como representante de todos y cada uno de los grupos y realiza acciones donde aparentemente se integran y/o articulan inte-

3 Molina, Guillermo; Palma, Diego; Quiroz, Teresa: "Las Políticas Sociales como Ideología de Legitimación". Citado por Quiroz, Teresa y Osorio, Rodolfo en "Trabajo Social Latinoamericano actual: Estrategias para el quehacer profesional actual". Revista Acción Crítica No. 12. CELATS-ALAEETS, Lima, Perú. 1982.

res de un conjunto de clases. Esto no significa que la clase subordinada se integre al bloque de poder; puede excluirse e incorporarse con un carácter autónomo ya que su grado de articulación no depende exclusivamente de la clase dominante, sino de los niveles de conciencia, organización y combatividad de las mismas.

Teniendo en cuenta estas consideraciones puede entenderse que el diseño y aplicación de Políticas Sociales, no sólo tiene un carácter técnico, sino sustancialmente político, por ser ella expresión de las contradicciones entre las clases y mediación entre éstas y el Estado.

#### Práctica Profesional y Política Social

La reflexión que se ha impulsado en el Trabajo Social en torno a las Políticas Sociales<sup>4</sup>, es un intento por pensar las posibilidades y límites del ejercicio profesional en situaciones concretas. Es necesario multiplicar el estudio de las Políticas Sociales en realidades específicas, con miras a una definición más clara de la mediación de la Política Social en las relaciones entre las clases, en un momento histórico determinado.

Igualmente, desde 1975, se suscitan en TS, una serie de discusiones en torno a la interpretación de su práctica. Los análisis se desenvuelven teniendo a la base conceptos generales acerca de la teoría del valor, de la teoría del Estado y de la historia social. Después de 1977, se incorporan a la discusión de la práctica del TS, propuestas que recuperan la visión de

4 VII Seminario Latinoamericano de ALAEETS - Julio 1977. Rep. Dominicana. VIII Seminario Latinoamericano de ALAEETS - Octubre 1978, Guayaquil. IX Seminario Latinoamericano de ALAEETS - Julio 1979. Caracas. X Seminario Latinoamericano de ALAEETS - Julio 1980. Sao Paulo.

la mutua determinación de los factores económicos, políticos e ideológicos, las necesidades del capital y la organización y conciencia popular. Es precisamente la organización y movilización popular, articulada a la dimensión económica, política e ideológica de las Políticas Sociales y el Estado capitalista, una nueva y válida puerta de entrada al análisis de la realidad del Trabajo Social<sup>5</sup>.

Repasando algunos de los aspectos más relevantes de la práctica del TS, resumiremos en seguida características que lo cualifican y diferencian de otras prácticas profesionales, y sin olvidar sus semejanzas en tanto prácticas sociales que se desenvuelven al interior de su marco social determinado por condiciones históricas concretas.

El análisis de la profesión no se agota en una afirmación mecanicista que sostiene que el T.S. es uno de los instrumentos al servicio de un poder monolítico y concluye que la profesión estará necesariamente destinada a constituirse en fuerza exclusiva del mismo. Por otro lado, no significa asumir la tesis opuesta, ampliamente divulgada en el movimiento de reconceptualización, que sustenta a nivel de principio una dimensión necesariamente "transformadora o revolucionaria" de la actividad profes-

5 Consultar estos temas en: Molina, Guillermo; Palma, Diego; Quiroz, Teresa: Op. cit. Farodi, Jorge: "Tres Aproximaciones..." Acción Crítica No. 5, 1979. Fajeros, Vicente: "A Política Social da..." Cortez Edit. 1980. Vilas, Carlos: "Política Social, TS y la Cuestión del Estado". Acción Crítica No. 6, 1979. Maguina, Alejandro: "TS: Servicio o actividad..." Acción Crítica No. 3, 1977. Guerra, Elena: "La organización y la mov..." Acción Crítica No. 6, 1979. Imanamoto, Marilía; Carvalho, Raul: "Relações Sociais..." Cortez Edit. CELATS, 1982.

sional. Esta tesis, al sobrestimar el alcance político de la actividad profesional, subestima el papel de las organizaciones políticas y de las clases sociales en el proceso de transformación de la sociedad. El análisis de la práctica profesional, comprende a la profesión históricamente situada, configurada como un tipo de especialización de trabajo colectivo dentro de la división social del trabajo propio de la sociedad industrial.

El T.S. se afirma como profesión, integrada al sector público, en la progresiva ampliación del control del ámbito de acción del Estado junto a la sociedad civil. Se vincula también a organizaciones privadas de carácter empresarial, dedicadas a las actividades productivas propiamente dichas y a la prestación de servicios sociales para la población. La profesión se consolida como parte integrante del aparato estatal y de la empresa privada y el profesional como un asalariado al servicio de las mismas<sup>6</sup>.

