

**Revista de
Servicios Sociales
y Política Social**

Coordinadora de la Revista:

M^a Luisa Fuertes Cervantes

Apoyo Técnico:

Paula Barros Castro

Comité Editorial:

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

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

Edita:

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

Junta de Gobierno:

Presidenta: Julia A. García Alvarez
Vicepresidenta: Patricia Bezunartea Barrio
Secretaria: Ana I. Lima Fernández
Tesorera: Amparo Varela Ramos
Vocales: Concepción Barjau Capdevila, Esperanza Calderero Rodríguez,
Antonio García Domínguez, Gabriela Mateos-Aparicio Díaz,
Beatriz Morilla Valera, Jorge Sánchez Bellido.

**Administración, Redacción,
Suscripción y Venta:**

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

Imprime:

C&M Artes Gráficas.

1^{er} trimestre 2002

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

Sumario

Editorial

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

Una noche más, Scherezade Más allá del método: imagina(c)ción y narra(c)ción en trabajo social
Silvia Navarro 9

Trabajo Social y "crisis" de las ciencias sociales: el repertorio conceptual.
Teresa Przcanski 35

Deberes de confidencialidad e identidad del Trabajo Social.
Damián Salcedo Megales 43

El método: pautas de intervención inciertas para el Trabajo Social.
Antonia Picornell Lucas 57

Viaje al país de la metodo(eco)logía
Pedro Arambarri Escobedo 67

La evaluación de servicios y programas sociales: ¿un elemento de control o de transformación de la acción social?
Miquel Gómez Serra 81

Problemática y nuevo enfoque conceptual y operativo del método de intervención social. *Dra. Iris Chirinos de García* 95

Sección libre

El maltrato en el anciano: un punto de vista interdisciplinar.
C. Mercedes Tabueña Lafarga 103

Los equipos técnicos en justicia de menores. *Elena Gortázar Pérez-Armas* 119

El Informe del Equipo Técnico desde la óptica del Trabajo Social en la ley 5/2000.
Elena Gortázar Pérez-Armas y Emiliano A. Curbelo Hernández 129

De interés profesional

Una guía de recursos de Internet útil para el Trabajo Social. *M. Carme Sans* 135

Comentario de libros

Imagen y comunicación en temas sociales.
García Herrero, Gustavo y Ramírez Navarro, José Manuel 143

Foucault y el Trabajo Social.
Adrienne S. Chambon, Allan Irving y Laura Epstein 145

Retos de la inmigración en España. Reflexiones, sugerencias, sensibilidades.
VV.AA. 149

Editorial

El método: itinerario para la acción. Éste es el título que presentamos en el dossier de esta publicación. “Método es el camino a seguir para una acción”, en nuestro quehacer una acción de trabajo social.

En la sociedad dónde vivimos, con múltiples avances tecnológicos pero también con diversas dificultades sociales, individuales, colectivas, estructurales, etc., a la intervención del trabajo social le corresponde movilizar recursos. Entendemos la palabra recursos en el sentido más amplio: personales, grupales, colectivos e institucionales.

La construcción del itinerario la contemplamos a través de los siguientes pasos: estudio, diagnóstico social, programación de la acción, ejecución y evaluación. Pero a su vez tiene una construcción retroalimentada en cada espacio, sin perder de vista el objetivo final de la acción pero contemplando la posibilidad de hacer una pausa, ampliar y/o modificar espacios del itinerario si la situación lo requiere.

Es un proceso reflexivo para alcanzar unos objetivos en un itinerario con una serie de operaciones diferenciadas y que interactúan entre sí conducidas de manera voluntaria por un profesional. Intervenciones frecuentemente complicadas en sí mismas y por sus múltiples variables implicadas, por los elementos relacionales que actúan entre los diversos interventores, es por ello que resulta conveniente dotarse de un referente metodológico a seguir.

El proceso para la acción es una construcción en la que actúan dos partes con un objetivo único. Una necesita y pide ayuda y otra desea y puede ofrecer esta ayuda. Las dos construyen el discurso objeto de la ayuda y el itinerario también lo recorren conjuntamente con funciones diferenciadas. El profesional orienta consciente y reflexivamente la acción.

El camino por sí sólo no garantiza un buen nivel profesional sino que debe ir acompañado de conocimientos: teóricos, técnicos, habilidades, capacidades de comunicación y relación, aspectos éticos, experiencias de vida y de profesión, de un crecimiento personal y profesional continuado. Las aportaciones del dossier también nos permitirán pensar, observar, conocer y reflexionar sobre algunos de estos aportes.

El Comité Editorial de esta revista y la Junta de Gobierno de este Consejo General decidieron dedicar al tema “Método” un dossier de la publicación pero, dados los interesantes artículos escritos por los profesionales que colaboran con la Revista, decidimos dedicar dos números a este tema.

Nuestro deseo es que esta aportación sea bien acogida por parte de nuestros lectores y sirva de motivación a los profesionales para interesarles en este recorrido complejo y creativo con el fin de ofrecer a la sociedad una profesionalidad de calidad y mejorar así conjuntamente la imagen de la profesión del trabajo social.

Dossier



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

Una noche más, Scherezade

Más allá del método: imagina(c)ción y narra(c)ción en trabajo social

Silvia Navarro. Diplomada en Trabajo Social. (*)

A cuantos con sus narrativas me han descubierto caminos hacia nuevos mundos. Y a quienes escuchan mis historias, porque ya forman parte de ellas, porque alientan tantas otras.

El rey ordenó a su visir que cada noche le llevara una virgen y cuando la noche había transcurrido mandaba que la matasen. Así estuvo haciendo durante tres años y en la ciudad no había ya ninguna doncella que pudiera servir para los asaltos de este cabalgador. Pero el visir tenía una hija llamada Scherezade...

(De *Las mil y una noches*)

Historias peregrinas, el arte de la elocuencia

Siempre he experimentado cierta decepción ante aquellos relatos tradicionales que acompañaron buena parte de mi infancia y que hoy todavía habitan en mi memoria. Ser capaz de adivinar el desenlace de una historia, apenas esbozados los personajes y la trama, siempre producía en mi un irremediable desconsuelo que, con la perspectiva del tiempo, hoy descubro como un signo de incipiente rebeldía ante las realidades monótonamente previsible y "sujetas a las exigencias del guión". Recuerdo también como muchas veces la decepción era secreta y espontáneamente suplantada por el juego de inventar argumentos y desenlaces alternativos a aquellas historias de siempre que así cobraban nueva vida.

Renunciar a la narración es como enterrarnos en vida. Si nos quedamos vacíos de historias moriremos desde el punto de vista del corazón y de la imaginación,

porque en buena parte son esas historias las que dan sentido a nuestra existencia, las que la inventan. Somos las historias que creamos. Quizás por ello reza una sentencia del folklore judío que: "Dios inventó al hombre para escucharle explicar historias". Leía este verano en una entrevista a Ana M^a Matute como ésta con su voz de niña eterna confesaba: "si no hubiera podido participar del mundo de los cuentos y si no hubiese podido inventar mis propios mundos, me hubiera muerto". Lo confieso, me conmueve esta vindicación del arte de la imaginación, ésa que es capaz de "re-crear" la propia vida a través del mágico poder que tienen las historias peregrinas que siempre llegan y se marchan, que recorren caminos poblando el aire, buscando incansables nuevos destinos. Dice la misma Ana M^a Matute en su relato *Los cuentos vagabundos*: "todos los niños del mundo han escuchado cuentos. Ese cuento que no debe escribirse y lleva de voz en voz paisajes y figuras, movidos más por la imaginación del oyente que por la palabra del narrador". Probablemente sea así; el valor de las historias no es lo que dicen, sino lo que inspiran y lo que alientan en quien las escucha, esas nuevas parcelas de realidad que empiezan a ser conquistadas cuando nos atrevemos a imaginarlas.

¿Por qué os explico todo esto?... pues porque cuando me propusieron participar en este monográfico sobre el método en la intervención social y empecé a imaginar el artículo que ahora tenéis en vuestras manos, pensé en el título y en la cita que preceden estas líneas. Sí, quería inventar una historia nueva que sé que felizmente

■ notas

(*) Responsable del Dpto. de Planificación Programación y Evaluación del Área de Servicios Personales del Ayto. de Badalona.

dejará de ser mía si consigo que vosotros al leerla podáis sentir que la estáis escuchando, si soy capaz con mi narración de alentar en vuestra imaginación otras narrativas alternativas capaces de hacernos alzar el vuelo, de transportarnos hacia mundos desconocidos, de permitirnos ver juntos amanecer al final de esta velada que nos disponemos a compartir. Mi historia sobre el método no es un tratado, ni una guía práctica, ni..., mi historia deliberadamente quiere ir más allá de aseveraciones, certezas, recetas o soluciones. Mi historia son apuntes, trazos, bocetos, intuiciones, preguntas... Quizás el día que encuentre la respuesta a todo cuanto me planteo y me cuestiono hoy, ese día dejaré de escribir historias. Para salvarme a mi misma de tan triste destino recurro a vosotros, porque sé que cuando las historias dejan de ser propias para convertirse en colectivas se tornan infinitas; cada historia inspira y teje el inicio de otra nueva y así incesantemente.

Sé que con el enfoque y el contenido de mi contribución en el marco de esta publicación monográfica sobre el método puedo provocar asombro, lo cual me parece extraordinariamente estimulante, porque la sorpresa siempre es una reacción producida al transgredir aquello que se da por supuesto o por "des-contado". Asumo también que la sorpresa puede venir acompañada de la mano de un juicio que estime impropio mi relato, ante todo por parte de aquellos que todavía tienen una visión empirista de la ciencia y del método como algo estrictamente lógico y racional que en aras del rigor margina la imaginación y no deja espacio alguno para las emociones. Así que, vayan por delante mis disculpas por la probable decepción que

causaré en quienes esperaban que este artículo fuera un discurso "científica y metodológicamente correcto" en lugar de una narración inspirada y creada desde los márgenes, desde el exterior de tantas torres de márfil que mantienen secuestradas la vida, la ilusión y las utopías.

Mi narración pretende ser un viaje "hacia el sur", hacia una calidez y una luz nueva, hacia lo que no dicen generalmente los manuales al uso sobre el método. Nuestras formas de actuar y de proceder durante demasiado tiempo han sido presentadas y pensadas fría y asépticamente, de forma aislada, sin referencia alguna a un marco más amplio donde poder contextualizarlas. No entiendo que podamos hablar del método sin referirnos a valores e ideología, a nuestra concepción de la ciencia y del saber, a los modelos y paradigmas teóricos referenciales, a nuestra propia cosmovisión del mundo y del ejercicio profesional, a una determinada opción sobre los fines sociopolíticos que debe perseguir la acción social e, incluso, a emociones, a esa experiencia y a ese posicionamiento vital a través de los cuales nos construimos; conociendo, mostrándonos, relacionándonos, actuando, sintiendo... Y ese construir construyéndonos a la vez, nos recuerda que nuestro proyecto profesional no puede dar la espalda a ese otro proyecto existencial, pues ambos caminan de la mano.

Dicho todo esto, reciban ya mis agradecimientos aquellos que, aunque sea por simple curiosidad, han decidido proseguir la lectura de estas páginas y concederme la gracia de poder inventar y compartir con ellos mis historias a través de la alquimia del lenguaje y de la

imaginación. Pocos gestos me parecen tan generosos como la disponibilidad a dejarse envolver por la magia de un relato ajeno, por una historia capaz de alimentar la realidad con nuevas posibilidades surgiendo cada vez que el silencio es alterado por las rítmicas palabras introductorias: "cuentan, majestad, que había una vez".... El rey de *Las mil y una noches* se entrega noche tras noche a la magia del relato, escucha con sus cinco sentidos, pide sus dosis de irrealidad, de fabulación y de mentira, y entonces el cuento se hace verdad, cobra más realidad que la realidad misma. Los deseos de venganza del rey, y con él sus heridas, se disuelven en la sucesión de noches y relatos ininterrumpidos. Como la piedra lanzada al aire, el cuento se eleva sobre la realidad y cae de nuevo sobre la tierra, trayéndonos algo que no teníamos antes de escucharlo. Cuando descubrimos eso, experimentamos el gran placer de seducir al otro a través de la palabra, de hacer creíble la mentira. Y como un milagro, ese otro que sabe que mentimos, nos pide encarecidamente que continuemos mintiendo.

"Querida hermana, si aún no te has dormido, ¿por qué no cuentas una de las preciosas historias con las que solemos pasar las veladas?. Ante la incerteza de lo que te pueda ocurrir, será mi despedida de ti"... El soberano Shahriyâr dio su consentimiento y Scherezade explicó:...

El castillo de Hamlet o construyendo mundos posibles

Noche 1: *"Así pues, a instancias de su hermana y con el permiso del rey, Scherezade reanudó el relato"...*

Así se inicia cada uno de los relatos de *Las mil y una noches*. Esta es la ingeniosa estrategia ideada por Scherezade, "el método" que hábilmente urde para enfrentarse al poder destructor de aquel rey que, queriendo demostrar su poder y ciego por el desengaño, cada amanecer mandaba ejecutar a las doncellas con las que previamente había podido solazarse noche tras noche. La complicidad de las dos hermanas y la capacidad narrativa de aquella mujer capaz de trascender con imaginación el presente y las circunstancias atrapan mágicamente al rey que poco a poco se libera del odio y del dolor que le mantenían prisionero. Scherezade, a pesar de las advertencias y del temor de su padre, se enfrentó a una realidad hasta entonces inquebrantable, abriendo paso así a un destino diferente. Ella es un buen ejemplo de cómo el ejercicio creativo puede dotarnos de la capacidad de movernos libremente entre el mundo racional de los hechos objetivos y aquellos otros mundos que residen más allá de las fronteras de la consciencia. La realidad fantástica que noche tras noche cincela con paciencia y esmero Scherezade es el mejor recurso para afrontar los obstáculos de esa realidad desoladora de partida y restituye la experiencia poética dentro del universo de lo que es real. A partir de esa paciente aproximación del mundo del sentido al mundo con sentido emergen nuevos e insólitos universos.

Y sin más preámbulos ni recaudos, se abre paso la primera historia de esta prometedora velada imaginaria a la que ya nos entregamos, esperando con el amanecer divisar nuevos horizontes. Poned atención, porque dice así: *Gordon Mills inicia su libro El*

castillo de Hamlet con un intrigante epígrafe que hace referencia a las reflexiones que hizo Niels Bohr al joven físico Werner Heisenberg durante un paseo en Dinamarca. Ante el castillo de Kronberg, Bohr exclamó: "¿no es extraño cómo cambia este castillo cuando uno se imagina que Hamlet vivió aquí?. Como científicos, creemos que un castillo está hecho sólo de piedras y admiramos la manera en que las dispuso el arquitecto. La piedra, el techo verde con su pátina, las tallas de madera de la iglesia, constituyen todo el castillo. Nada de esto debería cambiar por el hecho de que Hamlet haya vivido aquí y, sin embargo, cambia completamente. De pronto las paredes y las murallas hablan un lenguaje diferente. El patio se convierte en todo un mundo, un sombrío rincón nos recuerda la oscuridad del alma humana, oímos y resuena en nuestro interior "el ser y no ser" de Hamlet. Pero, todo lo que sabemos de Hamlet es que su nombre aparece en una crónica del siglo XIII. Nadie puede probar que vivió aquí. Pero todo el mundo conoce las preguntas que Shakespeare le hizo formular, las profundidades humanas que le hizo revelar, y así había que encontrarse también un lugar en la Tierra, aquí en Kronberg".

Carlos Castaneda alude al "arte de ensoñar" para referirse a otros reinos tan reales, absorbentes y únicos como la misma realidad y a los cuales podemos acceder a través del deseo y de una energía especial. Al hilo de ello, y fascinada por este tipo de visión, me atrevo a defender una idea de ciencia como ficción. Lo que pretendo con ello es situar la actividad científica en una perspectiva epistemológica que la asimile a las formas representativas y creadoras de la realidad. El empirismo no es hoy una característica suficiente para definir la ciencia y la percepción ya no provoca teorías. Las teorías se construyen en

abstracto y la ciencia poetiza. Por ello el "hombre teórico" es un artista y sus ficciones y sus sueños configuran nuestro mundo, porque un mundo no es otra cosa que un modo de ver. Hoy ya no buscamos la verdad, la construimos. Que algo sea significativo depende del modelo en el que decidamos que nuestra mirada o nuestro pensamiento navegue; y esto se llama (nada más y nada menos) arte. La ciencia como el arte crea mundos a partir de otros mundos. En este sentido evoco la voz crítica y apasionada de Jesús Ibañez cuando dice: "lo real se puede construir desde lo imaginario. Sólo desde la utopía –sueño de carne, ética ideológica– se puede mover la realidad –sueño de hierro, ética de la responsabilidad...–. Vale más un pájaro soñando que ciento durmiendo".

Pero durante mucho tiempo la ciencia con sus modelos de conocimiento y de acción, buscando construir un mundo invariable, predecible y controlable, ha minado esa energía constructora de mundos alternativos. Cuando la vida se convierte en puro concepto queda vacía de emociones, de intenciones, de motivaciones humanas, y todo pierde sentido y significado. Aunque como dicta la legalidad vigente le atribuyamos al tipo ciencia al que me acabo de referir la presunción de inocencia, yo me atrevería a calificarla como sospechosa de "un crimen perfecto": el crimen de la realidad, de la ilusión, del misterio de tantos mundos posibles aguardando ser descubiertos. Tal delito, basado en este método descalificador y desubjetivador, cuenta además con el agravante de ser guiado de un tan voraz como sospechoso apetito de poder, de dominación y de manipulación.

Crear castillos posibles, nuevos mundos, desde un punto de vista epistemológico y metodológico, pasa para mí indefectiblemente por arriesgarnos a desafiar ese abismo que separa lo cognitivo de lo afectivo y esa obsesión por la objetividad. Pasa también por desafiar la rigidez de tantos esquemas que pretenden cuadrar la realidad para atraparla y someterla. Es preciso subvertir las necesidades de abstracción que convierten a la realidad en algo prefabricado, en un sucedáneo de lo que nunca deberían dejar de ser realidades de carne y hueso, con cuerpo y espíritu, unas realidades “ante, en y desde” las cuales sea posible vibrar, sentir, interesarse y entregarse apasionadamente.

La ciencia tradicional, entregada a esta particular cruzada en pro de la objetividad radical, nos hizo creer que todo está fuera de lo humano, ya que la realidad es la que nos dice si es cierto o no lo que afirmamos sobre ella. Pero nuestras percepciones no son impecables réplicas, clones de los objetos que existen en el mundo externo. No existen objetos independientes de nosotros, ni nosotros somos independientes de ellos. En este sentido, el constructivismo supera valientemente dogmas y convenciones y desarrolla una teoría del conocimiento centrada en el mundo constituido de nuestras experiencias, en el de los fenómenos que vivimos. El conocimiento es producto de intercambios relacionales a partir de los cuales las descripciones, explicaciones, palabras, acciones, emociones..., cobran significación. La realidad ya no es producto de la objetividad al servicio de una única e inamovible verdad. Ahora la realidad es un fenómeno intersubjetivo que se da en el

mundo de la vida y el conocer un proceso compartido que es, en palabras de Natalio Kisnerman, “como el tejido de Penélope, se va construyendo, deconstruyendo, reconstruyendo”.