En el contexto institucional la relación de asalariado del Trabajador Social ha sido y es encubierta por la propia visión humanista que hace aparecer al Trabajo Social como sacerdocio, como actividad benevolente, y sin el carácter específico determinado por su inserción en el proceso técnico y social del trabajo. La reflexión sobre las condiciones institucionales revela al T.S. como subordinado en el proceso de decisiones, desempeñando en su gran mayoría funciones de ejecución, y no de decisión. Sin poder de decisión a nivel global, él manipula pequeños recursos para reforzar su propio poder personal en las relaciones con los usuarios o clientes. La relación de poder legitimada por la relación perso-

6 Yamamoto, Marilda; Carvalho, Raúl: "Relações Sociais..." Cortez CELATS Editores, 1982.

nal permite destacar de manera mucho más clara el carácter ideológico de la actuación profesional.

La intervención profesional en las instituciones estatales y/o privadas, lleva a una calificación de los usuarios de los servicios que éstas prestan. Dicha calificación está previamente determinada por las Políticas Sociales, y es frente a estas Políticas, que la población reacciona, cuestionando directa o indirectamente la prestación de los servicios sociales, con organizaciones que proponen alternativas a la intervención del Estado y con resistencias cotidianas que burlean la aplicación de las normas o criterios pre-establecidos para aceptar la clientela<sup>7</sup>.

La actuación profesional, mediada por la ejecución de las Políticas Sociales, se desarrolla de manera contradictoria posibilitando tanto un refuerzo del proceso de acumulación y dominación, como un refuerzo y una contribución al fortalecimiento de las organizaciones populares.<sup>1</sup>

La privilegiada dimensión política del Trabajo Social, como articulador de las clases populares a los programas institucionales en el campo de los servicios sociales, hace de este profesional un agente político por excelencia: recrea intereses antagonicos que se reproducen en el ámbito institucional y en el ámbito popular.

La práctica profesional es, en consecuencia, participe en la reproducción de las relaciones sociales, atendiendo contradictoriamente los intereses de las clases dominantes y los intereses de las clases dominadas, demandando, por esta razón, una estrategia político-profesional que forta-

7 Faleiros, Vicente: "Política Social en la Teoría del Trabajo Social" Revista Acción Crítica No. 12. CELATS - ALAETS 1982.

leza uno de los polos presentes en las condiciones de trabajo<sup>8</sup>.

El carácter contradictorio y complejo de la intervención profesional; su discurso teórico-ideológico y su

actuación socialmente determinada por condiciones sociales objetivas, constituyen los ejes centrales en la discusión del espacio profesional, del que a continuación nos ocuparemos.<sup>1</sup>

## 2. EL ESPACIO PROFESIONAL: LA PARTICIPACION DE LOS AGENTES SOCIALES

La constitución de un espacio de trabajo, no es pre-existente, sino por el contrario se hace, se crea, en una reflexión colectiva que toma en cuenta la coyuntura, para saber el momento oportuno de avanzar y/o retroceder en la estrategia institucional y en relación a las clases populares<sup>9</sup>. Crear un espacio profesional, desde los intereses y necesidades de las clases populares, requiere establecer un vínculo más orgánico entre el desarrollo profesional y los movimientos sociales presentes en cada coyuntura nacional.

El acercamiento a la delimitación del espacio profesional, requiere de una reflexión acerca del rol de los agentes sociales que interactúan en él como sujetos dinámicos, cambiantes. Por esta razón, nos exige romper con una visión ahistórica e ingenua acerca

8 "Trabajo Social en América Latina. Balance y Perspectivas"; Op. cit.

9 Faleiros, Vicente: Op. cit.

del rol de dichos agentes —que pone el acento principal en no trascender la realidad "oficial"— alejándonos de una comprensión más global y concreta de la dinámica social.

En el espacio profesional interactúan tres agentes sociales: la institución, el trabajador social y el usuario. La forma como se relacionan y diferencian los tres, la fuerza de cada uno, la semejanza o disparidad de intereses y básicamente la posición que adoptemos frente a sus intereses en conflicto, definirán nuestras posibilidades y limitaciones dentro de un contexto social determinado. Alcanzar esta definición es una tarea actual, porque implica pensar no sólo las características generales de nuestras sociedades, sino el significado de los espacios más inmediatos de la práctica como trabajadores sociales.

La ubicación de la institución para la cual se trabaja, comprende la descripción y el análisis no solamente de su organigrama, reglamentos y objetivos explícitos, sino de la actividad que transcurre a su interior, los programas que realiza y que demuestran el cómo se organiza socialmente el uso de los recursos con los que cuenta y los contenidos concretos de los servicios que presta<sup>10</sup>.

Por otro lado, es necesario comprender que las instituciones no son obras del azar, sino que son parte conformante de una estructura social y por consiguiente, son mecanismos a través de los cuales se llevan a efecto determinados tipos de programas que llegan al usuario, unas veces como política social ya planificada, otras, como intentos o ensayos de convertir los programas en tales.

10 Parodi, Jorge: "Proceso de una reflexión colectiva: La Política Social y los Trabajadores Sociales". Acción Crítica No. 7. Ed. Celats, Lima, Perú, 1981.

El Estado, con el desarrollo capitalista y el crecimiento de las ciudades, pasa a intervenir directamente en la organización y administración de los servicios sociales. Un Estado, que actúa en correspondencia con los intereses básicos de las clases dominantes, mantiene además la propiedad de los servicios sociales, determinando sus orientaciones y estableciendo sus procedimientos.

La realidad de un aparato institucional que se nos impone, no debe conducirnos a la equivocación de considerar en forma unilateral la participación del Estado y las clases que representa. Antes bien, hay que entender el concepto de que la dominación es contradictoria. No se puede pensar en una sociedad que excluye siempre todos los intereses de las clases subalternas. En ciertas coyunturas, en vista a la lucha de clases y en vista a alguna necesidad del proceso de acumulación del capital, los intereses de los dominados tienen que ser atendidos por el aparato decisivo del Estado<sup>11</sup>. Es por este motivo que, muchas de las demandas por servicio y mejoramiento de los mismos, han nacido de la voluntad popular y se han ido constituyendo en políticas sociales en la medida en que el Estado las ha ido incorporando a sus planes. De esa manera, las condiciones de vida y de trabajo de las clases trabajadoras ya no pueden ser desconocidas totalmente en la formulación de las Políticas Sociales.

La ubicación de los usuarios, es otro de los aspectos sobre los cuales es necesario detenerse a considerar para delimitar el espacio profesional. ¿A quienes comprendemos con este término? ¿Cuál es la naturaleza de la relación del usuario con la institu-

11 Kowarick, Lucio: "VIII Seminario de ALAETS". Citado por Parodi, Jorge. Op. cit.

ción y con el Trabajo Social? ¿Cuál es la relación de estos con aquel?

Definimos como usuario al sujeto (persona o grupo) que recibe un servicio de las instituciones estatales y privadas. Llamamos así a quienes, atravesando situaciones de necesidad o problema, llegan a solicitar ayuda para satisfacer sus necesidades sociales. Visto así, la llegada del usuario a la institución y al T.S. pareciera no tener otra connotación más que "solicitar un servicio y obtenerlo". Es decir, que las instituciones, los trabajadores sociales y los usuarios, se relacionan sin más problemas que lo que se define como la ayuda solicitada, la ayuda entregada. Pero existe al respecto, una connotación ideológica que trasciende en nuestro ejercicio profesional. Viendo un poco más adentro de la superficie, es preciso hacer algunas acotaciones. En primer lugar, acerca del rol del usuario, del rol de la institución y del rol del Trabajo Social.

El usuario al solicitar un servicio, es despojado de su rol de productor para asumir preponderantemente la calidad de consumidor. El necesita consumir los servicios sociales y como tal, es atendido; esta percepción del usuario nos distancia además de su rol como contribuyente directo en el sostenimiento de los servicios sociales (ejemplo: el seguro social) y contribuyente indirecto como ciudadano (ejemplo: tribuciones e impuestos directos e indirectos). Una y otra percepción, lo sitúan en una relación de subordinación frente a las instituciones y frente al T.S. Hay aquí, una primera aproximación al problema.

Por otro lado, la demanda individual de servicios permite encubrir su identidad de clase. Así, terminan siendo individuos con problemas (de salud, desocupación, de vivienda, etc.)

y no sujetos pertenecientes a una determinada clase social, en particular a las clases trabajadoras. Es decir, las relaciones con el usuario se personalizan, fraccionándose su identidad social.

La tendencia a personalizar las relaciones sociales es parte de la ideología dominante que está presente en la institución y en el ejercicio de la profesión. En tanto las relaciones del usuario con la institución y el T.S. se sitúan en lo personal y no en lo social, las necesidades no se vinculan a una demanda social insatisfecha y consiguientemente, no son trabajados como puntos de partida para la organización de los mismos<sup>12</sup>.

Para asegurar aún más el dominio político de una clase sobre otra, el Estado centraliza la política asistencial, como una forma de enfrentar el proceso de formación y desarrollo de las clases trabajadoras. Así, los servicios y/o prestaciones sociales aparecen como una donación y/o favor por parte del Estado, cambiándose la situación de derecho de los ciudadanos a dichos servicios, por los cuales ha pagado a través de impuestos y excedentes creados por los trabajadores<sup>13</sup>.

En las instituciones privadas de carácter empresarial, los servicios y asistencias, se entregan a sus trabajadores como salario indirecto. La relación es entonces de "compensación", y no de reconocimiento de lo que han contribuido a producir y acumular.

Finalmente, en este binomio usuario-institución, terciamos los trabajadores sociales receptionando directa-

12 Faleiros, Vicente. Op. cit.

13 CELATS. Op. cit. (Cf. pág. 25 Nota 11).

mente las demandas y ocupándonos de la implementación de determinados servicios, en una práctica de prestación y administración de los mismos.