Precisamente lo que aquí me interesa a mí son esos otros mundos posibles que nacen del hecho de sentir, de vivenciar y de experimentar el mundo a partir de una acción social capaz de fundirse y “con-fundirse” con la vida. Más allá de la cientificidad y de la objetividad, de la ausencia de tacto de la razón instrumental, del mundo claustrofómicamente atrapado en el concepto, reivindico aquella “razón poética” de la que nos habla María Zambrano; un pensamiento vagabundo, una sabiduría basada en lo sensible, en las emociones y en los sentimientos que configuran la vida. En fin, se trata como dice la misma María Zambrano de un tipo de realismo que es opción de vida, “un estilo de ver la vida y en consecuencia de vivirla; una manera de ser plantado en la existencia”.

La luz del alba sorprendió a Scherezade y ella dejó de hablar... “¡Qué historia tan extraordinaria e increíble!”, exclamó su hermana Dinarsad. “Pues si la próxima noche aún sigo con vida y su majestad el rey me lo permite, os contaré el resto, que es mucho más sorprendente todavía”, replicó Scherezade.

Cuando Diego descubrió el mar: aprender a mirar

Noche 2: “Así pues, a instancias de su hermana y con el permiso del rey, Scherezade reanudó el relato”...

Después de las ideas que hasta aquí he ido hilvanando en torno a esta nueva concepción de la ciencia y del saber por la que abogo, permitidme que esta noche siga explorando en el vasto universo que estos planteamientos nos descubre y nos incita a explorar. Avanzo en mi narración, pero esta noche hablaré en voz baja, casi entre susurros, para no perturbar ese silencio necesario que exige toda mirada inquieta y con vocación de conocer. Conocer y actuar desde el punto de vista de ese contenido afectivo que sostiene al mundo reclama una retórica de la vida social entregada más a contar las cosas que a demostrarlas y una "teoría erótica", entregada al deseo, encariñada con la vida. Ello nos lleva a apostar por una visión del mundo ya no frontal, sino lateral: acariciadora, atenta al detalle, a lo que está vivo. Rescatamos así, la intuición tan repudiada por la estricta distancia objetivante y por los dogmas de la ciencia, para construir una ciencia y un saber de intimidad, un reconocimiento de la proximidad libidinal con el mundo; entre los hechos observados y el observador, entre las cosas y nosotros mismos. Es ésta una ciencia que aboga abiertamente por la empatía, por el espíritu de sutileza y por la subjetividad. Desde este vitalismo el mundo social es un objeto vivo al cual accedemos respetuosamente mediante un acercamiento que privilegia lo cercano, lo pequeño, lo concreto, la experiencia, lo que es capaz de latir porque está vivo. Es cierto, como decía Erich Fromm, que "lo pequeño es hermoso", pero yo añadiría que además lo pequeño puede ser grande.

Esta nueva forma de conocer que Michel Maffesoli llama "del tipo sur" y el accionar delicado y poético que de él se deriva, sumidos en pleno reinado del saber

colonizador que busca a cualquier precio explicar y controlarlo todo, nos demuestran que es posible mantener una experiencia intelectual rigurosa integrando al mismo tiempo las dimensiones estética, emocional y erótica de la vida social. Esta nueva ciencia, basada en las sinergias creadas por el fraternal abrazo entre la racionalidad y la intuición, es el mejor antídoto frente a la esclerosis del dogmatismo y permite comprender en su globalidad los múltiples aspectos efervescentes del vitalismo social. La ciencia y la imaginación, así unidas y encarnadas en una misma cosa, nos permiten captar mejor la vivencia social y la complejidad de la vida cotidiana; un universo en el que los hechos y las situaciones están impregnadas por sensaciones y emociones.

La intervención social en sus modelos de conocimiento y en sus métodos de acción exige una nueva calidad, un espíritu de ternura. Reclama "sentido y sensibilidad". La ternura es esa actitud hacia los seres y las cosas en el mundo que trata de conocerlas sin interpretarlas violentamente, dejándolas ser, devenir respetuosamente en su propia esencia, rodeándolas suavemente con nuestras manos, con mimo para no alterarlas, para poder seguir contemplándolas con ferviente admiración. Joan Miró explicaba que uno de sus profesores le hacía palpar un objeto con los ojos cerrados y después le pedía que lo dibujara o que lo esculpiera en arcilla según cómo lo había tocado. Así aprendía a tener un sentido nuevo y muy vivo de las formas y de los volúmenes. Y yo me pregunto: ¿acaso la realidad social no contiene formas y volúmenes, su propia geometría y hasta colores desplegándose en un arco iris de matices infinitos?...

Contemplar, asombrarnos, creo que éstas son dos palabras cada vez más ausentes y que hemos ido desterrando en este mundo nuestro de la acción social. Más allá del pragmatismo de la visión empeñado en dar razón de todo, existe otra sensibilidad que pone en juego cuerpo, mente, razón, sentimiento, percepción, observación, atención, intuición, sentidos, palabra y también silencio. Precisamos un percibir/ver nuevo que se puede aprender y que nos ayuda a aprehender, que nos lleva a ver donde otros no ven, que no depende de la agudeza de unos ojos especialmente dotados, sino del uso que se hace de ellos. Ver es una operación ya en sí misma creadora que exige un esfuerzo: liberarse de imágenes ya hechas. Nosotros, como los niños, deberíamos alcanzar a ver la realidad social como si cada vez que la observamos la mirásemos por primera vez. Acaso se trate de recuperar aquella capacidad de observar atentamente, reteniendo el aliento, convirtiendo el instante en acontecimiento, vivenciando la realidad observada. Leonardo da Vinci explicaba que cuando tenía cinco años se pasaba horas estirado sobre la yerba contemplando el vuelo suave de las cigüeñas. Aquel espectáculo fascinante le tenía atrapado. Observaba con una atención infinita, en silencio, maravillado, con una fascinación inquieta, con esa actitud global de pausa activa en la cual se basan contemplación y reflexión.

Evidentemente, el silencio atento, abierto, vivo, no surge por generación espontánea. Hay que facilitararlo, conscientes de que es tan necesario como el aire que respiramos. Sólo ese silencio entrañablemente elocuente es el que hace del conocimiento fuente de descubrimiento y de gozo. Quizás haya llegado el momento de hacer nuestras las

palabras de Van Gogh cuando dice: "encuentra bello todo lo que puedas". Esta visión estética de lo social es la que nos puede enseñar a descubrir, a inventar nuevas posibilidades. Hay que aprender a ver, ese es el mensaje tan bello como comprometido que Eduardo Galeano nos regala a través de su narración en *El libro de los abrazos*: "Diego no conocía la mar. El padre, Santiago Kovadloff, lo llevó a descubrirla. Viajaron al sur. Ella, la mar, estaba más allá de los altos médanos, esperando. Cuando el niño y su padre alcanzaron por fin aquellas cumbres de arena, después de mucho caminar, la mar estalló ante sus ojos. Y fue tanta la inmensidad de la mar, y tanto su fulgor, que el niño quedó mudo de hermosura. Y cuando por fin consiguió hablar, temblando, tartamudeando, pidió a su padre: ¡ayúdame a mirar!".

Y hablando de visiones marítimas, entre las descripciones que últimamente he podido leer sobre este arte de aprender a mirar con todos los sentidos conspirando para ello, destaco este texto que descubrí hace unos meses en el suplemento "Babelia" de el periódico *El País* escrito por Antonio Lobo Antunes sobre "el olor que despiden las olas en el instante en que el aire es más frío que el agua". *Normalmente es en el tercer minuto a partir del crepúsculo cuando el aire de la playa es más frío que el agua. No en el segundo ni en el cuarto: en el tercero y durante once segundos, lo que requiere discernimiento, atención y paciencia. Lo mejor es apoyarse en la muralla, con la palma en el mentón, vigilar las gaviotas, contemplar el cambio de color del horizonte y en eso, apenas comienza el tercer minuto, se aparta la palma del mentón para que el aire se pose sobre ella y ya está: se coge el aire de la playa, se mete en el bolsillo y andando, camino a casa sin dejar que se escape. Hay que utilizarlo al punto ya que el día siguiente, a*

partir de las diez, el aire se habrá calentado. Se lo saca con cuidado del bolsillo y se respira poco a poco. Casi siempre, entonces, los pinos se estremecen y parece que hubiera, en las mujeres de la familia, unas como ganas de llorar. No de tristeza, claro, sino del hecho de que exista para siempre, dentro de ellas, una caracola conmovida. No quiero con mis comentarios romper la magia de este texto tan hermoso como didáctico. Sobran todas las palabras ante esta excelente guía práctica (y poética) sobre cómo captar y guardar los instantes especiales, sobre cómo conservar cualquier cosa querida, creándola, teniéndola con nosotros sin tener que esperar a que llegue por sí sola.

Este empeño por conocer disfrutando, vibrando, es lo que en palabras de José Antonio Marina hace posible “el vuelo de la inteligencia”, ese que nos enseña a aprender, que integra arte, emoción, ética y ciencia. El autor así, nos habla de la poesía del conocimiento y de la ciencia como un proyecto de expresión, como una actividad poética que busca conocer, que ansía crear no sólo la verdad, sino también la bondad y la belleza. Lejos de otras visiones que dibujan un grueso trazo que separe aislando la ciencia de la creación, me parece saludable dejar espacio en nuestros esquemas mentales y prácticos a este nuevo proyecto de inteligencia y de acción que, por encima de todo, es además de un desafío estético, un reto ético.

Poco a poco parece que por fin nos estamos dando cuenta que la realidad social no late sujeta y determinada por unos conceptos asumidos pasivamente y aplicados de forma mimética y forzada, por unas hipótesis y unas teorías que nos obstinamos implacablemente en verificar y demostrar.

La realidad tampoco vive pendiente de la, a menudo, aparatosa parafernalia metodológica con la que pretendemos ordenar y conducir los hechos y las personas hacia resultados eficaces. La realidad está más allá y por encima de todo eso, transcurre como un sutil río que dibuja sus propios cauces. Necesitamos inventar formas que nos permitan mirar y pensar navegando por esas aguas a veces tranquilas y transparentes, otras turbulentas, embravecidas y oscuras. Cuando la ciencia se acaba, nos quedan otras formas de mirar y de comprender lo inalcanzable a través de la aventura estética que despliega un vínculo emocional con la realidad.

En este sentido, la metáfora nos permite ver algo desde la perspectiva de otra cosa observada, ampliando nuestra visión y nuestra capacidad de imaginar y de comprender cuanto de inabarcable tiene la vida social. La metáfora despierta la visión o la percepción que se habían vuelto clichés, establece una comunicación analógica entre realidades muy alejadas y distintas, que permite dar intensidad afectiva a la inteligibilidad que aporta. Al suscitar ondas analógicas, la metáfora supera la discontinuidad y el aislamiento de las cosas. Es en definitiva, un indicador de una no linealidad del pensamiento, de apertura, a la vez que un recurso eficaz que permite hacer interpretaciones y reinterpretaciones al provocar resonancias en nuestras ideas y emociones. Antonio Machado afirmaba que, en general, “una idea tiene menos valor que una metáfora”. Es más, el mismo Descartes, abanderado del método, de la razón y del rigor científico, esgrimía que “los pensamientos más profundos se encuentran en los escritos de los poetas, ya que éstos se sirven del

entusiasmo y explotan la fuerza de la imagen”.

Aunque pueda parecer poco científico, esto es lo que perseguían los griegos inventando el mundo mitológico: traducir lo indecible inventando pequeñas narrativas capaces de acomodarse a nuestra mente y con las que poder enfrentarnos a la vastedad de una realidad que nos supera y que nos devuelve a nuestra condición de seres limitados, pero precisamente por ello con la capacidad y el privilegio de entregarnos al misterio. Queda claro pues, como los orígenes de esta “ciencia poética” por la cual abogo no es fruto ni un invento de la postmodernidad, sino algo mucho más antiguo, que viene de lejos y que desde el aquí y ahora promete llevarnos todavía más lejos; sólo basta que nos permitamos a nosotros mismos alzar el vuelo para descubrir todas esas nuevas geografías de lo real que ya es capaz de dibujar nuestra mirada.

La luz del alba sorprendió a Scherezade y ella dejó de hablar... “¡Qué historia tan extraordinaria e increíble!”, exclamó su hermana Dinarsad. “Pues si la próxima noche aún sigo con vida y su majestad el rey me lo permite, os contaré el resto, que es mucho más sorprendente todavía”, replicó Scherezade.

La misa de la coronación de Mozart no era “la música”

Noche 3: “Así pues, a instancias de su hermana y con el permiso del rey, Scherezade reanudó el relato”...

Hoy por hoy acceder a esos “castillos posibles” a los que antes me refería sólo es posible a partir de atreverse a transgredir el atlas oficial que pretende guiarnos por caminos predeterminados, que nos roba la oportunidad de sentirnos viajeros, de desterritorializar, de descubrir esos nuevos paisajes que nos aguardan impacientes tras cada encrucijada. Experimentar y reflexionar críticamente frente al saber o a los esquemas transmitidos es la mejor alternativa posible para no echar raíces, para no instalarnos en nuestra identidad profesional, sino para construirla y renovarla día a día. Salir constantemente de lo que pensamos y hacemos, salir permaneciendo, salir de lo que uno piensa o hace a partir de lo que pensamos y hacemos es la clave para permitirnos entrar en nuevos territorios mentales, prácticos y afectivos, para hacer fértil y ampliar nuestro universo particular.

Rememoro ahora todos aquellos aprendizajes que habitaron mis años de formación como futura trabajadora social y con la perspectiva del tiempo, de la experiencia y de la reflexión, descubro todos los desaprendizajes a golpe de los cuales he ido labrando un camino que hoy ya forma parte de mi ser y quehacer profesional. Recuerdo la contundente autoridad de aquello que nos enseñaron era “el método básico”. Probablemente el uso de “el” (artículo determinado, masculino, singular) no fuera algo gratuito y lo que la mayoría de las veces se acababa transmitiendo (o acabábamos entendiendo) era que existía un método único y propio de nuestra profesión al que se suponía le debíamos una fervorosa fidelidad corporativa. Fue al pasar el tiempo, y una vez ya convertida en profesional implicada

y comprometida en el laborar desde realidades sociales concretas y complejas, sumida en el apasionante ejercicio de deconstrucción del propio saber, que empecé a sospechar que no existía “el método” y que son muchas las formas y posibilidades que puede tener el conocer y el actuar cuando nos liberamos de tantos esquemas dogmáticos y reglamentaciones sistemáticas que se supone nos llevarán ordenada y disciplinadamente hacia aquellas nuevas realidades previstas.

Estas reflexiones me transportan ahora a una nueva narración, una fábula que nos previene sobre los peligros del fundamentalismo impuesto por aquello que se concibe como único y necesario, por visiones y creencias estrechas que nos engañan negando la existencia de otros horizontes. *En el país de los mil y un lagos vivía una vez un hombre que tenía una grabación de la Misa de la Coronación de Mozart. Cada día la escuchaba y se dejaba exaltar por la magia del Kyrie, mientras que del poder del Dona nobis pacem recibía fuerzas para el presente y del Credo la razón del ayer y del mañana. El hombre con aquella grabación vivía feliz, en paz. Aquello era música. Aquello era la música. Un buen día, motivos familiares le forzaron a emprender un largo viaje que le llevó hasta el otro extremo del mundo. Conoció innumerables lugares hasta entonces desconocidos para él. Pero lo más importante es que en aquel periplo prodigioso fue descubriendo a Bach, Haydn, Bartok..., y el atonalismo, y el dodecafonismo, la música concreta e, incluso, el jazz y el rock...Y cuando al cabo de dos años regresó de nuevo a su hogar, al país de los mil y un lagos, ¿sabéis qué es lo primero que hizo?... Con las manos temblorosas, tomó la grabación de la Misa de la Coronación de Mozart y, sin escucharla una sola vez más, la rompió. Y allí*

quedó nuestro hombre: abatido, profundamente herido mientras una lágrima silenciosa se deslizaba por su mejilla. La añoranza por el Benedictus y por cada uno de los movimientos de la Misa, residió ya para siempre en su corazón. La Misa era música para él, porque había existido siempre, porque era la única música. Aquel era su valor, su verdad. La Misa era la música y ahí residía su fuerza. El viaje había abierto los ojos de nuestro personaje, haciéndole consciente del error en cuanto conoció otras músicas. No había otra alternativa: desprenderse de La Misa. Si no era la única música no valía.

Como afirmaba Paul Feyerabend, “una disciplina que insiste en poseer un único método correcto y los únicos resultados aceptables, es ideología”. Ninguna metodología asegura de forma universal ser la mejor y la más adecuada para llevar al objeto de la acción por un camino seguro e ideal hacia la meta. Es más, el método no sería tanto ese camino, sino un procedimiento para hacerlo viable, un proceso de construcción y de transformación del objeto que al implicarse activamente en tal experiencia deviene sujeto. La intervención se erige así, como una acción que desde dentro del nudo de relaciones que han construido una determinada realidad, las explora, las deconstruye con los sujetos involucrados para, de este modo, construir desde el sistema de significados que comparten, aquello a transformar, reconstruyendo una situación nueva que supera y enriquece la anterior. Las diferentes técnicas y procedimientos que utilice ese método constructivo y creador no vendrán determinados de forma externa o interesada, sino que se seleccionarán en función de los únicos requerimientos y

demandas de la realidad y estarán al único servicio de ésta.

Cada iniciativa de acción al lanzarse al mar de lo real adquiere su propia idiosincracia y requiere su propio método, un esquema de acción particular, adaptado, libre y autónomo. El método no es un esquema estándar que aplicamos de forma mecanicista y aséptica a una realidad externa a nosotros, que no nos implica. El método es reto, experimentación e invención. El método nos hace viajeros con otros que en el curso de la acción descubren asombrados geografías insólitas que antes de la partida quizás no alcanzaron a imaginar. El método nos convierte también en artesanos que con esos otros esculpen realidades, que con esmero y sensibilidad tejen tapices convivenciales utilizando como principal material vínculos sociales que son como hebras de colores y de texturas diferentes. Hoy por hoy, y sin restar valor a aquellas propuestas metodológicas que en el pasado supusieron un paso adelante en el desarrollo científico de nuestra profesión, precisamos desarrollar desde el trabajo social nuevas propuestas metodológicas que cuestionen constructivamente y trasciendan a sus predecesoras. Necesitamos propuestas más abiertas, más flexibles, más capaces de gestionar la inagotable fuente de incertidumbre y de complejidad que mora en el universo social y que debemos gestionar no ya defensivamente, sino con el máximo entusiasmo, imaginación y creatividad.

Avanzar en este camino reclama traducir en términos prácticos un "pensamiento complejo". Nuestra praxis sólo será realmente eficaz siempre que, como plantea

Edgar Morin "capte que el conocimiento de las partes depende del conocimiento del todo y que el conocimiento del todo depende del conocimiento de las partes; que reconozca y trate los fenómenos multidimensionales en vez de aislar de forma mutiladora cada una de sus dimensiones; que reconozca y trate las realidades que son a la vez solidarias y conflictivas; que respete lo diverso, al mismo tiempo que reconoce lo único". Necesitamos un método que permita un accionar de largo alcance y a la vez capaz de elaborar minuciosamente, un método dúctil, capaz de ceñirse con gracia al talle de la realidad, sin oprimirle, realzando su figura y sus formas. Nuestro reto es avanzar hacia un método capaz de desarrollar multifacéticos itinerarios de acción que integren los infinitos contenidos y matices que configuran la vida social.