El T.S. como disciplina profesional, existe institucionalizado dentro de la organización social siendo los T.S. sus agentes profesionales. La actuación del T.S. es necesariamente polarizada por los intereses de las clases sociales, tendiendo a ser cooptada por aquellas que tienen una posición dominante<sup>14</sup>. Las clases dominantes ven en él, al agente profesional capaz de acoger benévolutamente a los usuarios y llevarlos a la aceptación de su problema, viabilizando las soluciones propuestas y/o desistiendo de su demanda. A partir de la prestación y/o administración de los servicios sociales, que constituye su base material, el Trabajo Social desarrolla una acción ideológica.

Aun cuando la prestación de servicios en la mayoría de las instituciones tiene un carácter muy puntual (alimentos, vivienda, libros, uniformes, consulta médica, etc.), el agente profesional llega hasta el espacio privado de la vida del usuario. Es así como a partir de los servicios sociales, al agente profesional le toca

intervenir en las varias expresiones de la vida cotidiana de las clases trabajadoras y dispone por esto, de condiciones potencialmente privilegiadas para influir en su modo de vivir y de pensar pudiendo "invadir" la esfera de la privacidad del cotidiano, a partir de intereses ajenos a la clase trabajadora, o reforzando los intereses sociales, objetivos de la misma<sup>15</sup>.

El enfoque expuesto no agota la discusión en torno al espacio profesional y la interrelación de sus agentes; es necesario seguir analizando el conjunto y la particular actuación de cada agente social como representante de determinados intereses y relaciones de clase. Es decir, devolver a la institución un carácter de clase, que manifiesto u oculto por la ideología, gravita en la relación que orgánicamente establece con los usuarios y T.S. Para el caso de los usuarios, igualmente, es necesario recuperar su condición social, no solamente individual, sino como parte de las clases trabajadoras; y finalmente al trabajador social, que como agente de una profesión socialmente determinada, le otorga una dirección social a la práctica profesional que condiciona y sobrepasa la voluntad y/o conciencia de sus agentes individuales<sup>16</sup>.

### 3. CONTRADICCIONES Y LIMITACIONES EN EL ESPACIO PROFESIONAL

El rol del T.S. es ambiguo, al interior de las Políticas Sociales, por su función ejecutiva e intermediadora entre las clases populares y el Estado. La profesión no define la opción a asumir frente a las políticas sociales, y a su vez, el sistema social no está interesado en la definición más clara del rol a cumplir por el T.S., aspecto que se traduce en un menor reconocimiento jurídico-social. Los problemas que la práctica profesional tiene actualmente, pueden situarse alrededor de esta indefinición y ambigüedad, el rechazo a reconocer su imagen de profesional que brinda asistencia y una tendencia al burocratismo, espontaneísmo y empirismo; ofreciendo como respuesta la desviación de "soluciones prefabricadas".

Así, la indefinición y ambigüedad respaldada por el precario desarrollo técnico-científico de la profesión, fruto de su propia trayectoria histórica, tiene como fondo la disputa de una "parcela de la realidad que sea propia" del T.S. y tiene como principal limitación el reconocimiento de las funciones objetivas que cumple la profesión. Se constata la incapacidad de distinguir los objetivos profesionales de los objetivos institucionales y, muchas veces, de los objetivos individuales<sup>17</sup>. Corrientemente ocurre una contradicción entre los objetivos profesionales que el Trabajador Social concibe para su labor y la definición que de ésta buscan hacer las instituciones. Esta situación ha dado lugar a una sensación de "no comprensión de la verdadera función del Trabajo Social" de parte de las instituciones, traducida en "exceso de trabajo" o "escasez de recursos para cumplir la labor", etc.

14 Iamamoto, Marilda; Carvalho, Raúl: "Relações Sociais...". Op. cit.

15 CELATS. Op. cit.

16 Iamamoto, Marilda; Carvalho, Raúl. Op. cit.

17 CELATS: "Trabajo Social en América Latina. Balance y Perspectivas". Ediciones CELATS - Lima, Perú. Marzo 1983.

Como una consecuencia práctica de su indefinición y ambigüedad, no reconoce como propio el campo de la administración y ejecución de servicios sociales y se plantea la búsqueda de un campo "más digno" que le pueda conferir un nuevo status en la estructura ocupacional. Esta última afirmación no debe entenderse como una negación del derecho del T.S. a luchar por niveles superiores de capacitación y desarrollo técnico científico. Antes bien, señala la necesidad de luchar por él.

Otras desviaciones que se han venido produciendo en la práctica profesional son, el burocratismo y el espontaneísmo, como producto de las tareas aisladas que desarrolla, sin que exista un eje vertebrador de las mismas. El burocratismo conlleva la búsqueda de nuevos puestos de trabajo sólo por motivos de ascenso social y muchas veces en estos puestos se realiza una actividad tramitadora, aislada del contacto directo con los usuarios. Esta situación, sumada a un activismo agotador, que no permite percibir con claridad qué objetivos y estrategias se persiguen y finalmente, qué resultados se obtienen, refuerza la tendencia empirista, por el enfoque exclusivamente micro social de los problemas y por la mecánica aplicación de los métodos de caso, grupo y comunidad. Estos métodos dejan de ser trabajados como niveles de intervención en la práctica, para ser aplicados ortodoxamente.

Finalmente, aunque esta enumeración no agota todas las peculiaridades de los problemas actuales de la práctica profesional, se desarrollan las "soluciones pre-fabricadas" por equipos técnicos, que proponen respuestas a necesidades sociales sin considerar la participación de los usuarios en los programas sociales.

¿Qué estrategia profesional es pre-

ciso oponer para enfrentar estos problemas y otros de la práctica del T.S.?

Queremos sugerir la necesidad de situarnos frente a las "limitaciones del Trabajo Social", apreciándolas como expresión o manifestación de lo que podríamos llamar "contradicción de intereses" entre las instituciones, los usuarios y los Trabajadores Sociales. Para configurar las reales posibilidades y límites de nuestro ejercicio profesional existe la necesidad de interrogarse a qué responden esas limitaciones, cuáles son los intereses reales de estos distintos agentes y cómo entran en relación. Es decir, la definición del contenido de nuestro trabajo, pasa por reconocer la naturaleza y peso de los intereses y contradicciones en juego. Para llegar a este resultado no existe ningún procedimiento seguro o rápido. Es necesaria la observación y reflexión pacientes sobre la dinámica institucional en la que el Trabajador Social actúa.

Analizar críticamente el medio institucional en el que se mueve el TS en particular, las contradicciones existentes entre los objetivos formales de la institución y los servicios que realmente presta a la población. La institución necesita ser apreciada como una realidad "viva", trascender la realidad "oficial" de la misma, para comprender que "las instituciones son instancias del enfrentamiento concreto de los intereses de las clases sociales"<sup>18</sup>.

Demistificar las relaciones de clase presentes en todo el proceso de reproducción de las relaciones sociales y en el proceso de intervención profesional. Fortalecer uno de los polos

18 Lima, Leila; Rodríguez, Roberto: "Metodologismo: Estallido de una Época". Revista Acción Crítica No. 2, 1977.

presentes en las condiciones de trabajo, aquél que viabiliza la posibilidad para el TS de construir un proyecto profesional volcado hacia los intereses sociales, objetivos de las clases populares. La proposición de un proyecto profesional alternativo, es viable dentro de un proyecto político y colectivo. Requiere de la alianza con otras instancias profesionales, del respaldo popular y de la inserción de éste en un proyecto político amplio.

La autonomía relativa del TS en las instituciones y fuera de éstas, en las organizaciones populares, podría encauzarse bajo una dirección social diferente, en el sentido de revertir el

efecto ideológico dominante que refuerce y acumule condiciones de un proyecto de clase alternativo.

Es conveniente enfatizar que por el significado y naturaleza de la práctica profesional del TS, es importante la claridad teórica-política del profesional respecto a la dirección de su trabajo. En este sentido, interesa recuperar la posibilidad y la necesidad del TS de producir conocimientos, en una línea de articulación dinámica entre teoría y práctica, para orientar su intervención en la realidad, utilizando además los conocimientos socialmente acumulados y producidos por otras ciencias<sup>19</sup>.

#### 4. METODO Y METODOLOGIA EN TRABAJO SOCIAL

NUUESTRO acercamiento a la discusión sobre el método y metodología en Trabajo Social se produce después de haber pensado en su importancia y utilidad, y en un período de superación del fenómeno del "metodologismo". Nos ubicamos en una línea de reflexión no extrema en relación a este problema. Es decir, no pensamos que el método y la metodología sean los problemas centrales para explicar la práctica del Trabajo Social, ni tam-

19 Yamamoto, Marilda; Carvalho, Raúl. Op. cit.

poco pretendemos prescindir de este recurso en el proceso de intervención, más aún cuando constatamos la confusión que sobre el problema existe en el medio profesional<sup>20</sup>.

Este resultado nos animó a retomar la discusión sobre la metodología, con un conjunto de Trabajadores Sociales (participantes del Curso a Distancia) con años de experiencia y práctica profesional, lo cual nos facilitó la reflexión sobre el tema desde la perspectiva de su propia práctica. La experiencia acumulada se tornó así, en un valioso elemento y soporte para asumir la crítica de la metodología del Trabajo Social en general, y de la experiencia propia en particular, con la finalidad de: a) incorporarla a un debate colectivo; b) esclarecer y tomar posición frente a él; y, c) contribuir a su desarrollo con aportes prácticos concretos.

En esta perspectiva, consideramos necesario iniciar la reflexión a partir de una diferenciación conceptual entre Método y Metodología: luego realizar una breve síntesis de la crítica procesada a lo que se conoce como Métodos de T.S., es decir, los "métodos clásicos" (caso - grupo - comunidad), el método básico y/o integrado

<sup>20</sup> En la ficha de inscripción aplicada a T.S. del Perú y otros países latinoamericanos que siguieron el Curso de Capacitación a Distancia, se incluyó un ítem referido a Metodología, en la pregunta relativa a Metodología Cursada, un porcentaje significativo de participantes respondió haber sido formado con el Método único y/o con uno de los métodos reconceptualizados, pero sin embargo, afirman también no tener claro un esquema metodológico, ya que en su práctica institucional cotidiana, la mayoría trabaja con los métodos de caso, grupo o comunidad, siendo su actividad básicamente de orientación, asesoría, recepción de quejas o información. Ver documento de Evaluación del Primer Curso de Capacitación a Distancia. Mimeo. CE-LATS, Nov. 1982.

y los modelos prácticos de intervención. Veremos así que el deslinde y diferenciación entre Trabajadores Sociales a partir del método utilizado es artificial, toda vez que, existiendo diferencias ideológicas entre propulsores y seguidores de uno u otro método, subsiste en ellos la preocupación por problemas operativos, preocupación que predomina frente al interés de develar y establecer las relaciones y determinaciones de la práctica misma.