Por muy metódica y rigurosa que sea la acción, además de ser una decisión, una elección, nunca deja de ser también una apuesta. Decir esto entraña aceptar la idea de riesgo y de incertidumbre y en este contexto entra en juego la idea de estrategia enfrentada a la de programa. Como plantea el mismo Morin, si el programa es acción predeterminada, la estrategia "permite, a partir de una decisión inicial, imaginar un cierto número de escenarios para la acción, escenarios que podrán ser modificados según las informaciones que nos lleguen en el curso de la acción y según los elementos aleatorios que sobrevendrán y perturbarán la acción". La estrategia lucha contra el azar y lo aprovecha, le saca ventaja a un azar que no es sólo factor negativo, sino que también es suerte y oportunidades esperando ser aprovechadas. Siguiendo las aportaciones de Morin, "el problema de la

acción debe también hacernos conscientes de las derivas y de las bifurcaciones: situaciones iniciales muy vecinas pueden conducir a desvíos irremediables”.

Llegar a esta conclusión nos predispone a afrontar con infinita humildad que nuestra capacidad de control es limitada. Es aquí donde interviene lo que Morin llama “la ecología de la acción”. En el momento en que emprendemos la acción, ésta comienza a escapar a nuestras intenciones. Esa acción entra en un universo de interacciones y es finalmente el ambiente el que toma posesión, en un sentido que puede volverse contrario a la intención inicial. Aunque estos planteamientos nos provoquen el natural dolor que produce la renuncia al control total y la desazón y la inseguridad que provoca siempre lo inesperado, probablemente son los únicos válidos para operar en una realidad social salpicada de crisis que a cada instante incrementan incertidumbres y desórdenes. Y de esas crisis no se sale apelando a soluciones antiguas que ayer quizás pudieron probarse eficaces, sino elaborando salidas innovadoras. Los proyectos sencillos son perfectamente predecibles y dominables mediante reglas sencillas, rígidas y deterministas, son como naturaleza muerta. En cambio, los proyectos complejos son como un sistema vivo; tienen una dinámica propia que no se puede prever, y un comportamiento que influye sobre su entorno y lo domina, si éste no es capaz de responder con suficiente agilidad, imaginación y riqueza de posibilidades de actuación.

El pensamiento complejo no rechaza el orden y la claridad, pero los sabe insuficientes. Sabe que no podemos

programar el descubrimiento, el conocimiento, ni la acción. Obstinarlos en hacerlo, es desaprovechar cuantas oportunidades vivenciales y de aprendizaje nos brinda la realidad al entregarnos a ella de forma cómplice, activando a través de nuestros métodos bombas extractoras de entropía y de información que hacen posible el que podamos dialogar con ella. El aprendiz de brujo, ciegamente entregado a convertir la realidad en lo que no es pero estima que debería ser, acaba sucumbiendo al “síndrome de Frankenstein”: la realidad tarde o temprano (más temprano que tarde) toma vida propia y acaba destruyendo a aquel que ilusoriamente creyó poder reinventarla y dominarla. Si los métodos se esclerotizan y se convierten en metodologismos y si las explicaciones sustituyen al esfuerzo por comprender, sólo cabe imaginar un paisaje desértico y desolador. Entonces es cuando se cumple el viejo refrán de “lo perfecto es enemigo de lo bueno”, porque lo perfecto acaba haciendo imposible lo bueno, incluso como decía Antonio Machado, “en el buen sentido de la palabra bueno”, es decir, como proyecto ético y moral de la acción social.

Apelar a un paradigma teórico como es el de la complejidad, me sirve para continuar cuestionando mitos, rompiendo esquemas y para referirme, aunque sea sucintamente, a dos aspectos que creo no siempre se tienen suficientemente en cuenta en el ámbito de la intervención social. En primer lugar, quiero referirme a una lección que aprendimos en las escuelas de trabajo social, pero que no siempre aplicamos en nuestro ejercicio profesional. Me refiero a aquellas enseñanzas que planteaban que todo método toma como referente un

universo teórico. Como decía Kurt Lewin: “no hay nada más práctico que una buena teoría”. El mundo de la acción no puede existir disociado del mundo de la teoría, no son dos mundos condenados a permanecer enemistados. Cuando la acción no está orientada por un modelo teórico de referencia, pierde sentido y significado. El modelo teórico nos ayuda a percibir la compleja realidad de una forma organizada para darle significado y para plantear a partir de ello acciones transformadoras. Salir al camino sin saber adónde vamos nos condena a vagar, a deambular sin rumbo ni destino, y en tal situación poco importa que vayamos bien provistos de medios y de provisiones para el viaje, de poco nos servirán. A su vez, la práctica metódica y sistemática que hace posible la reflexión crítica sobre nuestra acción nos retorna a la teoría. Tras el regreso, todos los recuerdos y las experiencias acumuladas en el viaje que es la acción nos ayudarán a revisar el mapa teórico que nos orientó y quizás hasta podamos dibujar en él nuevos países, océanos o parajes desconocidos hasta el momento para nosotros.

En segundo lugar, quiero referirme también a la necesidad de desterrar de nuestros imaginarios aquella idea de la “santísima trinidad” que nos enseñaron eran los tres niveles del trabajo social: individualizado, grupal y comunitario. Estos tres niveles de intervención muchas veces se conciben como aislados y ordenados según un criterio jerárquico, estando dotados cada uno de métodos diferentes entre los cuales no existen vasos comunicantes. Frente a esta visión estrecha y limitada, cabría avanzar hacia una idea más ecológica y constructiva del método como integrador de estrategias que de forma

pluridimensional y desde el marco del contexto ambiental pueden incidir al unísono sobre públicos diversos (individuos, grupos, colectivos, etc) y sobre contextos y ámbitos también diferentes. En este sentido, hablamos de la “unicidad metodológica”, la cual nos desvela su capacidad para planear frente a determinadas situaciones itinerarios de respuesta multifacéticos, articulados y complejos, en los cuales el sujeto asume un rol absolutamente central y protagonista y las relaciones son el tejido conjuntivo que da cuerpo a la realidad en la que actuamos. Así, desde la perspectiva de este plan general de acción, se evita la fragmentación, potenciándose la conexión estratégica entre procesos que genera efectos multiplicadores, que imprime una especial potencia a la acción en su conjunto.

Y ya para acabar la historia de esta noche: si ayer la obsesión por el método, centrada en un interés predominante por los aspectos pragmáticos e instrumentales, marcó una etapa importante de nuestra disciplina en su carrera por el reconocimiento científico, hoy el verdadero reto a mi juicio reside en ser capaces de aprovechar la experiencia práctica acumulada para construir nuevos imaginarios teóricos e ideológicos que nos guíen hacia nuevas alternativas de acción. Esos nuevos senderos prácticos deberían enseñarnos que no hay placer mayor que caminar con otros haciendo camino al andar, sorprendiéndonos, admirándonos de los nuevos paisajes que emergen cuando en el curso de la acción las complejidades y las creatividades crecen y se multiplican. El método también es narración, historias compartidas por caminantes que al cruzarse y entrar en contacto hacen cristalizar nuevas historias colectivas que son el

germen de inéditas realidades ampliando el campo de aquello que es posible. El método es creación de nuevos órdenes escondidos bajo las sábanas del desorden aparente. Y esos nuevos órdenes son siempre provisionales, siempre incompletos y, por ello, infinitos. Aceptar esto exige por nuestra parte ante todo modestia y humildad, el compromiso de estar dispuestos a entregarnos en cada momento a aquello que podemos y sentimos que debemos resolver.

Como dice, en uno de sus magistrales ensayos, Italo Calvino cuando se refiere a la recurrente oposición entre orden y desorden de la sensibilidad contemporánea: "el universo se deshace en una nube de calor, se precipita irremediadamente en un universo de entropía, pero en el interior del universo irreversible pueden darse zonas de orden, posiciones de lo existente que tiende hacia una forma, puntos privilegiados desde los cuales puede percibirse un plan, una perspectiva. La obra literaria es una de las mínimas porciones de las cuales lo existente cristaliza en una forma, adquiere un sentido, no fijo, ni definitivo, no endurecido en una inmovilidad mineral, sino viviente como un organismo". Quizás la acción social, como forma dialógica, puede cumplir la misma función que Calvino otorga a la literatura. Tal vez nuevos "textos" en nuestra intervención profesional puedan engendrar y alumbrar nuevos "con-textos".

La luz del alba sorprendió a Scherezade y ella dejó de hablar... "¡Qué historia tan extraordinaria e increíble!", exclamó su hermana Dinarsad. "Pues si la próxima noche aún sigo con vida y su majestad el rey me lo permite, os contaré el resto, que es mucho más sorprendente todavía", replicó Scherezade.

El día que Merlín perdió su magia

Noche 4: *"Así pues, a instancias de su hermana y con el permiso del rey, Scherezade reanudó el relato"...*

Las mil y una noches son el reflejo de la oralidad que muchas de sus historias guardan en su origen y de su talante popular. Quizás por ello durante siglos este texto, tanto por su pobreza estilística en relación a los cánones de la "buena literatura" como por unos contenidos, que muchas veces contravienen las normas de la "moral oficial", no han sido considerados por los árabes como dignos de figurar en su historia literaria. Y es curioso, porque para nosotros hoy, precisamente el saber que *Las mil y una noches* es fruto de un proyecto originalmente colectivo y algo subversivo de voces diversas y dispersas que aúnan libremente esfuerzos para crear un universo mágico, es lo que hace de esta obra una particular pieza de arte. *Las mil y una noches*, como nuestra vida, es un proyecto colectivo, el fruto de esa "inteligencia compartida" de la que nos habla José Antonio Marina y que congrega voces, pensamientos, actos, emociones..., esa "inteligencia compartida" que tiene la capacidad de integrar metas conflictivas y relatos diversos para crear una obra superior: una existencia feliz en la que sucedan cosas dignas y hermosas. Nuestras vidas, nuestra autonomía personal y nuestra competencia profesional sólo tienen sentido en el marco de un proyecto social capaz de generar una forma de estar en el mundo más confortable, una forma de estar que no queramos nunca abandonar, que añoremos cada vez que la veamos alejarse de nosotros.

Esta "inteligencia compartida" que es destino común sólo podrá realizarse en el marco de proyectos concretos que de la mano de metodologías participativas navegan con rumbo cierto hacia felices costas. En el marco de esos proyectos los profesionales buscamos que la red social descubra, conozca y, a partir de ello, se plantee iniciativas conjuntas que le inyecten potencia y nuevas capacidades. En ese proceso de trasvase de competencias, y sobre todo de poder, el técnico se descubre como un mago que poco a poco va perdiendo su magia, que siente que día a día es menos imprescindible, que generoso transfiriere sus poderes porque confía en la capacidad de los otros para utilizarlos constructivamente, para decidir sobre su propio destino y para crearlo autónomamente. Y esto, para nosotros los técnicos, lejos de ser un drama, es una bendición. Es la prueba de que hemos cumplido nuestra misión: callar para dar voz al otro, para ser capaces de escuchar apasionadamente las historias de otros que inventan nuevas realidades. Nuestro verdadero cometido es llegar a hacernos invisibles para que la realidad comunitaria cobre nueva y verdadera presencia.

Esto me recuerda que yo esta noche os traía una nueva historia, un relato que habla de secretos y de poderes mágicos, pero sobre todo de amores y de renunciadas. Ni nosotros somos Merlín, ni la realidad comunitaria es una bella e ingeniosa doncella, pero..., seguro que vale la pena arriesgarnos a extraviarnos en el bosque; todo cuanto podamos perder en él es poco frente a lo mucho que descubriremos y ganaremos a cambio. *Todos sabemos que Merlín era un mago simpático y bien dispuesto en todo momento a acudir en ayuda del buen rey Arturo*

cuando éste le necesitaba o cuando alguno de sus caballeros de la Tabla Redonda estaba en un grave aprieto. En esas situaciones Merlín aparecía y sin gran esfuerzo, con una de sus magias, resolvía la situación en sentido favorable a los servidores del bien. Merlín era el espíritu bueno de los caballeros del Santo Grial. Pero un día Merlín se perdió en la espesa niebla de Brocelandia y encontró, al borde de un lago, a una doncella de maravillosa belleza, a la sin par Viviana. Se enamoró de ella perdidamente y, a partir de entonces, siempre que las aventuras de sus amigos, los caballeros de la Tabla Redonda, le dejaban un rato tranquilo, allá se iba, a construirle bellos castillos y palacios a Viviana, para que ésta pudiera distraerse y fuera feliz. Poco a poco, -habilísimamente, Viviana le fue sacando a Merlín uno por uno todos los secretos de su magia. Y el bueno de Merlín se los confiaba todos; ¡tan enamorado estaba!. Viviana acabó así convirtiéndose en maga y encantadora como Merlín. Hasta que un día le pidió que le revelase el secreto para mantener prisionero el corazón de un hombre. Merlín, perdidamente seducido, sonrió una vez más; sabía muy bien que esto era su perdición y que Viviana, con ello, quería volverle para siempre su esclavo. Pero la leyenda nos dice que Merlín estaba muy enamorado y sin vacilar, aún sabiendo que algún día podría arrepentirse, confió a Viviana el último de sus secretos, el que iba a permitirle a ella ser la encantadora de Merlín, el Encantador.

A través de las metodologías participativas podemos alcanzar este paso de lo que serían unas prácticas de dominación a unas prácticas potenciadoras de las capacidades y "los poderes" comunitarios. Ello lo conseguimos, ante todo, cuando no sólo dejamos, sino que además alentamos que sea la red comunitaria la que se involucre en la construcción de su propia realidad. En

este sentido, sólo nos son útiles las técnicas procedentes de las ciencias implicativas (no explicativas). De nada nos sirve hallar la razón de lo que ocurre si las personas, los grupos o los colectivos no vivencian su propia realidad para decidir qué es lo que quieren y pueden hacer con ella. Los técnicos, a los que durante mucho tiempo se nos tenía reservado el privilegio del saber sobre la realidad y de la decisión sobre lo que en base a ese saber correspondía hacer, debemos ejercer con las redes sociales de facilitadores de procesos basados en el potencial instituyente y en los recursos creativos de esas redes. Nuestras metodologías deben incorporar la praxis reflexiva; activos procesos de reflexión de las redes sociales sobre ellas mismas a partir de la intersubjetividad que fluye libre en el interior de éstas. Los técnicos somos animadores de conversaciones, de diálogos entrecruzados que en el universo de las redes se trenzan, construyendo nuevas narrativas sobre su propia realidad. En la construcción de esas historias nosotros debemos apoyar la formulación de nuevas explicaciones alternativas sobre el pasado, sobre el presente y sobre el futuro colectivo, debemos animar hacia nuevas comprensiones capaces de agregar continuamente argumentos y nuevas orientaciones a su acción y a sus metas.

Las metodologías participativas hoy están demostrando que no tiene sentido la vieja disociación entre el conocer y el hacer. La praxeología plantea un método integrador, dinámico y dialéctico de la acción y del conocimiento-reflexión. El conocimiento nace del hacer, del hacer colectivamente (que también es sentir), del intercambio entre los diferentes actores de la red social al compartir problemas, retos, deseos... Los

procesos integrados e integradores de autoconocimiento y de autogestión abren innumerables posibilidades a la creatividad, a la negociación, al poder comunitario y a la competencia colectiva. Metodologías como la investigación acción participativa se revelan cada día con mayor firmeza como componente esencial de planes de acción social que invierten la vieja lógica de "arriba a abajo", para apostar por programaciones de "abajo a arriba", que captan y recogen el sentir y las múltiples voces de las bases sociales, que construyen iniciativas y recursos desde multifacéticas experiencias vividas, así como desde un renovado sentido de autoresponsabilidad.

El construccionismo no ha inventado técnicas, pero a diferencia del empleo instrumental que hace la ciencia tradicional, los profesionales al intervenir con esos instrumentos nos descubrimos arte y parte de la situación observada, de la realidad construida. La observación participante, las entrevistas en sus múltiples formatos, las historias de vida, el análisis del contenido, los grupos de discusión, la sociometría, la dinámica de grupos, el uso de audiovisuales y de materiales artísticos (la narrativa literaria, la poesía, el dibujo y la pintura, el cine, etc)..., son valiosos recursos al servicio de una acción que, como dije ya anteriormente, es deconstrucción-construcción-reconstrucción. Auxiliados por estas herramientas, el gran reto que encaramos los técnicos de lo social es cómo dinamizar los sistemas desde y con los que trabajamos, cómo aumentar con nuestra acción posibilidades de autocrítica, de incorporación de la complejidad, de nuevas perspectivas y cómo generar oportunidades y estímulos para la participación, para la narración inspirada

que es a un tiempo acción comprometida. Nuestra competencia radica en la competencia colectiva, en la autoeficacia comunitaria. Somos lo que hacemos para cambiar lo que somos, somos lo que hacemos para permitir que los otros sean y construyan. Y cuentan que Merlín jamás se arrepintió de aquel acto de desprendimiento de sus dones, y desde su nueva condición de común mortal siguió inventando mundos mágicos, porque su perdición había sido a la vez su salvación: ahora ya no estaba solo.

La luz del alba sorprendió a Scherezade y ella dejó de hablar... "¡Qué historia tan extraordinaria e increíble!", exclamó su hermana Dinarsad. "Pues si la próxima noche aún sigo con vida y su majestad el rey me lo permite, os contaré el resto, que es mucho más sorprendente todavía", replicó Scherezade.

"Las mil y una noches" que jamás escribió Julio Verne

Noche 5: *"Así pues, a instancias de su hermana y con el permiso del rey, Scherezade reanudó el relato"...*

Sin duda, cada época ha elegido sus propias formas de fabular, de inventar la ficción. En *Las mil y una noches* cada relato está contado por aquel que ha vivido la historia. Toda la ficción consiste en el movimiento por el que un personaje se desgaja de la fábula a la que pertenece y se convierte en relator de la fábula siguiente. Por el contrario, en otro tipo de relatos como por ejemplo los de Julio Verne hay una sola fábula por novela, pero contada por voces diferentes, encabalgadas, oscuras, e impugnándose

unas a otras. En los relatos de Julio Verne la historia que éste nos confía se rompe a cada instante, cambia de signo, se invierte, toma distancia, viene de otra parte, como de otra voz. Se introducen, surgidos no se sabe de dónde, hablantes, éstos obligan a callar a los que los precedían, sostienen durante un instante su discurso propio y, de repente, ceden la palabra a otro de esos rostros anónimos.

Explorando entre esa galería de voces que organiza Julio Verne y que dibujan la trama de la ficción sorprende un hecho: que en estas "novelas científicas" el discurso docto venga de otra parte, como un lenguaje añadido, no integrado. En las novelas de Julio Verne, el sabio permanece al margen. No está implicado en la aventura. Formula sus conocimientos, despliega un saber, enuncia las posibilidades y los límites, observa los resultados, espera con calma constatar que ha dicho la verdad y que en él el saber no se ha equivocado. El sabio no es quien va a la luna, ni quien va a disparar el cañón del Kilimanjaro; desarrolla un saber ya constituido, obedece a impulsos, funciona completamente sólo en el secreto de su automatismo, y produce resultados. El sabio no descubre, es aquel en que se ha inscrito el saber. El sabio es un puro intermediario. Aritmético, mide, multiplica y divide; técnico puro, utiliza y construye. Por ello se muestra distante ante el mundo y la aventura, aritmetiza; retraído ante el saber inventivo, lo cifra y lo descifra. El sabio está siempre situado en el lugar de la falta. Cuanto menos se equivoca el sabio, más perverso es, o demente, o ajeno al mundo. Cuanto más positivo, más se equivoca. El sabio se equivoca cuando busca en el fondo del mar el cohete que flotaba, o cuando calcula el peso de la

Tierra. La ciencia sólo habla en un espacio vacío. Frente al sabio, el héroe positivo es la ignorancia misma, aquel que se lanza a la aventura y que aprende a través de su experiencia.

Si nos situamos más cerca de la posición del héroe positivo que de la del sabio, no hay duda que el método nos enseña a aprender, que nuestras prácticas cuando son rigurosas y sistemáticas producen reflexión, saber e información que pueden y deben tener una proyección más allá de los balances o de las memorias que gustan tanto de aritmetizar la realidad y sus desarrollos y que generalmente se acumulan dormidas en los archivos de nuestros servicios. No siempre nuestros ejercicios evaluativos se convierten en nuestras manos en factores de cambio e instrumentos de influencia en varios sentidos: de cara a nuestras organizaciones y de cara al marco más general de la política social. Como profesionales debemos recomponer programáticamente el "mandato social" formulado por la política social con el "mandato institucional" emitido por nuestra organización siguiendo praxis metodológicas concretas. Evidentemente nuestros métodos de acción son influidos, pero a la vez lo que ellos producen puede influir cambiando nuestras organizaciones, haciéndolas más abiertas y más eficaces, pero además haciendo que éstas colaboren a que nuestra praxis tenga proyectividad político-social, evidenciando cuando la realidad así lo exija la necesidad de revisión, de reajuste o de cambio de las bases, directrices, normativas, prioridades, recursos, etc, que configuran la política social. En pocas palabras, me estoy refiriendo abiertamente a lo que sería un uso crítico y comprometido de nuestra experiencia profesional para cambiar no

sólo cierto tipo de realidades concretas, sino también estructuras más amplias.

Sólo en nosotros está la decisión de ser como la Scherezade que arriesga su propia vida para romper la espiral de muerte y destrucción que desata día tras día el rey o como los sabios de Julio Verne que no se comprometen, que se mantienen distantes de la realidad esperando todo de ella sin dar nada a cambio. De la misma forma que Scherezade alcanzó a ejercer esta función política de cambio de las condiciones de su entorno a través de la narración, yo también creo que en buena parte nuestra capacidad de proyectar nuestra experiencia y saber prácticos reside en ser capaces de gestionar la información de forma adecuada e imaginativa, teniendo en cuenta a quien la dirigimos y cuáles son las mejores estrategias para que sirvan a los fines que nos proponemos. En ocasiones las conversaciones y el diálogo entre los profesionales de base, los niveles directivos y los niveles de responsabilidad política presentan déficits que abortan toda posibilidad de trascendencia de aquello que queremos comunicar a partir de nuestra experiencia para provocar cambios o reclamar mejores condiciones para el desarrollo de la acción social. No lo olvidemos: la conversación es un converger hacia algo fraguando complicidades.

Valga la historia de esta noche para reflexionar por un momento sobre alguna situación que quizás resonará en nuestra memoria y que nos habla sobre la importancia de poner rostro a quien ha de escuchar nuestras historias, adecuando así nuestro modo de comunicar para que nuestro interlocutor se sienta interpelado y cómplice con nosotros. *Érase una vez un*

reino muy especial. Un rey muy sabio gobernaba este vasto territorio. A lo largo de la semana, el rey tomaba nota de las necesidades y de los problemas de sus súbditos y semanalmente emitía edictos, leyes y decretos pensados para subsanarlos. Este sabio rey se fue viendo abrumado por su tremenda responsabilidad, y comenzó a preguntarse si sus edictos semanales no serían en realidad edictos banales. Aquel rey era muy sabio a pesar de todo, y decidió consultar con sus consejeros reales antes de anunciar sus decisiones. La corte real estaba radiante de gozo y todos, caballeros y brujos, damas casaderas y desposadas, ofrecieron con entusiasmo sus consejos al rey. El rey estaba encantado porque sus consejos eran útiles, y el respeto y la admiración entre su propia gente se vio acrecentado. Un día, mientras estaba meditando una decisión de particular importancia, los consejeros del rey le recomendaron un estudio especial que podría ser realizado por el alquimista real. Este estudio le daría a los consejeros la información que necesitaban para ayudar al rey a tomar la decisión apropiada. Era aquel un estudio muy importante y que requería de un gran esfuerzo. Afortunadamente, el alquimista real había estudiado durante años las más profundas artes adivinatorias de su época. Estaba ansioso por complacer a su señor, y se retiró apresuradamente a examinar el problema con más detalle. El alquimista tenía una torre especial de márfil en la que practicaba sus artes y en la que nadie, excepto sus ayudantes y él mismo, había penetrado jamás. Tras cuatro semanas, el alquimista real salió de la torre con un enorme manuscrito bajo el brazo. El manuscrito era hermoso de contemplar: tenía bordes dorados, cubiertas de madera de sándalo y páginas del más delicado pergamino real. Sin embargo, tras leer aquel voluminoso manuscrito el rey y los consejeros reales llegaron a la

conclusión de que no les servía para nada. Era una obra interesante, pero no ofrecía soluciones prácticas al difícil problema al que se enfrentaban el rey y su corte. En consecuencia, aquel sabio rey decretó que desde ese momento todos los alquimistas reales debían tener en cuenta a los que iban a utilizar sus informes.

Nuestras narrativas sobre la realidad y sobre la acción deben ser elección que amplie a su vez las capacidades de elección y de acción de aquellos otros que desde niveles o contextos diferentes al nuestro pueden incidir con nosotros en la transformación de las condiciones sociales y de las respuestas institucionales dirigidas a la población. La queja improductiva que tan a menudo es el sonido de fondo por el cual optan algunos profesionales y “el síndrome de la soledad del corredor de fondo” están muy ligados a una concepción del ejercicio profesional descontextualizada de un proyecto más amplio que empieza por plantearnos retos colectivos desde el seno de nuestras organizaciones. Probablemente se trate de avanzar hacia lo que José Antonio Marina llama “organizaciones inteligentes”, organizaciones que aprenden. Este autor explica que este tipo de organizaciones se basan en “conseguir que un grupo de personas no extraordinarias produzcan resultados extraordinarios”. Cada vez más la iniciativa personal va a ser más valiosa, pero dentro de equipos de trabajo. Las exigencias de los nuevos tiempos imponen tareas que exigen una inteligencia flexible y con capacidad de aprender, equipos que tienen que crear inventivamente en el marco de proyectos cada vez más complejos en los que la comunicación rápida y continua entre los participantes va a ser clave.

Trabajar en equipo, con una visión compartida, exige desarrollar destreza intelectual, instrumentales, pero también afectivas. La comunicación y la información en las organizaciones debe fluir eficazmente en todos los sentidos y llegar a todos los niveles, las estructuras de poder deben favorecer la colaboración sin imponer restricciones y los diferentes actores que comparten ese escenario institucional debemos aprender a colaborar, superando prejuicios y absurdas competitividades. Como afirma Marina, "las organizaciones inteligentes" saben que funcionan mejor cuando son capaces de integrar y unificar tres finalidades: crear valor para los políticos, crear valor para los técnicos y crear valor para la sociedad. Comprender que esas tres metas son interactivas es imprescindible para el éxito. Precisamente lo que nos une a políticos, directivos y técnicos es ese crear valor social, es decir, empeñarnos en facilitar una vida mejor para la mayoría de la gente. Y eso es, ni más ni menos, un proyecto ético, un proyecto de inteligencia humana.

También en el ámbito de lo organizativo, de esas realidades desde las que forjamos y proyectamos nuestra acción, la imaginación puede ser un recurso. En la teoría del "management" se ha acuñado el concepto de "escenario". Como nos explica Paul Watzlawick a partir de aplicar el enfoque constructivista al mundo de las organizaciones, es decir la construcción consciente de realidades de las que pueden derivar decisiones prácticas: "un escenario se basa en una hipótesis por el momento absolutamente arbitraria sobre la verificación de una determinada situación en el futuro. Se acepta, por tanto, la contingencia como un dato inevitable de

nuestro mundo". Aplicando la técnica del escenario, el "manager" se pregunta cómo debería ser la organización aquí y ahora para poder arreglárselas con la situación del futuro arbitrariamente supuesta. Junto a la definición de la situación de partida la mayoría de las veces se encuentra ya en alguna medida una idea clara de la meta deseable. El actor organizativo, en palabras de Watzlawick "es como un alpinista que mira del valle a la cumbre y trata de fijar la ruta de la escalada... se pregunta a qué punto inmediatamente debajo de la cumbre debería llegar, para escalar desde allí los últimos metros hasta la cima. Como paso siguiente examina dónde se debería situar inmediatamente antes para alcanzar aquel punto inmediatamente debajo de la cumbre y así sucesivamente, paso a paso hacia abajo hasta llegar a su punto de partida en el valle. Por tanto, él recorre, por así decirlo, el camino inverso, desde la cumbre hasta el valle, en lugar de subir desde el valle y tal vez darse cuenta sólo después de horas de fatigosa escalada que no puede seguir avanzando en esta dirección".

Y antes de acabar la narración que me ha traído hasta vosotros una noche más, imagino ahora un escenario insólito: Scherezade susurrando al oído de Julio Verne sus relatos mágicos, hasta que en éste aflora por fin la nostalgia de tantas historias contenidas en sus novelas y jamás contadas, de tantas otras historias que quizás imaginaron aquellos personajes que él mismo inventó.

La luz del alba sorprendió a Scherezade y ella dejó de hablar... "¡Qué historia tan extraordinaria e increíble!", exclamó su hermana Dinarsad. "Pues si la próxima noche aún sigo

con vida y su majestad el rey me lo permite, os contaré el resto, que es mucho más sorprendente todavía”, replicó Scherezade.

Recuperar los pasos perdidos o el milagro de nadar

Noche 6: *“Así pues, a instancias de su hermana y con el permiso del rey, Scherezade reanudó el relato”...*

Una concepción tal como la que he propuesto hasta aquí sobre el conocimiento y sobre la acción, nos remite de forma obligada a la reflexión sobre las implicaciones formativas que ello supone, sobre el tipo de formación que mejor puede conducir a los futuros profesionales del trabajo social hacia esta nueva sensibilidad de pensar y de sentir la realidad y las relaciones sociales. Durante mucho tiempo los modelos formativos han dado prioridad a aquellos contenidos vinculados al saber y al hacer, relegando a un segundo plano “el ser”. Avanzar hacia una idea de la formación como proceso complejo y holístico supone integrar por fin estos tres planos, articulando lo intelectual, con lo instrumental y con lo vivencial. Los programas formativos necesitan incorporar un humanismo experimental y vivido (no abstracto) que dé sentido a los conceptos, a las teorías, a los métodos y a las técnicas que aprenden los alumnos en esas agencias de saber que se supone que son las universidades. Es necesario empezar a aceptar que el rigor científico no está reñido con esa orientación artística inherente a las habilidades relacionales a través de las cuales desarrollamos nuestra acción. Lo técnico no tiene sentido sin un estilo ético que no es tanto ideológico

como emotivo. Somos emociones y trabajamos con emociones; ahí radica la perspectiva estética que creo debe incorporar nuestra profesión.

Durante mucho tiempo, nuestros prejuicios y las tendencias generales instaladas en la cultura de lo profesional nos llevaron a separar nuestro proyecto profesional de nuestro proyecto existencial. Ciencia y tecnicidad se han planteado como un polo opuesto al humanismo. La formación para el ejercicio profesional era pues algo disociado del aprendizaje del vivir. Y este aprendizaje de la vida es en palabras de Edgar Morin “el cumplimiento de uno mismo y la calidad poética de la existencia, pues vivir requiere de cada uno a la vez lucidez y comprensión, y de manera general la movilización de todas las actitudes humanas”. Un buen profesional no es ya quien articula discursos científicos y técnicos brillantes, ni quien conoce y maneja con admirable pericia un nutrido muestrario de técnicas y procedimientos de acción. Un profesional auténtico es quien suma a esas capacidades y competencias, la virtud de ser capaz de apasionarse y de comprometerse tendiendo puentes entre su experiencia vital y el ingente universo de experiencias que nutren y configuran las realidades sociales, la vida de esos otros que al ser descubiertos por nosotros dejamos que se inventen a si mismos y que a la vez nos inventen.

Soledad Puértolas en su libro *La soledad oculta* en el cual nos habla de su vocación y de su experiencia como escritora, aborda el tema del aprendizaje narrativo a partir de una historia vivida en primera persona por el neurólogo y escritor Oliver Sacks, el cual transcribió su experiencia de paciente, tras

haber sido operado de los tendones de una pierna. *Durante varias semanas, perdió totalmente la conciencia de la pierna operada, a pesar de que los médicos estaban convencidos del éxito de la operación. Sacks, sin embargo, no sentía la pierna y la miraba con total extrañeza; había desaparecido el punto de su mente que la hacía reconocible para él, que la hacía suya. Era un extraño objeto alargado, envuelto en escayola, inservible, inmanejable, sobre el que no tenía ningún sentimiento de propiedad. Transcurridas las semanas, poco a poco, la pierna empezó a dar señales de vida, de la vida de Sacks, y al fin su conciencia la reconoció. Pese a todo, no podía articular la rodilla, había olvidado cómo se hacía, y el médico le recomendó que hiciera aquello que verdaderamente fuera fácil, natural, para él. Sacks, a quien su padre había enseñado a nadar por el contundente método de arrojarlo a una piscina a los seis meses, y que se sentía en el agua casi o más cómodo que andando sobre tierra firme, fue, con su pierna a rastras, a una piscina. Y, nadando, se olvidó de los problemas que la pierna le había causado, y se entregó de forma natural a la música del cuerpo, así lo anuncia Sacks, la música del cuerpo. Cuando salió del agua, el instinto de articular la rodilla se había restaurado.*

Y de la mano de esta historia vuelvo al tema del estilo, de la dimensión ética y estética de nuestra profesión. Insisto, no todo pasa por la técnica; lo digo después de transcribir esta historia de Sacks y de pensar retrospectivamente sobre las vivencias que me ha proporcionado mi experiencia profesional, muchas de ellas emocionantes gracias a las relaciones humanas tejidas y destejidas en el camino. Si intento imaginarme esas historias sólo desde la perspectiva de los conocimientos técnicos-científicos aprendidos mi mente se paraliza,

del mismo modo que Sacks, al pensar en la articulación de su rodilla y no poder andar a pesar de ser médico. Por eso me reafirmo en que aquellas historias vivenciales y de relación con aquella familia, con aquel grupo comunitario, con..., sólo fueron posibles a partir de pasar por el filtro de mis emociones, de mi intuición y de mi experiencia vital mis conocimientos técnicos. De algún modo es lo mismo que le ocurrió a Sacks: necesitó volver a crear dentro de él el concepto de armonía del movimiento del cuerpo, y sólo pudo hacerlo recurriendo al instinto, a su experiencia vital, practicando una actividad como la natación que le era absolutamente natural, instintiva.

La formación profesional no puede basarse en el método de instalar simples prótesis de conocimiento o de escayolar partes de nuestra persona para que lo técnico camine por otros derroteros distintos a los de la vida. En este sentido, pienso que la formación de los futuros trabajadores sociales debe ser también escuela de la vida y de la comprensión humana y para ello es necesario atrevernos a complementar los recursos formativos de base científico-técnica con otros recursos artísticos tales como la literatura, la poesía o el cine. Aunque a algunos les pueda sonar frívolo o fuera de lugar, la experiencia propia me dice que estos recursos son extraordinariamente eficaces para aprender la calidad poética de la vida, para ejercitarse en el saludable ejercicio de la emoción estética y del asombro. Pero también el arte colabora con nosotros en el descubrimiento de uno mismo, viéndonos reflejados en la aventura o en la vivencia de otros personajes. Es en esas historias ajenas y en la magia de la película o del libro que nos

hicieron vibrar o que nos conmovieron, donde es fácil comprender lo que es difícil de descifrar en el contexto de nuestra vida cotidiana. Las mejores lecciones para la vida pueden hallarse ahí: en el poema, en el cuento, en la novela, en la película... Y esa comprensión del sufrimiento, del miedo, de las ilusiones, de la pasión..., de otros personajes que inventó su autor y que ahora nos invita a recrearlos, es fundamental para cuantos hemos elegido el oficio de trabajar con y para las personas. Esas personas necesitan de nosotros, no que expliquemos objetivamente su realidad, sino que la comprendamos, que nos acerquemos a sus penas y a sus alegrías de una forma cálida, cuidadosa y no invasora, que les ayudemos a narrar su propia existencia, a inventar argumentos alternativos que colaboren en hacer reales sus deseos. Esta orientación artística de la formación sin duda podría hacer de ésta algo más motivador y estimulante, pues como dice Hans-Georg Gadamer, el arte es una realidad lúdica y festiva y “la experiencia es tiempo de celebración”.

Estoy abogando por una concepción de la educación al margen de una única intencionalidad tecnológica, de toda forma de control, poder y dominio, y al margen también de toda intencionalidad orientada a fabricar personas y profesionales según un patrón estándar. Desde esta perspectiva enseñar no es sólo transmitir presuntas certezas, sino transmitir nuestras preguntas y nuestros pensamientos junto con nuestras vivencias. Y esto no se puede hacer si no es desde un espacio de alteridad en el que acogemos al otro hospitalariamente. Se trata pues, de una relación de aprendizaje basada en la fecundidad y en la que el aprendiz es un sujeto en constante devenir. El

aprendizaje como plantean Bárcena y Mèlich es “acontecimiento ético”; todo aprender es el resultado de una experiencia radical que se construye, una búsqueda constante, aceptando en todo momento el riesgo que siempre entraña aprender cuando se trasciende el dominio de lo conceptual o de lo puramente instrumental. El aprendizaje ético es aprendizaje de una narración, es aprender a componer el relato de nuestra trayectoria existencial en el marco de la historia personal y en el de una búsqueda de verdad, entendida ésta como búsqueda de sentido. El aprendizaje ético de la existencia nos cuenta la historia de cómo nos configuramos, nos desvela sus claves, ayudándonos a prestar cuidadosa atención a la experiencia vivida y a sus signos.

Nuestros modelos y métodos docentes deben pues ser repensados para crear las condiciones precisas que faciliten este modo de aprender al que me he referido. Y en esa aventura que es deconstrucción debemos ante todo hacer gala de buenas dosis de humildad y de honestidad, pues para ayudar al otro a aprender nosotros necesitamos aprender mucho más. Educamos no sólo para la excelencia técnica, también y sobre todo para el compromiso y eso requiere empezar a hablar ya en las aulas de ética, de estética, de filosofía, de compromiso y de ideología. Si durante mucho tiempo hablar de ideología era poco más que un pecado que atentaba contra las reglas del juego de la impecable profesionalidad, hoy creo que es preciso volver a ideologizar nuestra profesión, porque la ideología sólo es peligrosa cuando se transmite como un dogma, como enunciados lapidarios que son asumidos acríticamente. Y que nadie se

asuste; ideologizar nuestra profesión simplemente significa volver a creer que las cosas pueden ser diferentes, recuperar las utopías, la educación del deseo. Debemos aprender a enseñar al deseo a desear, a desear mejor, a desear más y, sobre todo, a desear de un modo diferente.

Avanzar hacia este modelo educativo de corte humanista es, sin duda, un reto arriesgado, pero a la vez apasionante y alentador si pensamos que en buena parte esas sensibilidades que sembramos hoy darán mañana su fruto. Y esto ocurrirá cuando nuestros alumnos algún día trasladen al escenario de la realidad social esa forma particular no sólo de conocer y de hacer, sino también de sentir y de latir con la realidad y con los demás, esa forma de ser profesional que sólo tienen aquellos que han descubierto la grandeza de los vínculos humanos y de los mundos posibles que a través de ellos podemos crear.