Los esfuerzos realizados por configurar una estructura, señalar procedimientos e incorporar técnicas adecuadas a cada Método, deben ser analizados no sólo desde consideraciones operativas e instrumentales, sino desde su comprensión y respuesta a los problemas de la práctica dentro de la perspectiva de un proyecto profesional colectivo, articulado a las necesidades e intereses de los sectores populares o las clases trabajadoras. En esta orientación situamos el interés de continuar con la discusión, procesar la crítica y canalizar la búsqueda de alternativas metodológicas, en contextos sociales, económicos, políticos e históricos concretos.

Por cierto, la crítica a los métodos es abundante<sup>21</sup>, desde diversas tendencias y posiciones se han desarrollado interesantes aportes; por esa razón intentaremos reflexionar sobre ellos circunscribiéndonos a dos aspectos centrales: su concepción y proyección.

#### Los Métodos clásicos

Se habla de que en 1961 los tres métodos clásicos (Caso, Grupo y Comunidad) y algunos auxiliares (planificación, administración, etc.) se ha-

<sup>21</sup> Recomendamos la lectura del libro "Metodología e Ideología del Trabajo Social", Vicente Faleiros Ed. CELATS, Lima, Perú, Set. 1983.

llaban claramente definidos. Se originaron en los países capitalistas desarrollados y se configuran dentro de las estrategias de respuesta y relación de las clases dominantes hacia las clases populares. El sustento filosófico que los asiste es de raíces idealistas, expresadas en términos de "ajuste" y "disfuncionalidad" al sistema.

La actividad del Servicio Social dentro del desarrollismo se configuró con una modalidad de relación más social, pero no menos conservadora. "La conceptualización sobre organización de la comunidad muestra una perspectiva arraigadamente funcionalista en el tratamiento de la cuestión social, su desarrollo está centrado con exclusividad en las peculiaridades de la sociedad norteamericana. La identificación de las necesidades y el empleo de recursos reduce la cuestión social a facetas técnicas, erigiendo a partir de ellas, el sustento de una fórmula central con múltiples variantes de intervención"<sup>22</sup>.

Nuestra crítica a estos "Métodos", es pues, básicamente a su concepción, aplicación y orientación, ya que su estructuración, técnicas y procedimientos pueden ser recuperados dentro de otra concepción y perspectivas.

Así, desarrollo de la comunidad, el "caso" y el "grupo", hoy se nos presentan con mayor nitidez como niveles de relación con la población a través de los cuales se aperturan múltiples variantes de intervención, las cuales dentro de los marcos del funcionalismo se ven seriamente limitadas.

#### Método Básico y/o Integrado

La propuesta del Método Básico

<sup>22</sup> Manrique, Manuel: "De Apóstoles a Agentes de Cambio..."

intenta suprimir la división Caso - Grupo - Comunidad, articulando el proceso de intervención en etapas (diagnóstico, programación, ejecución, evaluación), pero este etapismo, aprendido como método, continuó separando el conocimiento de la acción, subsistiendo el error de querer adecuar la dinámica de la realidad a un esquema pre-establecido.

#### Modelos de Intervención

Los llamados "modelos de intervención" surgidos a mediados de la década del 70, intentan diferenciarse de los métodos clásicos, en su concepción de la sociedad y en las formas o procedimientos sugeridos para conocer una realidad e intervenir en ella. Varios de estos intentos alternativos por estar teñidos de una actitud dogmática y formalista en el análisis, fracasaron como modelos alternativos.

Modelos de Intervención Profesional diseñados pretendidamente para operar sobre las causas y no sobre los efectos, contribuyeron a la frustración de sectores estudiantiles y se demostraron inoperantes para profesionales de campo. Esta respuesta, en la errónea comprensión de que el método se configura con independencia al objeto de intervención y, por lo tanto, puede ser indistintamente aplicado a cualquier situación profesional, centró sus esfuerzos en ofrecer un método previamente elaborado, que no permitiera desarrollar la capacidad de analizar y pensar sobre el método diseñado.