Y con la luz del alba, el silencio

Y hasta aquí mi historia sobre el método, que ha sido también deliberadamente relato sobre la vida y sobre sus infinitas posibilidades. Hasta aquí este juego de creación que espera no tener fin, como no conocen el final los juegos de luces o el juego de las olas que van y vienen. Hasta aquí este relato perpetrado abiertamente con premeditación, alevosía y mucha, mucha nocturnidad en busca de nuevas complicidades, de nuevos compañeros de viaje con los que emprender la aventura de descubrir día a día nuevos mundos. Ahora que ya se adivina el inicio de un nuevo día, ya oigo como se apaga la voz suave de

Scherezade, esperando congregarnos otras noches para seguir compartiendo sus historias o, quizás, ahora ya nuestras historias. Si la vida de Scherezade se parece a las vidas relatadas en sus cuentos, la nuestra, en este momento, quizás ya se parece a la de Scherezade. Ser, una noche más, Scherezade, no la de la primera y lejana noche, sino la Scherezade de cada noche, porque cada noche hay que conquistar la atención del rey, cada noche hay que lograr el milagro: suspender la sentencia, salvarnos, alcanzar la gracia de la vida y hasta el amor del rey.

La luz del alba sorprendió a Scherezade y ella dejó de hablar... "¡Qué historia tan extraordinaria e increíble!", exclamó su hermana Dinarsad. "Pues si la próxima noche aún sigo con vida y su majestad el rey me lo permite, os contaré el resto, que es mucho más sorprendente todavía", replicó Scherezade¹.

Bibliografía

AA.VV.: *La investigación social participativa*. Ed.El Viejo Topo, Madrid 2000.

ANÓNIMO: *Las mil y una noches*. Ed.Destino, Barcelona 2001.

BÁRCENA,F.y MÈLICH,J.C.: *La educación como acontecimiento ético*. Natalidad, narración y hospitalidad. Ed.Paidós, Barcelona 2000.

BAUDRILLARD,J.: *El crimen perfecto*. Ed.Anagrama, Barcelona 1996.

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

BRUNER,J.: *Realidad mental y mundos posibles*. Los actos de la imaginación que dan sentido a la experiencia. Ed.Gedisa, Barcelona 1996.

CALVINO, I.: *Seis propuestas para el próximo milenio*. Ed.Siruela, Madrid 1989.

- CASTANEDA, C.: *El arte de enseñar*. Ed. Seix Barral, Barcelona 1997.
- FEYERABEND, P.: *Tratado contra el método*. Ed. Tecnos, Madrid 1986.
- FOUCAULT, M.: *De lenguaje y literatura*. Ed. Paidós, Barcelona 1996.
- GADAMER, H.G.: *La actualidad de lo bello*. Ed. Paidós, Barcelona 1997.
- GALEANO, E.: *El libro de los abrazos*. Ed. Siglo XXI, Madrid 1989.
- GERGEN, K.J.: *Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción social*. Ed. Paidós Studio, Barcelona 1996.
- GUARDANS, T.: *El saber marginat. L'altra cara del coneixement*. Edicions 62, Barcelona 1997.
- IBAÑEZ, J.: *Más allá de la sociología*. El grupo de discusión: técnica y crítica. Ed. Siglo XXI, Madrid 1992.
- IBAÑEZ, J.: *El regreso del sujeto*. La investigación social de segundo orden. Ed. Siglo XXI, Madrid 1994.
- IBAÑEZ, T.: *El conocimiento de la realidad social*. Ed. Sendai, Barcelona 1989.
- KISNERMAN, N.: *Pensar el trabajo social*. Una introducción desde el construccionismo. Ed. Lumen, Argentina 1998.
- LARRAURI, M.: *El deseo según Deleuze*. Edicions Tàndem. Valencia 2000.
- LAURENZI, E.: *Nacer por si misma*. Ed. Horas y horas, Madrid 1995.
- MAFFESOLI, M.: *El conocimiento ordinario*. Compendio de sociología. Ed. F.C.E., México 1985.
- MAFFESOLI, M.: *Elogio de la razón sensible*. Una visión intuitiva del mundo contemporáneo. Ed. Paidós Studio, Barcelona 1997.
- MAILLARD, CH.: *La creación por la metáfora*. Introducción a la razón poética. Ed. Anthropos, Barcelona 1992.
- MARINA, J.A.: *El vuelo de la inteligencia*. Ed. Plaza&Janés S.A., Barcelona 2000.
- MARINA, J.A.: *Crónicas de la ultramodernidad*. Ed. Anagrama, Barcelona 2000.
- MATUTE, A.M^ª: *El Tiempo*. Ed. Destino, Barcelona 1991. (Contiene el relato Los cuentos vagabundos).
- MORIN, E.: *El Método*. Ed. Cátedra, Madrid 1986.
- MORIN, E.: *Introducción al pensamiento complejo*. Ed. Gedisa, Barcelona 1997.
- MORIN, E.: *La mente bien ordenada*. Ed. Seix Barral S.A., Barcelona 2000.
- NAVARRO, S. y FUENTES, T.: *"Redes sociales y vida cotidiana: un universo solidario. A propósito de diario de una buena vecina"*. Revista Servicios sociales y política social nº 51, Madrid 2000 (pp. 23-51).
- NAVARRO, S.: *"Contra los puentes levadizos: la formación de trabajadores sociales en clave comunitaria"*. Revista Cuadernos de Trabajo Social nº 13, Madrid 2000 (pp. 183-202).
- NAVARRO, S.: *"La construcción de historias comunitarias"*. Libro comunicaciones libres VIII Congreso Estatal de diplomados en trabajo social, Sevilla 1996 (pp. 399-409).
- POTTER, J.: *La representación de la realidad*. Discurso, retórica y construcción social. Ed. Paidós, Barcelona 1998.
- PUÉRTOLAS, S.: *La vida oculta*. Ed. Anagrama, Barcelona 1993.
- ROF, J.: *Entre el silencio y la palabra*. Ed. Espasa Calpe, Madrid 1990.
- SEARLE, J.R.: *La construcción de la realidad social*. Ed. Paidós, Barcelona 1997.
- WATZLAWICK, P.: *La coleta del Barón Münchhausen*. Ed. Herder, Barcelona 1992.
- ZAMANILLO, T. y GAITÁN, L.: *Para comprender el trabajo social*. Ed. Verbo Divino, Madrid 1991.
- ZAMBRANO, M.: *Filosofía y poesía*. Ed. F.C.E., Madrid 1996.
- ZEMELMAN, H.: *Sujeto: existencia y potencia*. Ed. Anthropos, Barcelona 1998.



Trabajo Social y “crisis” de las ciencias sociales: el repertorio conceptual

Teresa Przcanski. Licenciada en Trabajo Social y Licenciada en Antropología.

Desde hace veinte años soy responsable de un librito que ya está en su tercera edición y que se titula *Lógica y relato en Trabajo Social*¹ y del cuál me hago cargo. En el marco del ya viejo movimiento llamado de «reconceptualización» y hace dos décadas, problematicé lo que en ese momento parecía apenas una cuestión de cuidado formal: la importancia del «relato» –comúnmente, llamado *informe*– dentro del ejercicio profesional. El libro pretendía manifestar desacuerdo con el tratamiento que se le había dado hasta entonces al «relato»: el de un instrumento accesorio, secundario, subsidiario a la práctica profesional y escondido a la sombra de ésta, dentro de un Trabajo Social que, a pesar de postular una intención teórico-analítica, se centraba en un quehacer inmediateista.

Cito textualmente lo que escribía en 1974: «Tradicionalmente usado pero escasamente analizado como módulo sistematizado en forma y contenido, el *relato* ha quedado relegado a un rol secundario, accesorio, complementario del «trabajo social en sí», entendido como el «hacer directo sobre los hechos reales». Es decir, hasta el presente y a pesar de las reconceptualizaciones sucesivas de metodología y fines del Trabajo Social, la función del relato ha sido contar, informar, narrar, relatar los acontecimientos de la intervención propiamente dicha»². El sentido crítico de este párrafo se desarrollaba en el capítulo tercero, invocando nuevas funciones específicas del relato dentro de la teoría y de la práctica.

Esas funciones que proponíamos tenían que ver con situar al relato en el centro de la grieta entre teoría-práctica. Sosteníamos que la nueva función del relato era trascendente y consistía en «*trasladar un segmento de realidad a un contexto de interpretación científica, punto de partida del conocimiento de esa realidad.*»³

Si bien hay muchas hipótesis en ese libro que hoy no suscribiría, en especial cierto esquematismo en la forma de referir la bibliografía, hay todavía un punto de partida que suscribo y que me permite hilvanar algunas de las conclusiones del trabajo de talleres del Seminario de Paraná de 1992, con propuestas que derivan de pensadores contemporáneos que no se habían desarrollado hace dos décadas. Y en el entendido que no es sano reiterar los listados de problemáticas ya consideradas por recientes encuentros y seminarios, intento hacer un desarrollo que resulte de la confluencia de varias líneas reflexivas.

La difícil y tal vez rebuscada convergencia que Althusser había propuesto a fines del 60 en la obra que por entonces era de las ineludibles en los cursos que estudiábamos y enseñábamos⁴, me había llevado a postular: «El relato es la unidad teórico-práctica más pequeña y primera del trabajo profesional en Trabajo Social»⁵. Más aún, al

notas

1. Porzcanski, Teresa. 1974. *Lógica y relato en Trabajo Social*, Editorial Humanitas, Buenos Aires. 2ª edición corregida, Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1984.
2. *Ibid.* pp.49.
3. *Ibid.* pp.51.
4. Althusser, Louis. 1967. *La revolución teórica de Marx*. Siglo XXI, México.
5. Porzcanski, T. Op. cit.

optar por la denominación «relato» como sustitutiva de «informe», yo atribuía al relato no sólo una capacidad descriptiva –que en ese momento en que no habían declinado los paradigmas holistas, se suponía «transparente»– sino además y especialmente, *interpretativa y evaluativa*.

Estas dos instancias, yo proponía incluirlas específicamente como partes identificables del relato, y la transición de lo descriptivo a lo interpretativo, y de lo interpretativo a lo evaluativo, no presentaba para mí en ese momento problemas. «Se interpreta la parte descripta en primer término sin agregar ni distorsionar la misma, a través de un marco de referencia científico global. Todas las disciplinas pertinentes deben intervenir en este aspecto y es importante tener en cuenta: a) una globalización de aspectos; b) el carácter complementario del conocimiento; c) que la fundamentación científica es la que vale para los técnicos de un equipo interdisciplinario;...»⁶.

En cuanto a «lo evaluativo», afirmábamos que «no es lo mismo que interpretativo» y que «en la evaluación se ponen en juego las connotaciones valorativas, éticas e ideológicas del Servicio Social»⁷.

Obviamente, antes de lo que G. Vattimo llamara «un pensamiento débil», en su desarrollo crítico más interesante respecto de las pretensiones totalistas y las categorías netas separadas (lo que entonces se llamaba «la objetividad de la ciencia» en oposición a la neta «subjetividad» de la ética y las ideologías), antes de que el pensamiento de crítico y la analítica del discurso influenciaran el campo de las Ciencias Sociales, la aspiración a una «interpretación objetiva» del mundo no parecía tan

impertinente como ahora parece. El afán de que la ética y los valores evaluaran la realidad se veía como un deber, como una obligación inscrita en el sentido mismo de cualquier profesión que se propusiera transformar las situaciones concretas de desigualdad y carencia que enfrentaban individuos y grupos.

No todo aparece descartable sin embargo, en esta revisión de los planteamientos paradigmáticos de los 70 respecto al tema que hoy nos ocupa. Por ejemplo, la afirmación de que el «relato» (o como se llame esa «práctica-teórica») era lo que le otorgaba dimensión analítica a la acción profesional y la inscribía dentro de un marco teórico y valórico desde donde podía hacerse comparable con otras acciones y otras situaciones, y la propuesta de que, a partir de allí podría crecer el conocimiento teórico de lo social, fueron en su momento innovadoras, y pueden vincularse hoy con el pensamiento crítico de las Ciencias Sociales, y en especial con la llamada «antropología crítica».

Fue desde ese marco también que derivó la hipótesis de que el Trabajo Social tal vez pudiera crear cuerpo teórico, un tipo de cuerpo teórico específico del Trabajo Social, que por inducción analítica y comparación, produjera pequeños «descubrimientos» sobre cómo funcionan los microsistemas sociales en situaciones y subculturas específicas. En ningún momento se planteaba o se aspiraba a plantear macroteorías globales, comprensivas de toda una gama de casos. Por el contrario, se enfatizaba la «especificidad» de la intervención profesional como pasible de generar «especificidades teóricas».

Asimismo, se reconocía que la investigación cuantitativista que la sociología había desarrollado para estudiar las macrosociedades, no se adecuaba al Trabajo Social. Otras alternativas se propusieron: la investigación-participativa, la investigación-acción, Paulo Freire y sus desarrollos, aportes de la investigación etnográfica, etc.

Desde entonces, mucha agua ha pasado bajo los puentes en las Ciencias Sociales, y del Trabajo Social.

El análisis de lo que se suele llamar «crisis» en las Ciencias Sociales es muy vasto y excede los límites de este artículo. Algunos de los síntomas de la misma han sido señalados: «comienza con el cuestionamiento profundo de las grandes narrativas y se extiende a niveles de la proliferación de sectas religiosas y modelos culturales que pugnan por re-definir estilos de vida alternativos (...), una revolución en los medios masivos de comunicación que está cambiando en forma global el modo de ver el mundo, no sólo a través de la homogeneización de la información disponible en cada momento, sino también a través de una planetarización coactiva de los espacios culturales.»⁸

Podríamos agregar, ciertas conclusiones de K. Gergen: «Esta ebullición de la conciencia posmoderna en los círculos académicos tiene su paralelo en una rica gama de tendencias que están surgiendo dentro del ámbito de la cultura en general (...) Reviste particular interés la pérdida de esencias discernibles, la sensibilidad creciente ante el fenómeno de la reconstrucción social de la realidad, el desgaste de la autoridad, el descrédito cada vez mayor de la coherencia

racional y el surgimiento de una reflexión individual irónica.»⁹ Una tecnología de «saturación social» y «la fragmentación y colonización de la experiencia del yo» son las consecuencias de lo que Gergen propone llamar *multifrenia*.¹⁰

A todo ello debe sumarse la responsabilidad que le cabe al desarrollo en especial de uno de los campos de las Ciencias Sociales, el de la Antropología, en la anticipación de esta crisis. En efecto, el concepto de «relativismo» que se impusiera después de la Segunda Guerra, tan necesario para oponerse a los fuertes nacionalismos, racismos y etnocentrismos de las «teorías» sociales del Siglo XIX, y a los renovados racismos galopantes de las postrimerías del presente siglo, fue paulatinamente extendido por el historicismo de Foucault y la deconstrucción de Derrida, entre otros, a su postura más extrema, a través de la lingüística y la semiología, y comienza a tener un papel preponderante en los pensadores contemporáneos.

Los estudios de campo respecto de las diversidades culturales, ya sea en los márgenes de Occidente, en la declinación

notas

6. Ibid. pp. 58.

7. Ibid. pp. 59.

8. XIV Seminario Latinoamericano de Trabajo Social, Paraná, Argentina, Agosto de 1992. Conclusiones del Taller N° 4.

9. Gergen, Kenneth. 1992. *El yo saturado, dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*. Editorial Paidós, Buenos Aires. pp. 38.

10. Ibid. pp. 37.

de los proyectos colonialistas, o en el seno mismo de las «sociedades complejas», urbanas y densamente pobladas, sin descartar el estudio de los espacios rurales tradicionales, proveyeron de iniciativas teóricas y metodológicas que, con el tiempo, impregnaron todo el campo de análisis de los fenómenos socio-culturales de una fuerte impugnación de los propios discursos disciplinarios.

Lo que se había llamado, por ejemplo, en otras épocas, «la razón de ser de la Antropología», o sea esa especie de viaje iniciático por el cual un académico «bien pensante» de Occidente –léase humanista, estudioso del bagaje teórico elaborado por la filosofía y la ciencia en los últimos cinco siglos– se sumiría en esa «otredad» de los otros, rezagados en la civilización, residuos en vías de extinción de pueblos no totalmente aculturados, hoy culmina a través de las corrientes postestructuralistas, simbolistas, interpretativistas, hermenéuticas, interaccionistas y otras, en un cuestionamiento agudo del propio discurso disciplinario.¹¹

Aquí es cuando la relativización extrema del relato disciplinario de las Ciencias Sociales, si bien permite la entrada de los diversos «discursos del nativo» –eufemismo usado por C. Geertz para referir a sujetos diversos representantes de encuadres étnicos, ocupacionales, etarios, de género, u otros reconocibles por niveles de ingreso, minorías, subculturas, o agrupamientos basados en la identidad– y apunta en última instancia a la polifonía, por otro lado, renuncia de hecho al objetivo de proponer o de convencer, desde su propia perspectiva, y renuncia también a sostener «verdades sustanciales».

Deconstrucción, perspectivismo, constructivismo, pérdida de los perfiles disciplinarios y hasta del objeto de estudio (en el sentido que explica I.C. Jarvie¹² pues el objeto está siendo analizado e interpretado por múltiples campos que antes no se ocupaban de «lo social»), todo conlleva a lo que se ha denominado *géneros desdibujados*¹³, categoría a la que no es ajeno el Trabajo Social y su repertorio conceptual en búsqueda de transformación.

En este sentido, parece pertinente recordar una de las recomendaciones que hiciera Nidia Aylwin al cierre del Seminario de Paraná: «tendríamos que asumir un propósito, un compromiso, de cambiar nuestro lenguaje...». También propone «el enriquecimiento de nuestro lenguaje con conceptos que surgen de nuestra propia práctica a través de una construcción...»¹⁴ Agregaría a esto una precisión de mi propia cosecha: se trata de una transformación *del discurso* profesional del Trabajo Social lo que implica algo de lo que hemos venido haciendo durante los últimos tres o cuatro años, *una impugnación*, un pensar el *discurso profesional* en sí mismo, como producto elaborado a partir de una sucesión de adecuaciones y condicionantes históricos y contextuales, y dentro de un marco en que *la construcción de ese discurso profesional* pueda analizarse en relación a otros discursos profesionales.

Retomo aquí el esbozo que hice con respecto a un par de ideas que había planteado hace dos décadas y que me propongo hoy resemantizar dentro de la línea de pensamiento que hemos sugerido. Al término «relato», entendido como conexión mínima entre teoría y práctica, entendido como «práctica profesional» tan

imprescindible como la tradicional «intervención» –(«el relato es intervención profesional»)¹⁵– y sostenido como trascendencia de aquel empirismo crudo que caracterizaba al Trabajo Social en sus comienzos, y del que también el movimiento de Reconceptualización quiso escapar, lo inscribiría hoy día dentro del discurso profesional de Trabajo Social y con las competencias y relatividades que le atañen en tanto tal.

Podría entonces pensarse que la producción de conocimiento en Trabajo Social consiste, desde esta perspectiva, en una transformación del discurso profesional, transformación que se aboca a la incorporación, resemantización o refuncionalización de categorías y conceptualizaciones que den cuenta de parámetros y dimensiones que parecen ahora relevantes en la definición de las microsituaciones sociales problemáticas concretas con las que trabajamos en nuestras sociedades locales o regionales específicas. A su vez, esta transformación supone una decantación y un descarte de conceptos y generalizaciones que, si bien pueden haber servido en el pasado, hoy resultan claramente insuficientes para dar cuenta de la nueva mirada sobre lo social.