Resumiendo, la crítica de la metodología del Trabajo Social se ha producido en dos sentidos: a) con el cuestionamiento y reformulación del significado, valores, técnicas de los llamados métodos clásicos (caso, grupo, comunidad) y del método básico, y b) con la formulación de propues-

tas o modelos de intervención alternativos, llamadas propuestas metodológicas por sus autores, que rechazan el esquema de caso-grupo-comunidad, e incentivan el surgimiento de nuevos métodos y técnicas en el proceso de intervención. "Dichas propuestas se han realizado a la luz de un determinado manejo conceptual, de una especial forma de concebir el ejercicio investigativo, de los requisitos teórico-instrumentales para la producción de conocimientos y de un ineludible vínculo a los intereses sociales; pero no han gestado una concepción totalizadora de la teoría y la práctica social"<sup>23</sup>.

La historia del Trabajo Social nos habla de una reformulación metodológica constante; no obstante, constatamos una pobre sistematización de los resultados de aplicación práctica de estos modelos. Así, en relación a la Metodología, en cierta forma, se ha creado un vacío al no lograr configurar una propuesta, que se afirme dentro del conocimiento científico y dialéctico, relacionada con los avances de la ciencia social y la dinámica de los movimientos sociales.

Reconocer esta debilidad en la formulación de una propuesta metodológica para el Trabajo Social, no significa el retorno a patrones tradicionales del ejercicio profesional, porque en la actual situación social-económica y política de América Latina, éstos resultan incompatibles con un mínimo de eficacia en la atención de las demandas sociales<sup>24</sup>; por el

<sup>23</sup> Lima, Leila, Rodríguez, Roberto: "Metodologías: Estallido de una Época". Revista Acción Crítica No. 2, CELATS, Julio 1977.

<sup>24</sup> Nettó, José Paulo: "La Crítica Conservadora a la Reconceptualización". Revista Acción Crítica No. 9, CELATS, Julio 1981.

contrario, este reconocimiento ayuda a la formulación de propuestas alternativas de trabajo.

Encontramos también que la metodología, como tema de reflexión, ha sido objeto de abandono por parte de los teóricos del Trabajo Social, quienes después de lograr un avance para la profesión con sus críticas al contenido de los "métodos clásicos" y haber propuesto algunas alternativas, no continuaron con la sistematización y crítica de su propia experiencia. Otro problema, relacionado con lo anterior, tiene que ver con el resurgimiento de una tendencia que señala que el T.S. por ser una tecnología social, no tiene un espacio para su propia teorización y metodología toda vez que se "presta" y/o apropia conocimientos de las ciencias sociales, por lo cual los métodos se estarían configurando en razón de pautas o técnicas generales y no como medios con perfil propio capaces de servir al análisis concreto y a la reflexión dentro de una determinada intencionalidad específica.

La práctica concreta del conjunto de Trabajadores Sociales nos habla de la necesidad de definir su especificidad, identidad, objetivos y de redefinir las propuestas metodológicas que han sido elaboradas a partir del "cómo hacer" y no desde el reconocimiento "del sobre qué" actuamos, lo cual requiere de un estudio de las realidades institucionales y no institucionales donde operan los Trabajadores Sociales.

Desde una perspectiva estratégica, la metodología propuesta por este curso intenta tomar en cuenta la relación establecida entre el "sobre qué", "para qué" y "cómo" del proceso de intervención, que en última instancia, otorga direccionalidad a la acción y a la utilización de la investigación, pla-

nificación y evaluación, buscando redefinir al interior de las Ciencias Sociales un perfil e identidad profesio-

nales propios y en respuesta a las necesidades de los sectores populares y las clases trabajadoras.

##### 5. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS QUE ORIENTAN LA PROPUESTA PARA EL ANÁLISIS DE LA PRACTICA

**P**ARA orientar nuestra propuesta partimos de un análisis del marco en el que se producen y desarrollan las relaciones sociales del sistema actual, y la manera cómo éstas se manifiestan para el Trabajo Social particularmente en el ámbito institucional, no como un reflejo sino como un hecho real producto de la confrontación de intereses de clases diversos.

La finalidad del método que orienta el análisis de la práctica no es sólo la de servir como puente de conexión entre la teoría y la práctica, sino más bien servir como medio que facilita el acercamiento al conocimiento de la problemática objeto de intervención y, al mismo tiempo, orienta la reflexión sobre la organización de la práctica en relación a esta problemática.

En tal sentido, la correspondencia entre el pensar, la práctica y el que-hacer cotidianos se establece a partir de la utilización de un método de análisis que busca fortalecer una actitud científica. Así, aún cuando teoría y práctica no aparezcan de manera simultánea, la unidad de ambas se

da al interior del proceso de intervención y en el momento de sistematización y evaluación de la acción, el mismo que como producto puede arrojar nuevos conocimientos y procedimientos para la misma, retroalimentándola.

Desde la perspectiva del "cómo", el Trabajador Social para intervenir en la realidad se vale de un conjunto de procedimientos que ordenan su acción e igualmente de principios, técnicas, habilidades y actitudes cuya aplicación otorga especificidad a la profesión. Este conjunto es conocido como método. La metodología (concepto más amplio que la suma de métodos) expresa el proceso de reflexión y acción de nuestra disciplina profesional al reunir, en el mismo movimiento, el significado, la finalidad, los valores, los principios, los métodos y las técnicas.