Es el discurso profesional del Trabajo Social el que se propone «ordenar», a través de un repertorio conceptual que busca clasificar, relacionar, categorizar y comparar, la elaboración de un sentido construido para la realidad que se nos aparece nuevamente como «desorden».¹⁶ Es el discurso de los sujetos, el que codifica el sentido que el mundo tiene para ellos y para nosotros, los académicos. Es el análisis de esos discursos, elaborado a partir de los restos, pedazos, aspectos parciales y reinventiones de los

paradigmas holistas tradicionales, el que contribuye a la transformación del discurso profesional, discurso que no aspira ya, a explicar «todo lo real» bajo una concepción plenamente coherente y sin contradicciones.

Nunca como ahora las pretensiones respecto de la producción de conocimiento social han sido más prudentes. Cada disciplina social se propone, sola y en montajes inéditos con otras –donde aparecen también campos en que lo social y lo natural vuelven a entretenerse: ecología, etología, biosociología– problematizar sus paradigmas aceptados y codificados en el pasado, recorriendo la historia de su construcción y las instancias que explican los entramados de condiciones que merecieron su vigencia. Ello implica poner en tela de juicio para cada campo profesional, sus propias generalizaciones simbólicas, sus propios modelos y

notas

11. Reynoso, Carlos. (Comp).1 991. *El nacimiento de la Antropología Postmoderna*. Editorial Gedisa, México.

12. Jarvie, I.C. 1987. *Epistle for the anthropologists*. En *Perspectives in Cultural Anthropology*, Herbert Applebaum (Ed). State University of New York Press, Albany, N.Y. 1987. pp 527 y sig.

13. Gergen, K. Op. cit. pp. 152.

14. XIV Seminario Latinoamericano de Trabajo Social, Paraná, Argentina, Agosto de 1992.

15. Porzecanski, T. Op. Cit.

16. Balandier, Georges. 1990. *El desorden. La Teoría del Caos y las Ciencias Sociales*. Ed. Gedisa, Barcelona. pp. 11.

soluciones ejemplares¹⁷ constitutivas de sus paradigmas más característicos.

Este proceso de «desestereotipamiento», o «descongelamiento» de las consignas académicas e ideológicas, es el que ocupa ahora a muchas disciplinas. Las metodologías de investigación atraviesan igualmente estos procesos de re-construcción, fundamentalmente aquellas que derivan de la escuela boasiana, y que suelen llamarse «cualitativas» comienzan a ganar cierto reconocimiento dentro del campo general de las Ciencias Sociales. Lo cual no quiere decir que no presenten en sí mismas problemáticas arduas y grandes limitaciones tanto en cuanto a su aplicación como a la codificación de sus resultados.

Asimismo, el recorrido que uno puede hacer de su historia y de sus derivaciones específicas para el Trabajo Social a partir de los años 70, revela una gradual transformación de sus supuestos en cuanto a que comienzan a incorporar en su seno las atribuciones y los disensos provistos por el pensamiento crítico en las Ciencias Sociales. Desde la consideración, primaria, de que su carácter empírico como valor primordial que las colocaba por encima de otras formas de investigación, hasta la actual consideración de que es la incorporación del discurso del otro lo que más las legitima y las opone a sus otras. En esta trayectoria, se advierte un proceso en el que gradualmente el discurso del investigador pierde centralidad, en relación a las narrativas que incorporan en alguna medida lo que Geertz ha bautizado como «el discurso del nativo», según anotado.

Esta renovada impugnación del etnocentrismo (léase «autoritarismo») de los paradigmas de la propia Ciencia Social, motiva nuevas clasificaciones para la descripción. Autores como Spradley¹⁸ distinguen entre «descripciones etnocéntricas», «descripciones reguladas por las teorías de las Ciencias Sociales pero que en alguna medida traducen e interpretan el discurso de los otros» y «etnografías estandarizadas», entre otras formas de discurso descriptivo.

Escribe: «Hacer preguntas, escuchar conversaciones, entrevistar, tomar notas de campo, analizar los datos, escribir esquemas, y finalmente escribir una monografía final, todo ello involucra palabras, frases, y más que nada, *significados*.» Este énfasis en la relación signíca, y en el significado atribuido por los «sujetos estudiados» a la realidad a través de sus discursos, es resultado de la creciente relativización y descentralización estimuladas por el discurso académico, y por los propios académicos que se cuestionan respecto del «autoritarismo» de su propio «saber».

También, la sociedad contemporánea, urbana, densamente poblada, ha generado multiplicidad de discursos que se superponen y relegan al discurso académico a una nueva marginalidad: el publicitario, el propagandístico, el informativo en prensa escrita o visual, el discurso icónico, los diversos discursos políticos, todos ellos han logrado desplazar el discurso académico –verbal, abstracto, y por eso mismo «esotérico»– a recintos periféricos. El análisis de esta pérdida general y ostensible de poder del discurso académico y por lo tanto de su «veracidad» en cuanto a

delinear proyectos y acciones que implican altos de niveles de participación comunitaria, no ha sido suficientemente considerada.

Sin embargo, en favor de las Ciencias Sociales debe reconocerse que esa retirada de las verdades absolutas, de los verticalismos con los que se «ilustra» a los «legos», por parte de los «iluminados» académicos «bien pensantes», constituye

también un acto de principios, un acto de ética que opta por la modestia y el replanteamiento de algunos puntos de partida en cuanto a la relación entre el conocimiento académico y la vida social misma. La nueva marginalidad del discurso académico, y su «simplificación» en aras de la divulgación que se proponen ciegamente los *mass-media* constituyen temáticas prioritarias en la revisión y transformación del repertorio conceptual del Trabajo Social.

notas

17. Khun, T.1977. *The essential tension. Selected studies in Scientific Tradition and Change*. The University of Chicago Press, Chicago.

18. Spradley, James P.1979. *The ethnographic interview*. Holt, Rinehart and Winston, N.Y. ' .



Deberes de confidencialidad e identidad del Trabajo Social

Damián Salcedo Megales. Doctor en Filosofía y Letras. Catedrático de la EUTS. Universidad de Granada.

Las normas y criterios que regulan el uso de la información íntima que los trabajadores sociales reciben a lo largo de su relación profesional con los clientes han sido una preocupación fundamental en la historia del trabajo social. En mi opinión esa preocupación es del todo razonable puesto que en ese conjunto de normas y criterios se juega un buen cúmulo de valores y principios que son de la máxima importancia tanto en nuestro entendimiento de lo que es un trato correcto entre las personas como en nuestro entendimiento de lo que es un trato correcto entre profesional y cliente. Ese conjunto de valores, principios, normas y criterios que regula tales relaciones lo recogemos bajo el término de «deberes de confidencialidad», los cuales establecen en qué ocasiones los hechos, condiciones o situaciones de la vida personal del cliente que éste ha confiado al profesional por razones de servicio se podrán mantener en secreto y en qué ocasiones no, así como las condiciones bajo las que se podrán revelar a terceros.

El principal objetivo de este artículo es explicar en qué consisten estos deberes de confidencialidad. Pero, enseguida se verá que para responder a esta pregunta hay que establecer una concepción de la identidad profesional. Que esto sea así no debe sorprendernos, puesto que parece obvio que la dirección del razonamiento sólo puede ir de lo general a lo particular. En este caso, de la determinación general de los compromisos básicos de la profesión como

institución social hasta la realización particular de tales compromisos en un conjunto de normas y criterios de actuación que presenten un perfil lo más acabado posible de lo que se considera una buena actuación profesional.

Ahora bien, lo que sí es sorprendente es que este proceso de razonamiento muy pocas veces se haya completado. Mientras que se ha dedicado mucho esfuerzo a debatir el sentido general de los deberes de confidencialidad y de los dilemas éticos en la práctica (F. P. Biestek, 1957; E. P. Congress, 1999; C. S. Levy, 1993; N. Linzer, 1999; F. M. Loewenberg - R. Dolgoff, 1996; W. Robinson - L. Cherrey Reeser, 2000; J. C. Rothman, 1998; N. Thomson, 2000; N. Timms, 1983), no parece que se haya hecho otro tanto para explicar claramente el por qué de las propuestas que se hacían y, puesto que donde se encuentra la respuesta a esa pregunta es en el debate sobre la identidad profesional, se puede concluir que tampoco se ha explicado claramente qué concepción de la identidad profesional se tenía y por qué se adoptaba frente a otras posibles. Este artículo pretende contribuir a este debate necesario y por tanto también iniciar una reflexión sobre los distintos modos de concebir la identidad del trabajo social y cómo tales concepciones se hacen prácticas a la hora de definir los deberes de confidencialidad que los profesionales tienen.

Valores y principios presentes en los deberes de confidencialidad

Desearía explicar en primer lugar qué valores y principios se concretan en los «deberes de confidencialidad».

Deberes de confidencialidad e identidad del Trabajo Social

Comencemos por un caso que, en sus líneas generales, es bastante habitual:

Carlos de 24 años, casado y con una hija pequeña, empezó su tratamiento en el Centro Provincial de Drogodependencias hace un año y medio, por lo que ya se encuentra en una etapa de rehabilitación avanzada. Siendo así se le incluye en el programa «Red de Artesanos» para que aprenda un oficio con un artesano en su taller. Al poco de empezar a trabajar en el taller ingresa en prisión por un delito cometido hace diez años –por el cual estaba reclamado por la justicia–. El juez, tras los informes favorables del Centro, le concede el tercer grado a condición de que siga en el programa «Red de Artesanos». Pero cuando vuelve al taller el maestro artesano dice que no lo admite hasta que el trabajador social de Carlos no le informe sobre por qué ha ido a la cárcel, su pasado, su familia, etc.

Este caso presenta el típico conflicto entre el deber de confidencialidad del trabajador social y las posibles consecuencias para el propio cliente de revelar una información sobre las condiciones de su vida a un tercero. Examinemos qué valores están concentrados en ese deber de mantener en secreto tal información. En nuestra tradición cultural damos gran importancia a la protección de la intimidad, a la salvaguarda de la información personal y a la idea de que las personas tienen un derecho a controlar y elegir cuándo y en qué medida quieren compartir dicha información. Los consideramos valores importantes porque creemos que son cosas fundamentales para nuestro sentido de la dignidad como personas y para nuestra libertad como ciudadanos.

Vemos pues actuando aquí un conjunto de valores morales básicos y de principios para su protección y promoción. Podemos

llamarlos valores y principios *morales-profesionales*. Por un lado, el valor único (dignidad) de las personas y su correspondiente principio de respeto por las personas y, por otro, el valor de la intimidad y su principio correspondiente, el principio de respeto de la autonomía de las personas. De este modo, los deberes de confidencialidad son primariamente deberes de respetar los intereses que las personas tienen en proteger su intimidad, intereses que se fundan en su sentido de dignidad.

Por otra parte, muchas de las profesiones sólo pueden prestar sus servicios si son capaces de asegurar que los clientes mantengan la confianza en las relaciones que entablan con los profesionales. Por esta razón las profesiones sostienen que la única manera en que pueden ser útiles a la sociedad es disponiendo de cierta autonomía para crear una relación especial con ellos y para defender los intereses legítimos de sus clientes frente a intereses de terceros. Es pieza esencial, naturalmente, de la creación de esa confianza entre el profesional y el cliente la seguridad que le pueda dar la profesión de que las informaciones que se obtengan dentro de la relación profesional se mantendrán en secreto. De aquí que, junto a los valores morales básicos antes enunciados, exista un conjunto de valores derivados de la propia naturaleza de la profesión como institución útil a la sociedad. Podemos llamarlos valores y principios *sociales-profesionales*. Por un lado tendríamos el valor de las relaciones profesionales con su correspondiente principio que lo protege y, por otro, el valor de servicio con su correspondiente principio que promueve la prosecución competente del bien que procura la profesión.

En el caso de Carlos vemos actuando todos estos valores y principios. Una revelación de información violaría ciertamente la intimidad y así es probable que Carlos se sintiera humillado en su amor propio. Ese sentimiento vendría acompañado de una pérdida de confianza en el trabajador social y por tanto la relación construida entre ambos se vendría abajo y, con ella, probablemente también todo el trabajo útil de rehabilitación que se ha realizado durante el curso de la relación profesional.

Esto nos permite especificar exactamente la fuente de los deberes de confidencialidad. Los trabajadores sociales tienen el deber de mantener el secreto sobre la información que les dan sus clientes por su compromiso como institución profesional con ese conjunto de valores morales y sociales (D. Koehn, 1994; D. Salcedo, 2000). Es decir, porque han hecho una promesa de reconocer esos valores y se han comprometido a ajustar su práctica profesional a ellos. Menciono esto porque en algunos textos parece sugerirse que es el profesional el que tiene un derecho a guardar el secreto. Ello se debe a una confusión común entre la regulación jurídica del deber moral de la confidencialidad –es decir, la regulación jurídica del secreto profesional– y el propio deber profesional de la confidencialidad. Los profesionales tienen un deber de guardar la confidencialidad de las informaciones reveladas por sus clientes durante la relación profesional, independientemente de que también estén regulados jurídicamente los términos de este deber. Y lo tienen porque la profesión se ha comprometido públicamente con sus clientes a reconocerles el derecho moral –esté asimismo regulado jurídicamente o no– a exigir que la información que dan sea mantenida en secreto. De forma que la

fuerza de su deber es el compromiso profesional con un derecho moral de los clientes, no un derecho jurídico.

El caso de Carlos muestra además un aspecto poco tratado en la literatura profesional. Se trata de que el mantenimiento de la confidencialidad por parte de los profesionales se apoya en un compromiso con la promoción de la justicia social en su aspecto de defensa de sus clientes en contra de la discriminación, la estigmatización y la exclusión. Carlos con su pasado de «drogodependiente» y su presente de «preso» tiene todas las papeletas para ser objeto de los prejuicios, estereotipos y mitos que recaen sobre estas personas. Tales procesos los excluyen del acceso al trabajo y a oportunidades que el resto de los ciudadanos poseen. Por decirlo de una manera drástica, ven limitados sus derechos como personas y ciudadanos iguales. Ha sido una constante del trabajo social su compromiso con la defensa de los intereses de sus clientes en contra de esos factores personales, sociales y culturales –presentes en todas las relaciones sociales– que dan origen a hechos objetivos de discriminación y a sentimientos personales y colectivos de opresión en los grupos con los que habitualmente trabaja la profesión. La protección de la intimidad y el mantenimiento de la confidencialidad puede convertirse pues en un elemento esencial en la defensa de esos compromisos antidiscriminatorios.

Los deberes de confidencialidad y las concepciones de la profesión del trabajo social

Como hemos visto, los deberes de confidencialidad aúnan un conjunto de

extraordinaria importancia de valores morales y sociales que al hacerse prácticos en normas y criterios de actuación se convierten también en valores profesionales. Configuran así una concepción de la identidad profesional muy atractiva. Según esta concepción la profesión está comprometida con el respeto al valor único y dignidad de las personas, de su autonomía como personas y de su libertad como ciudadanos. Asimismo se compromete a construir relaciones de confianza con sus clientes para que éstas les sean maximamente útiles. Pero también se compromete a defender los intereses de sus clientes frente a terceros y en particular, por razones de justicia social, a defender sus derechos iguales como ciudadanos en contra de la discriminación y la opresión social. ¿Qué problema puede tener comprometerse con una concepción de la identidad profesional que proclama que tales valores son esenciales? Veamos un caso para explicarlo:

Domingo está casado y tiene dos hijas de 4 y 2 años. Es toxicómano, está desempleado y la situación familiar ha llegado a ser insostenible. La esposa amenaza con abandonarle.

Ante la trabajadora social Domingo se muestra como una persona que no quiere perder a su familia y está dispuesto a hacer cualquier cosa para lograrlo. De modo que pide ayuda para ingresar en un centro de desintoxicación. La trabajadora social comienza las gestiones para que sea admitido en un centro. Mientras tanto Domingo se ha integrado en un programa de formación y empleo y las relaciones familiares han comenzado a mejorar considerablemente.

En una entrevista de seguimiento, Domingo confiesa a la trabajadora social que es portador del virus del SIDA. Pero inmediatamente pide

que guarde el secreto, puesto que está seguro de que si su mujer lo supiera, le abandonaría. Ante las objeciones de la trabajadora social, Domingo manifiesta que está dispuesto a adoptar todas las medidas de seguridad necesarias en sus relaciones sexuales y ruega a la trabajadora social que no revele esa información; que «tanto él como su familia merecen una oportunidad».

Tenemos aquí, de nuevo, presentes todo el entramado de valores morales y sociales que la profesión ha hecho suyos. Y sin embargo aquí hay un típico dilema moral que podemos nombrar como el de la imposibilidad de cumplir al mismo tiempo con las responsabilidades hacia el cliente y las responsabilidades de protección de un daño previsible a terceros. Ahora bien, ¿existe realmente un dilema? Si nos atenemos estrictamente a los valores y principios presentes en la obligación de confidencialidad, no encontramos entre ellos ninguna mención a un deber de proteger de daños a terceros. El deber de confidencialidad entonces aparece como absoluto. Sin embargo la práctica totalidad de los *Códigos de Ética* de las profesiones sociales y sanitarias reconocen que este deber es relativo (J. M. Cobo Suero, 2001; G. Corey - M. Schneider Corey - P. Callanan, 1998; J. J. Gates - B. S. Arons (comps.), 2000; S. Kopels, S. - J. D. Kagle, 1993). De modo que, en presencia de perjuicios a terceros, el deber de evitarlos señala un límite a la aplicación del deber de confidencialidad. También en el reciente *Código Deontológico* del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1999):

No se vulnera el secreto profesional (...) si con el mantenimiento del secreto (...) se dañaran los intereses de terceros (...).[40(c)]

A veces sin embargo las profesiones tienden a considerar que los únicos valores importantes son los que se dan en las relaciones con los clientes y tienden a pensar su identidad en términos de los principios que han de regir unas relaciones satisfactorias entre profesionales y clientes. Esta concepción suele reforzarse con otro conjunto de ideas que señalan que las instituciones profesionales sólo pueden tener utilidad social si tienen independencia para servir los intereses de sus clientes y por tanto que todos sus deberes se agotan en los de darles el servicio más competente y en los de defender sus intereses. En el ámbito del trabajo social se suele encontrar estas ideas unidas a ciertas críticas sobre cómo se distribuye el poder en la sociedad y en la obligación que tienen los trabajadores sociales de defender a sus clientes –que, normalmente, son la parte débil– frente a las instituciones –las cuales normalmente son la parte fuerte (M. Payne, 1985). Todo esto conforma lo que en otro trabajo (D. Salcedo Megales, 1998: c. V) llamé la «concepción exclusiva» de la identidad profesional, puesto que solo reconoce como deberes los que se centran en el servicio y defensa de los clientes y no admite como deberes los que se derivan de sus relaciones con la sociedad en general.

Sin embargo la sociedad también espera de esas instituciones peculiares que son las profesiones el que no produzcan perjuicios a otras personas cuando prestan sus servicios. Parte de la legitimidad de la autoridad de la que gozan las profesiones depende de que se cumpla tal expectativa. Por eso se exige que las profesiones también se comprometan con el bien público y acepten los límites que este impone. Como señalábamos antes, las profesiones han

entendido esta exigencia y la han recogido formalmente en su *Códigos de Ética*, desmintiendo así la validez de la concepción exclusiva de la identidad profesional.

Ahora bien, si ese compromiso con el bien público es claro, entonces en el caso de Domingo existe un reconocible conflicto ético entre dos deberes profesionales. Pero además un conflicto para el que la profesión ya tiene un criterio preciso: ha de resolverse dando prioridad al deber de proteger a la familia del peligro de contagiarse de la enfermedad. Pero, ¿por qué de este modo? Si se actúa así, ¿no se está poniendo en peligro la confianza de Domingo en la profesional y por tanto toda posibilidad de una relación que ya estaba dando muy buenos frutos? Y por otro lado ¿es que ya no se está violando el derecho a la intimidad de Domingo y por tanto no se está dejando de respetar su autonomía y a él mismo como persona? Entonces ¿por qué la protección de la familia de Domingo debería ser la principal preocupación de la trabajadora social y no el cumplimiento del deber de confidencialidad que encarna aquél conjunto de valores morales y sociales que la profesión ha puesto en el centro de su identidad profesional?

Los deberes de confidencialidad como deberes morales

Un modo de responder a esta pregunta que tiene un atractivo natural y que está muy difundido entre la profesión del trabajo social debido a la obra de F. G. Reamer (1982) es el siguiente. Los trabajadores sociales tienen deberes hacia sus clientes,

hacia las instituciones que los emplean, hacia su propia profesión o hacia la sociedad en general, siempre que tales deberes puedan aceptarse como moralmente válidos según el criterio racional general por el que aceptamos cualquier deber hacia cualquier persona como moralmente válido. Esto significa que no se podría defender que los profesionales tendrán deberes especiales que, por ejemplo, les estuvieran prohibidos al resto de las personas. O por ejemplo si como sostiene la «concepción exclusiva» de la identidad profesional, que los profesionales sólo tendrán deberes hacia sus clientes, pero no hacia terceros. Si se sostuviera tal cosa entonces se estaría defendiendo que las actividades de los profesionales no deberían estar sujetas a la misma ley moral a la que están sujetas las restantes actividades humanas. Por el contrario, lo que esta concepción sostiene es que los profesionales tendrán deberes tanto hacia sus clientes como hacia terceros por lo mismo y en los mismos casos en que los restantes agentes morales los tendrían. Por someter los deberes profesionales a un criterio general de conducta moral –la ley moral–, llamo a esta concepción de la identidad profesional la «concepción inclusiva» (D. Salcedo Megales, 1998: c. V).

Como señalaba, una concepción que pone los fundamentos de la ética profesional en la ley moral general reclama inmediatamente nuestra adhesión, tanto porque da respuesta a una intuición muy extendida de lo que requiere la moral, como porque satisface una aspiración muy entendible a encontrar un modo de sistematizar nuestra comprensión ética bajo un único principio general que nos ayude a distinguir el bien del mal. A pesar de estos beneficios, hemos de seguir preguntando.

Los profesionales tienen, según esta concepción, todos los deberes que sean moralmente válidos desde un punto de vista ético general pero entonces, en los casos de conflicto entre deberes todos ellos moralmente válidos, ¿cómo hay que actuar? Ésta es precisamente la situación en el caso de Domingo, en la cual existe un deber moral hacia Domingo de mantener la confidencialidad que es incompatible con otro deber también moralmente válido de proteger el bienestar de su familia. ¿Cómo se resuelve este dilema ético?

Para responder a esta última pregunta hay que volver a examinar el fundamento moral de los deberes profesionales que propone esta concepción de la identidad profesional. En la teoría de Reamer esto es fácil de ver. Los deberes morales tienen su origen en derechos morales generales básicos. Tales derechos protegen la condición de agente de cualquier persona y son subsumibles bajo dos grandes derechos: derecho a la libertad y derecho al bienestar. Esto significa que no se tienen deberes específicos basados en las relaciones especiales que los profesionales tienen con sus clientes o con otras personas. Los profesionales ciertamente tienen deberes hacia sus clientes. Pero no por ser «sus» clientes sino por ser personas con derechos morales básicos a la libertad y al bienestar. ¿Qué implica esto? Pues, dicho muy rápidamente, que el profesional sólo responde ante la ley moral de sus actuaciones y, por tanto, que cuando se produzca un conflicto entre las pretensiones morales de sus clientes y las pretensiones morales de terceros, él solo tiene la obligación de examinar y decidir –a la luz de la ley moral– cuál de ellas atender.

En el caso de Domingo, la exigencia de mantener la confidencialidad se basa en un derecho moral a la autonomía y la intimidad –que, en la concepción de Reamer, últimamente se funda en el derecho a la libertad– de las personas, mientras que la exigencia de proteger de daños a terceros se funda en el derecho al bienestar de las personas. Visto así, cualquier enunciación razonable de la ley moral dictaminará que el derecho al bienestar tiene prioridad sobre el derecho a la libertad. Por consiguiente, lo que la ley moral establece es que la trabajadora social de nuestro caso tiene un deber prioritario hacia el bienestar de la familia de Domingo y que la revelación de información confidencial es profesionalmente correcta.

Como vemos, la «concepción inclusiva» de la responsabilidad profesional da respuesta a la pregunta que hacíamos al final de la sección anterior –¿por qué la protección de la familia de Domingo debería ser la principal preocupación de la trabajadora social y no el cumplimiento del deber de confidencialidad que encarna aquél conjunto de valores morales y sociales que la profesión ha puesto en el centro de su identidad profesional?– y además la responde del mismo modo que la práctica totalidad de los *Códigos de Ética* de las profesiones sociales y sanitarias. No obstante, fijémonos en que la responde gracias a haber dejado de tener en cuenta quiénes son las personas afectadas por la decisión profesional. La ley moral funciona de una manera abstracta diciendo algo así: cuando entra en conflicto el derecho a la libertad y el derecho al bienestar, tiene prioridad el derecho al bienestar, sin que importe quiénes sean los portadores de esos derechos. De este modo, lo que esta

concepción sostiene es que la identidad profesional se forja en torno a obligaciones morales universales basadas en los derechos morales básicos de las personas. Y que, por tanto, ni los clientes, ni las instituciones, ni la propia profesión, ni la sociedad pueden esperar que los profesionales den una importancia moral especial a las relaciones especiales que mantienen con ellos ni a sus pretensiones morales.

En otro trabajo (D. Salcedo Megales, 1998: c. V) argumenté que esta concepción de la identidad profesional reduce erróneamente la idea compleja de responsabilidad profesional a la más simple de deberes profesionales. Tal reducción no es aceptable ni desde el punto de vista de la teoría ética ni desde el punto de vista de la experiencia común de los profesionales (S. Banks, 1995; G. Fairbairn, 1985; C. W. Gowans, 1996; J. R. Lucas, 1993; H. E. Mason, 1996). Las relaciones que los profesionales y sus clientes construyen son relaciones especiales y sólo pueden ser relaciones de ayuda, precisamente porque son relaciones especiales. En estas relaciones la presentación clara de los deberes –ya sea los morales, ya sea los estrictamente profesionales– sirve para crear una expectativa realista sobre lo que el cliente puede esperar del trabajador social. Pero tener una responsabilidad con una persona o con un cliente significa además que debemos actuar de acuerdo con las expectativas que se han generado en el desarrollo de la relación sobre cómo se va a actuar y por qué. Y esto es así porque éste es el único modo en que el profesional puede hacer sentir a su cliente que sus puntos de vista le importan y que no se está traicionando su confianza.

Si esto es así, entonces si nuestra trabajadora social dijera a Domingo simplemente que la ley moral le obliga a atender primero su deber de protección del bienestar, Domingo con razón se sentiría engañado en sus expectativas. Con razón, porque sentiría que los deberes «para con él» están siendo sacrificados a deberes morales abstractos que no son parte –o que son sólo una parte– de la comprensión moral compartida que han ido construyendo. La responsabilidad implica cumplir con los deberes que regulan las conductas. Pero también los deberes que se crean en el curso de las propias relaciones. De modo que las razones a considerar –y por tanto la explicación que la trabajadora social ha de dar– no sólo se han de referir a los deberes para con las *personas*, sino a los deberes más particulares que se han ido aceptando a lo largo del desarrollo de la relación con Domingo y que son los que ambas partes comparten –entre los cuales pueden naturalmente encontrarse los deberes morales de la profesión. Siendo así hemos de concluir que, si la «concepción inclusiva» de la identidad profesional da una guía clara y aceptable a la trabajadora social del caso de Domingo para resolver su dilema ético, lo hace al precio de privarle de su sentido de la responsabilidad hacia él y su familia. Pero precisamente ese sentido de responsabilidad profesional –como quedaba claro en los valores y principios que fundan los deberes de confidencialidad– es el que siempre ha proclamado la profesión como la esencia de una buena práctica profesional.

Deberes de confidencialidad y de consentimiento informado

Los profesionales saben que el deber de confidencialidad no es absoluto y que hay

muchas circunstancias en las que deberán revelar información confidencial. También son conscientes de que, si no se mantienen las responsabilidades hacia los clientes –en el sentido en que las hemos definido–, la propia relación de ayuda se convertirá en una relación inútil por falta de confianza. Para mantener las exigencias de responsabilidad las profesiones han ligado el deber de confidencialidad al deber de la obtención del consentimiento informado (Asociación Nacional de Trabajadores Sociales Estadounidenses, 1997; R. Faden - T. L. Beauchamp, 1986; F. M. Loewenberg - R. Dolgoff, 1996; W. Robinson - L. Cherrey Reeser, 2000; F. G. Reamer, 1987; J. C. Rothman, 1998). Aunque de una forma tímida, tal cosa es la que encontramos también en el reciente *Código Deontológico* del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1999):

El diplomado en trabajo social/asistente social debe hacer un uso responsable de la información relativa al usuario, siendo respetuoso en la obtención de la misma, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla solo a efectos de una intervención coordinada y efectiva. [21; cursiva nuestra]

Una construcción adecuada de las relaciones entre los deberes de confidencialidad y de consentimiento informado requiere más y más matices. Por ejemplo, el consentimiento lo puede dar tanto el cliente como, en aquellos casos en que éste no sea competente, la persona autorizada para consentir en su nombre. Pero eso significa que una relación responsable entre los trabajadores sociales y

sus clientes requiere que aquéllos les informen con anterioridad sobre las situaciones en que podrían tener que revelar información confidencial y las consecuencias que ello tendrá. Y eso también significa que los propios trabajadores sociales han de ser conscientes de que podrán darse situaciones en las que les será ineludible revelar información confidencial. Por ejemplo, como hemos visto, para proteger a otras personas claramente identificables de daños graves y previsibles. Pero también cuando estén obligados jurídicamente a hacerlo.

Frente a este último tipo de casos, los trabajadores sociales tienen razón en insistir en que sería necesario que se regulasen jurídicamente los derechos del secreto profesional. Observemos no obstante que dicha regulación jurídica tendría por objetivo fundamental establecer cuándo la información obtenida en las relaciones profesionales con los clientes no se habría de revelar sin el consentimiento del cliente que la ha proporcionado ante ciertas autoridades y, en particular, ante los tribunales de justicia. Vemos que el derecho de secreto pertenece también al cliente, no al trabajador social y es por tanto ese derecho el que impide que el trabajador social u otra autoridad pueda disponer de esa información. La regulación jurídica de estos derechos –al igual que la regulación moral de los de la confidencialidad– habría de establecer claramente las fuentes que los justifican y las condiciones bajo las que dejan de existir. Por difícil que sea lograr que se reconozca que las comunicaciones entre el profesional y cliente han de estar sometidas al derecho de secreto profesional, creo que los casos que más preocupan a los trabajadores sociales son otros, los cuales

probablemente no quedarían cubiertos por tal regulación jurídica. Se trata de casos difíciles que de nuevo ponen en primer plano la vinculación entre los deberes de confidencialidad y la concepción de la identidad profesional. Explicaré esto con ayuda de otro caso:

Clara es una menor de edad que está afiliada a una importante Organización que presta ayuda social a sus afiliados. Clara padece minusvalías físicas y psíquicas, además de un ambiente familiar que no le presta suficiente apoyo. De modo que el trabajador social recomienda que se la interne en una residencia en la que pueda ser atendida adecuadamente.

Clara además es portadora del VIH, aunque aún no ha desarrollado la enfermedad. El trabajador social de Clara sabe que no hay residencias especiales para este tipo de enfermos y que si se revela dicha información seguramente no la aceptarán en ninguna de las existentes.

El trabajador social tiene un problema habitual en las relaciones con otros profesionales e instituciones: si revela información sobre sus clientes, éstos puede que no obtengan ayuda. Pero, si no la revela, puede que esté perjudicando a terceros y, siempre, está dejando de ser leal con los colegas y las restantes instituciones. Frente a este dilema, nuestro trabajador social puede razonar diciendo que los deberes de confidencialidad y de servicio a su cliente deben tener prioridad en estos casos. Y además que son las otras instituciones y sus profesionales los que se deben asegurar de recoger toda la información pertinente sobre las personas a las que atienden. Por tanto puede concluir que, para proteger y ayudar a su cliente en este tipo de casos, él no debe facilitar

información; o, incluso, que sería correcto mentir, si se le pidiese tal información. ¿Está mal tomar esta decisión desde el punto de vista profesional?

Este caso no es tan dramático –y probablemente es menos difícil de resolver en la práctica– que aquéllos en que la propia eficacia de la prestación del servicio por la institución que emplea al trabajador social le exige que revele información confidencial sin el consentimiento de su cliente. En tales casos, verdaderamente se pone a prueba la lealtad del trabajador social hacia su propia institución. Pero el caso de Clara es lo suficientemente significativo como para poner de relieve un conflicto entre la responsabilidad profesional y la responsabilidad pública, entendida como responsabilidad hacia la sociedad en general y al funcionamiento de sus instituciones en particular. Está claro que las instituciones que podrían acoger a Clara la rechazarían si supieran que es portadora del VIH. Pero las razones por las que la rechazarían, ¿no han de importar nada al trabajador social de Clara?

La respuesta más sencilla a este dilema –y la más difícil de sostener– nos la daría la «concepción exclusiva» de la identidad profesional. Según ésta, los únicos deberes que tiene el trabajador social son los deberes hacia sus clientes. En el caso de Clara el que además no existan instituciones que den una respuesta a su problema parece eximir al profesional de cualquier consideración sobre sus responsabilidades hacia esas instituciones y por tanto queda libre para tratar de ayudar a su cliente por los medios que él crea necesarios –incluidos el de la ocultación de información o el de la mentira–.

Naturalmente esto sería emprender un camino peligroso. Por un lado, no parece la mejor manera de que una profesión se gane la confianza pública. Ciertamente, la imagen de la profesión que tal conducta proyecta no es la de una institución responsable dentro de una estructura de instituciones que administran el bien de la sociedad. Por otro, tampoco parece el mejor camino para conseguir que se consoliden relaciones de confianza entre los profesionales y sus clientes. Si éstos observan que los trabajadores sociales están dispuestos a incurrir en actos fraudulentos, ¿no concluirán que también los pueden cometer con ellos? No parece pues que apelar a las razones que suministraría la «concepción exclusiva» de la identidad profesional fuera el mejor modo de adquirir ni legitimidad ni crédito como profesión.

No sucede lo mismo con la «concepción inclusiva» de la identidad profesional. Ésta reconoce tanto deberes hacia los clientes como deberes hacia las instituciones, de modo que los profesionales pueden alegar lealtad tanto a unos como a otras. Lo que la «concepción inclusiva» permite es, como veíamos, la existencia de un ámbito de discreción profesional para examinar, en caso de conflicto, qué deber tendrá prioridad. Por consiguiente, ni los clientes ni las instituciones pueden pretender que los deberes –que los profesionales reconocen que tienen hacia unos y otras– sean incondicionales. El trabajador social tendrá que evaluar según un criterio racional general –la ley moral– cuál de los deberes prevalecerá en cada caso. La conducta profesional aparecerá como claramente fundada en razones públicamente entendibles –a diferencia de la conducta que se sigue de la «concepción

exclusiva»– y por tanto, en principio, no tiene por qué caer sobre ella sombra alguna de descrédito e ilegitimidad.

¿Qué recomendará la «concepción inclusiva» en el caso de Clara? Si de nuevo nos volvemos hacia la obra de Reamer encontramos una guía para este caso:

Las reglas contra daños básicos a las precondiciones necesarias de la acción (tales como la vida, la salud, el alimento, el cobijo, el equilibrio mental) tienen prioridad sobre las reglas contra daños tales como mentir o revelar información confidencial o riesgos de pérdida de bienes adicionales, tales como el ocio, la educación o la riqueza. (1982: 76)

La evaluación de qué clase de bienes perdería Clara si se siguiese cada uno de los caminos alternativos –bien el de no informar a las instituciones, o bien el de informarlas de que es portadora del VIH– parece claramente inclinarse a favor de la opción de no informarlas, puesto que, en caso contrario, sus intereses básicos en el bienestar se verían seriamente perjudicados. Al estar éstos tutelados por un derecho moral más fundamental, entonces el trabajador social no tendrá ninguna duda en dar prioridad a sus deberes hacia Clara.

Esta solución puede parecer razonable. Sin embargo, veámosla desde otro punto de vista. Supongamos que el trabajador social de Clara ha sido llamado a una entrevista por la trabajadora social de una residencia, la cual ha recibido la solicitud de admisión y, cuando ésta le ha preguntado si Clara tiene alguna enfermedad infecto-contagiosa, nuestro trabajador social ha respondido que no. De modo que finalmente Clara ha sido aceptada y sólo algún tiempo después se ha descubierto su enfermedad. Entonces, la

trabajadora social de la residencia ha llamado de nuevo al trabajador social de Clara y, durante una conversación tensa, le ha reprochado el que mintiera. Nuestro trabajador social ha podido responder que su deber de confidencialidad le impedía revelar la verdad sobre la situación de su cliente. Pero esta línea de argumento pronto habrá sido rechazada por la trabajadora social de la residencia, quien también está obligada por el deber de confidencialidad cuando se transmiten datos entre colegas sobre los clientes. De modo que ella sigue sin entender por qué se ha comportado así. Si el trabajador social de Clara argumentase que él consideraba injusto que su cliente se quedase sin recibir ayuda, la trabajadora social de la residencia podría haberle respondido que esa es una manera extraña de entender la justicia que él sabía perfectamente que la residencia no está preparada para atender los casos como el de Clara y que, por tanto, también tendría que saber que allí no iba a recibir la ayuda que necesita, además de que iba a poner en peligro al resto de los residentes. ¿Es eso justicia? Si el trabajador social se apoyase en la «concepción inclusiva» de la identidad profesional y apelase a que ambos tienen un deber primario de atender las necesidades básicas de Clara, la trabajadora social de la residencia podría argumentar que cómo entiende él las responsabilidades profesionales si da esperanzas a sus clientes de que van a recibir ayuda a sabiendas de que no hay recursos para hacerlo y a sabiendas de que, de esa manera, agrava las dificultades de las instituciones y las de los profesionales que trabajan en ellas.

Lo que la trabajadora social de la residencia le está intentando hacer ver al trabajador social de Clara es que no puede sostener

que porque Clara tenga un derecho (moral) básico al bienestar, cualquier institución o cualquier profesional tiene inmediatamente un deber de proveerlo. Entre ese derecho y ese deber media todo el entramado institucional de una sociedad que establece los derechos (jurídicos) a los bienes sociales y los criterios de acceso a ellos. De forma que si los portadores de los derechos (morales) no reúnen los requisitos de acceso a un recurso, entonces no hay un deber «adjudicado» que corresponda a aquellos derechos. Por tanto, la utilización del engaño sobre los requisitos en estos casos, equivale a desatender el compromiso con la equidad en la distribución de recursos que tantas veces la profesión proclama, puesto que se está utilizando recursos escasos en clientes que no tienen derecho (jurídico) a ellos, a la vez que se excluye a otros que sí lo tienen. Y eso es, ciertamente, como parece señalar la trabajadora social de la residencia, un modo *sui géneris* de entender la justicia.