El Trabajo Social posee varios métodos de trabajo condensados en una metodología de intervención que distingue dos conjuntos de operaciones de pensamiento, uno relativo a la adquisición de conocimientos y al análisis de la práctica; otro, referido a la intervención planeada propiamente dicha<sup>25</sup>. El conocimiento y la acción se integran constantemente para un mismo fin: obtener resultados concretos de transformación de la realidad y permitir el desarrollo teórico de la profesión.

#### Los Principios de Acción

Nuestra propuesta considera que el Trabajo Social posee valores, principios y conceptos que, convertidos en normas de acción, tienen un valor ético para la profesión y caracterizan

<sup>25</sup> Brant de Carvalho F. María: "Servicio Social. Una nueva visión teórica", Ed. Cortez y Moraes Ltda, Sao Paulo, 1977.

el tipo y nivel de relación entre el usuario y el T.S. Entre los principios podemos señalar en general los siguientes:

1. Establecer una relación democrática con los usuarios.
2. Conocer y respetar sus valores y normas culturales.
3. Intervenir con una perspectiva histórica.
4. Conocer la realidad social de manera integral.
5. Apoyar el desarrollo de la conciencia y motivación al cambio social.
6. Desarrollar el sentido de responsabilidad y de compromiso en la resolución de sus problemas, promoviendo su participación activa y consecuente en todos los niveles de toma de decisión.

La operatividad y aplicación de dichos principios establece diferencias cualitativas en la acción que se realiza a nivel de intervención individual, grupal o asociativo para alcanzar los objetivos propuestos.

#### Técnicas, Habilidades y Actitudes

Las habilidades y actitudes requeridos al Trabajador Social se centran básicamente en la capacidad de relación con los usuarios, capacidad que se traduce en una actitud que responde a los principios antes descritos y que permita el desarrollo de una intervención planeada, de acuerdo a un objetivo, respondiendo a una especificidad de la labor dentro de un trabajo en equipo, con profesionales de otras disciplinas.

Las técnicas, concebidas como medios al servicio de la acción en una determinada dirección, son usadas

por el Trabajo Social según sus fines, objetivos y necesidades<sup>26</sup>.

#### Momentos que ordenan nuestro análisis de la práctica

Entendemos la reflexión sobre la acción profesional como un proceso que puede ser ordenado a lo largo de cuatro momentos: definición del problema objeto de intervención, selección de alternativas de acción, ejecución de actividades y evaluación. La integración de estos momentos es constante, no podemos conocer sin actuar, al actuar redefinimos nuestros conocimientos (aumenta la información o se redefinen significados y relaciones); la determinación de requisitos y alternativas de acción se apoya en el conocimiento y definición del problema objeto de intervención, en la experiencia y evaluación de situaciones similares del pasado; la evaluación del proceso debe llevarnos a plantear, con mayor profundidad y conocimiento, la problemática de intervención, ya que el trabajo, a la vez que experiencia, nos debe dejar un desarrollo teórico y metodológico.

Cada uno de estos momentos se diferencia del otro en base a los objetivos que tiene como prioritarios; definimos cada uno de los momentos así:

**Definición del Problema Objeto de Intervención:** En este momento se da prioridad a toda aquella actividad destinada a señalar qué aspectos concretos de una problemática pueden ser modificados con nuestra intervención; esta identificación permite definir el eje alrededor del cual se articula la acción profesional.

**Selección de Alternativas de Acción:** Una vez definido nuestro pro-

<sup>26</sup> Más adelante desarrollaremos con amplitud lo referente al uso de las técnicas.

blema objeto de intervención, es necesario seleccionar —después de un análisis— aquellas formas de acción que respondan en forma adecuada y eficaz al objetivo de la acción profesional. Las alternativas de acción se concretan en un plan, programa o proyecto que permite una organización anticipada de la acción.

**Ejecución de Actividades:** En este momento se conjuga y pone a prueba el conocimiento del problema objeto de intervención, la relación existente entre éste y la alternativa seleccionada y la capacidad profesional para vincular los conocimientos teóricos a una práctica. Este momento se caracteriza por la puesta a marcha de una acción, con miras a un logro concreto, en la modificación del problema o necesidad identificados.

**Evaluación:** La evaluación es una operación sistemática, integrada a la acción profesional, que permite su análisis y mejoramiento continuo; no obstante, hay momentos en que la evaluación es tarea específica, estos son periodos de tiempo señalados en el plan de trabajo.

En estos cuatro momentos se aplica en forma sistemática e incorporada a la acción, una serie de procedimientos seleccionados según interés y utilizados como medio para el logro de un determinado objetivo; en esta perspectiva, la investigación es un medio para definir el problema objeto de intervención, la planificación ayuda a organizar en forma anticipada la acción, la correcta utilización de las modalidades de trabajo en grupo, técnicas de comunicación, etc. condicionan la eficacia de la acción profesional y concretan la ejecución de actividades; igualmente, las técnicas de evaluación son un medio para cumplir el objetivo del cuarto momento ordenador de la práctica profesional.