Creo que todos podemos estar de acuerdo con la trabajadora social de la residencia. El que se tenga un derecho (moral) al bienestar no implica por sí mismo ningún deber particular por parte ni de las instituciones ni de los trabajadores sociales. Para que tal derecho comience a generar deberes primero ha de ser reconocido como un valor de la sociedad, después se ha de aceptar una responsabilidad pública hacia su satisfacción y luego que ésta se encarne en instituciones encargadas de realizar esa responsabilidad. Por último se ha de articular dentro de un sistema jurídico de derechos, por un lado, el acceso a los bienes sobre los que se aceptan reclamaciones en nombre de ese derecho general y, por otro, los modos en que se puede acceder a tales

bienes (D. Salcedo Megales, 1998: c. V). Si las formas institucionales –y los criterios jurídicos concretos en que se realiza aquella responsabilidad hacia la satisfacción del derecho (moral) al bienestar– son contrarias a los intereses de los ciudadanos, la atribución al trabajador social de discrecionalidad para dar prioridad a los intereses particulares de éstos frente al ordenamiento jurídico, parece claramente incorrecta. Esto es lo que creo que pretende decir la trabajadora social de la residencia cuando critica la concepción peculiar de la responsabilidad profesional que tiene el trabajador social de Clara.

Conclusiones

He intentado mostrar que el establecimiento de normas y criterios sobre los deberes de confidencialidad implica mantener muchos equilibrios entre valores y principios de diversa naturaleza. El trabajo social como institución profesional tiene que generar en la sociedad una expectativa aceptable sobre cómo va a manejar la información íntima que sus profesionales reciben de sus clientes. Al hacerlo, tiene que atender tanto las obligaciones hacia las personas como las obligaciones hacia la sociedad y, en particular, hacia las formas institucionales en que se organiza la sociedad. Ello implica también que ha de dar guías claras para la resolución de los dilemas éticos –al menos para los más habituales– a los que se enfrentan los profesionales. Pero, sobre todo, ha de hacerlo de acuerdo con una concepción de la identidad de la profesión que facilite la confianza de la sociedad, de sus clientes y de los propios profesionales. Sobre este asunto, la falta de un pronunciamiento

claro o de realismo al proclamar el compromiso público de la profesión, sólo puede desembocar en que la conducta de los propios profesionales siempre esté bajo la sospecha y el descrédito. Pero naturalmente éste no es un resultado necesario. Existe ya un rico acervo de discusión ética dentro de esta profesión centenaria en la que puede encontrar no sólo los recursos necesarios para establecer guías prácticas aceptables, sino también todo un modo distintivo de conciliar responsabilidades profesionales y públicas que le permitan presentarse ante la sociedad con un compromiso claramente aceptable y así acreedor de legitimidad y confianza.

Bibliografía

- ASOCIACIÓN NACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES ESTADOUNIDENSES (1997), *Código de Ética*, en: D. Salcedo (comp.), *Los valores en la práctica del trabajo social*, Madrid: Narcea-CABS, 1999.
- BANKS, S. (1995), *Ética y valores en el Trabajo social*, Barcelona: Paidós, 1997.
- BIESTEK, F. P. (1957), *The Casework Relationship*, London: Unwin Hyman, 1961.
- COBO SUERO, J. M. (2001), *Ética Profesional en Ciencias Humanas y Sociales*, Madrid: Huerga y Fierro.
- CONGRESS, E. P. (1999), *Social Work Values and Ethics. Identifying and Resolving Professional Dilemmas*, Chicago: Nelson-Hall.
- CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES (1999), *Código Deontológico*, Madrid: Edición del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España.
- COREY, G. - SCHNEIDER COREY, M. - CALLANAN, P. (1998), *Issues and Ethics in the Helping Professions*, Pacific Grove, Ca: Brooks and Cole.
- FADEN, R. - BEAUCHAMP, T. L. (1986), *A History an Theory of Informed Consent*, New York: Oxford U. P.
- FAIRBAIRN, G. (1985), "Responsibility in Social Work", en: D. Watson (comp.), *A Code of Ethics for Social Work. The Second Step*, London: Routledge & K. Paul, 1985.
- GATES, J. J. - ARONS, B. S. (comps.) (2000), *Privacy and Confidentiality*, Baltimore: P. H. Brooks.
- GOWANS, C. W. (1996), "Moral Theory, Moral Dilemmas and Moral Responsibility", en: H. E. Mason (comp.), *Moral Dilemmas and Moral Theory*, New York: Oxford U. P., 1996.
- KOEHN, D. (1994), *The Ground of the Professional Ethics*, London: Routledge.
- KOPELS, S. - KAGLE, J. D. (1993), "Do Social Workers Have a Duty to Warn?", *Social Service Review*, 67: 101-126.
- LEVY, C. S. (1993), *Social Work Ethics on Line*, New York: Haworth Press.
- LINZER, N. (1999), *Resolving Ethical Dilemmas in Social Work Practice*, Boston: Allyn and Bacon.
- LOEWENBERG, F. M. - DOLGOFF, R. (1996^s), *Ethical Decisions for Social Work Practice*, Itasca, Ill: Peacock.
- LUCAS, J. R. (1993), *Responsibility*, Oxford: Clarendon P.
- MASON, H. E. (1996), "Responsibilities and Principles: Reflections on the Sources of Moral Dilemmas", en: H. E. Mason (comp.), *Moral Dilemmas and Moral Theory*, New York: Oxford U. P., 1996.
- PAYNE, M. (1985); "The Code of Ethics, the Social Work Manager and the Organisation", en: D. Watson (comp.), *A Code of Ethics for Social Work. The Second Step*, London: Routledge & K. Paul, 1985.
- REAMER, F. G. (1982), *Ethical Dilemmas in Social Service*, New York: Columbia U. P.
- REAMER, F. G. (1987), "Informed Consent in Social Work", *Social Work*, 32 (5): 425-429.
- REAMER, F. C. (1995), *Social Work Values and Ethics*, New York: Columbia U. P.
- ROBINSON, W. - CHERREY REESER, L. (2000), *Ethical Decision Making in Social Work*, Boston: Allyn and Bacon.
- ROTHMAN, J. C. (1998), *From the Front Lines. Students Cases in Social Work Ethics*, Boston: Allyn and Bacon.

Deberes de confidencialidad e identidad del Trabajo Social

SALCEDO MEGALES, D. (1998), *Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social*, Granada: Comares.

SALCEDO MEGALES, D. (2000), «Los fundamentos éticos de las profesiones y los deberes de los trabajadores sociales» (inédito).

THOMSON, N. (2000), *Understanding Social Work*, London: Macmillan.

TIMMS, N. (1983), *Social Work Values. An Inquiry*, London: Routledge & K. Paul.

El método: pautas de intervención inciertas para el Trabajo Social

Antonia Picornell Lucas. DTS. Profesora EUTS. Universidad de Salamanca.

En nuestro marco de comprensión hemos de comenzar reconociendo que el método, definidor de las pautas de intervención, ha sufrido modificaciones a lo largo del tiempo y de las posiciones ideológicas imperantes. De tal manera podemos afirmar que la metodología de la intervención en Trabajo Social ha sufrido alteraciones históricas que, en función de diferentes enfoques, han creado confusión en los profesionales de la acción social. Es por ello, y en eso coincidimos con la idea de T. Zamanillo (1987: 78), que la adquisición de una postura metodológica implica conocer la realidad, la cual se encuentra condicionada tanto por la naturaleza del objeto como por la base ideológico-cultural del profesional. Y precisamente son los intentos por concretar y definir la clase de realidad en la que se va a actuar, y las relaciones entre dicha realidad y los supuestos teóricos, los que han producido el malestar, aún perdurable, en el quehacer de los profesionales del Trabajo Social.

Si partimos de la amplia realidad metodológica del Trabajo Social, es decir, que los objetos así como los fines, a los que se ha aludido a lo largo de la historia con este término, han sido diversos; hemos de tomar en consideración los significados más importantes que han suscitado la atención de la doctrina científica. Y ello con la intención de proporcionar una mayor identidad, a través de la unificación de un lenguaje profesional con unos contenidos terminológicos, los cuales paliarán la confusión de ideas apreciada en las actuaciones, frustraciones y espontaneísmo

que identifica en la actualidad a algunos profesionales del Trabajo Social.

Estos fundamentos del Trabajo Social, tanto en lo concerniente a la disciplina como a la profesión, sólo pueden ser comprendidos desde los distintos momentos históricos y las diferentes culturas; ya que “los conceptos, al igual que los métodos y técnicas de nuestra disciplina, son productos elaborados a través de toda una génesis procesual con gran incidencia de la experiencia compartida” (de la Red, 1993: 131). De esta manera apreciaremos cómo el Trabajo Social ha estado vinculado a las circunstancias sociales de cada momento. Influencias que han derivado tanto del avance y desarrollo de otras disciplinas (psicología, sociología, antropología, filosofía...) como del nivel de exigencias que imponía la propia evolución social a los profesionales (mayor complejidad en los problemas sociales, burocratización, sistemas públicos frente a privados...); y todo, en conjunto, ha hecho que fueran modificándose los planteamientos de reflexión e intervención en el Trabajo Social.

Reflexiones epistemológicas

La delimitación conceptual del Trabajo Social se encuentra con obstáculos desde el mismo momento en que comienza a afirmarse que es una disciplina científica; sobre todo teniendo presente que su nacimiento se produce como una profesión de ayuda, sin conexión con las incipientes Ciencias Sociales de finales del siglo XIX. Ya “desde sus comienzos, el Trabajo Social fue una práctica sin teoría propia”, afirma B. Lima (1983: 91). De esta manera, el Trabajo

El método: pautas de intervención inciertas para el Trabajo Social

Social se constituye en profesión sin el requisito básico de estructurar su autonomía en la producción del saber que respalde el hacer; nace con una *ambigüedad estructural* (García Salord, 1991: 54). De todo ello se derivan las múltiples definiciones¹, encontradas a través del tiempo, en un intento por determinar claramente qué es el Trabajo Social; unas demasiado generales e imprecisas y otras tan detalladas que limitan su campo de actuación (Moix, 1991).

Las Ciencias Sociales, actualmente, se encuentran en un punto donde se ha superado el sentido común, y éste es también el marco global donde se encuadra al Trabajo Social, ocupándose ambos de un mismo aspecto de la realidad: la sociedad humana. Tanto las Ciencias Sociales como el Trabajo Social, dada la cambiante y diversa realidad en la que se desarrollan, se encuentran con obstáculos epistemológicos² (imposibilidad ética de manipular variables, fenómenos complejos a estudiar...) que intentan superar a través de estudios microsociológicos y comparativos, como ya proponía Piaget (1973), los cuales demuestran regularidades probables y la interrelación entre teoría y práctica.

En este punto, la delimitación de lo específico del Trabajo Social en comparación con otras disciplinas se realiza por medio del objeto, que define la materia de conocimiento y de actuación, y del método o pautas de intervención. Ello, a la vez que abre posibilidades de colaboración entre disciplinas diversas, nos ayuda a entrelazar teoría e investigación, para buscar una coherencia científica, una congruencia entre la teoría y la práctica.

Una intervención profesional es tal desde el mismo momento en que se plantea una intencionalidad basada en una serie de pasos lógicos y ordenados. Es decir, se da una metodología de la intervención coherente con las finalidades a conseguir. "Esta estructura funcional (la metodología) tiene unos mecanismos técnicos que se aplicarán de forma flexible y dinámica según la realidad social e histórica a la que vayan encaminados" (Rubí, 1991: 104). En este sentido ninguna metodología puede ni debe ser estática, porque la sociedad experimenta cambios continuos; y a la vez que éstos tienen lugar, debe de ir modificándose también la intervención social, adaptándose a las nuevas necesidades y otros fines. Por ello, el Trabajo Social se ha de enfrentar a las causas de los problemas sociales, y no solamente a sus consecuencias; y su intervención profesional ha de ser dinámica y no estática y burocrática. De esta manera, a medida que la profesión se cuestione por sus acciones y objetivos, irán surgiendo nuevos procedimientos metodológicos.

Si el método es el camino que se sigue para alcanzar un fin, y teniendo presente que los fines cambian, evolucionan, a la par que lo hace la realidad social, podemos hablar de un pluralismo metodológico en el Trabajo Social. En consecuencia, no existe un método propio para cada disciplina, sino "una estrategia científica que origina distintos métodos, metodologías y modelos de actuación" (Escartín, 1996: 15), que se aplicarán en función de unos objetivos concretos. No obstante, sí podemos encontrar en los distintos métodos desarrollados una estructura común: investigación/estudio, programación,

ejecución y evaluación; proceso que no puede ser calificado de fásico desde el mismo momento en el que se entrelazan sus partes.

Conceptualizaciones históricas

La sistematización³ de la intervención a la que aludimos no tenía lugar entre las ideas que prevalecían en la etapa pre-técnica⁴ del Trabajo Social. No se cuestionaban el *porqué* de su actuación, se ayudaba a todo el que lo pedía, no había coordinación; la asistencia era voluntarista y tecnificada. Las motivaciones y acciones filantrópicas y caritativo-religiosas, las cuales se dirigían con exclusividad a la 'clase pobre', tenían como fin último socorrer a los necesitados. Esta asistencia, sin un marco científico de referencia, era ejercida por individuos con buena voluntad o con responsabilidad cristiana, justificándose de esta manera la supremacía de la caridad cristiana y los valores que comportaba (amor al prójimo, asistencia al desvalido, etc.)⁵. Las luchas de poder y la revolución industrial, a finales del siglo XIX, incrementaron los sectores de población desfavorecidos y aumentó la demanda de medidas para mejorar las condiciones laborales, viéndose ineficaz la ayuda que prestaba la Iglesia ante el cambio en las necesidades. La intervención por parte del Estado y "la acción orientada hacia una respuesta a las situaciones sociales más carenciales, comienza a tener sus propios tecnicismos ... que formulan principios generales y conceptos básicos con los que se ilustran y tecnifican los métodos asistenciales" (de la Red, 1993: 47), dando lugar a la aparición del Trabajo Social, junto a otras ciencias sociales.

La teoría del momento, en su intento por relacionarla con la práctica, y con base terapéutica, se sustentaba en la necesidad de justificar las acciones. La primera persona en destacar la importancia de la investigación en Trabajo Social y proponer un conjunto de pautas para la evaluación y diagnóstico de los problemas, avanzando un paso más en el intento por superar el obstáculo de la división entre teoría y práctica en la intervención del Trabajo Social fue la norteamericana Mary Ellen Richmond (1861-1928). En su obra *Social Diagnosis*, que apareció en 1917, establece, deducido⁶ de su trabajo práctico, el Trabajo

notas

1. Esta diversidad de definiciones fue puesta de manifiesto por N. Alayón en su libro *Definiendo el Trabajo Social* (1987) en el cual recoge 90 definiciones de Trabajo Social que eran utilizadas entre los años 1957 y 1980.

2. El profesor F. Casas i Aznar (1991) nos ofrece unos instrumentos metodológicos muy específicos para describir la realidad social. Y más concretamente, R. Conde Megías (1998) analiza la diferente casuística social y formula intervenciones fundamentadas.

3. Para N. Kisnerman la sistematización "es el procedimiento y conjunto de operaciones que ordena, describe, articula y recupera el desarrollo de una experiencia práctica, conectando los datos empíricos que en ella se obtienen con una determinada teoría" (1997, 13). Para el autor la sistematización es un rasgo esencial del conocimiento científico.

4. Así denominada la ayuda social que se ejerció durante la Edad Media y hasta finales del siglo XIX (Lima, 83; de la Red, 93).

5. No podemos olvidar en este momento las ideas de reforma que impulsaron J.L. Vives (1492-1540) y Vicente de Paúl (1576-1660), que tanto influirían en la reforma social de siglos posteriores.

6. Apreciamos aquí la influencia positivista de la autora, al adoptar el proceso de inducción-deducción en sus trabajos teóricos. Partiendo de datos empíricos observados en casos particulares, constituye tipologías generales.

El método: pautas de intervención inciertas para el Trabajo Social

Social de casos, *Social case work*. Este fue el primer método para sistematizar la naturaleza y los procesos del Trabajo Social, y fue haciendo patente también la necesidad de una mayor formación metodológica en los profesionales. Ha sido un método de intervención con amplia repercusión internacional⁷, que ha condicionado a lo largo de los años toda la práctica profesional, y aún hoy en día conservan los trabajadores sociales, aunque superada su acepción como ayuda material, exclusivamente.

La creación de un nexo entre los desarrollos psicoanalíticos, con gran influencia en el Trabajo Social, y las ideas sociológicas, las cuales defendían que las personas forman parte de los sistemas sociales e interpretan en ellos un papel social, dio lugar a la aparición de otros dos métodos: Trabajo Social de grupo o *Social group work* y Trabajo Social de comunidad o *Social Community Work*. Esto nos demuestra cómo el método iba adaptándose sucesivamente al objeto de actuación, puesto que la propia naturaleza del objeto implica distintas formas de intervención, unos u otros modos de acercarse a la realidad. En este sentido, al superarse el enfoque paramédico⁸, surgen estos dos métodos, que con el Trabajo Social de casos, son denominados 'métodos tradicionales', y que se concebían como especialidades del Trabajo Social.

El Trabajo Social de grupo cobró interés por su capacidad para, según Konopka (1968: 37), "ayudar a los individuos, por medio de experiencias deliberadas de grupo, a mejorar su funcionamiento social y a enfrentarse de manera más efectiva con sus problemas personales de grupo o de comunidad".

Aunque en el fondo su fin era el mismo que el del Trabajo Social de casos, cumplía también una función capacitadora, de aumento de las potencialidades de las personas en orden a mejorar su funcionamiento social. El Trabajo Social de comunidad, por su parte, no fue considerado como método hasta los años 60, aunque con anterioridad ya existía⁹, y representaba un campo de prácticas del Trabajo Social. Se diferenciaba de los otros dos métodos porque su objetivo no era la terapia sino la concienciación y capacitación de los miembros de una comunidad para luchar por intereses comunes. En este sentido, entiende Moix que "la organización de la comunidad constituye la respuesta a la importante pregunta de cómo el trabajador social puede ayudar a las comunidades a comprender los problemas sociales existentes en su seno y a utilizar los recursos disponibles para dar soluciones que mejoren y fortalezcan a toda la comunidad y enriquezcan la vida de sus miembros" (1991: 372).

La profesión tenía una mayor fundamentación teórica, pero continuaba supeditada a la orientación positivista, enmarcada dentro de una praxis reiterativa; y por lo tanto seguía sin contribuir al acervo teórico de las Ciencias Sociales. Los métodos tradicionales no lograron solucionar ni transformar los obstáculos sociales, al tener una visión superficial de los fenómenos sobre los cuales actuaban, sobre la base de un proceso lineal causa-efecto. En este sentido, "de nada vale que el Trabajo Social posea una metodología con el mayor grado de afinamiento, si la misma no se utiliza para

solucionar los problemas de las clases desposeídas, si sólo sirven para resguardar el status vigente” (Lima, 1983: 83). El problema pues no eran los métodos en sí, ya que éstos señalaban un procedimiento y unas técnicas de actuación, sino su capacidad de respuesta a los problemas reales. Esta inquietud por imprimir más efectividad a las acciones llevó a una crítica¹⁰ generalizada de dichos métodos, que surge a mitad de la década de los años 60 en América Latina. El movimiento reconceptualizador, impregnado por la filosofía marxista y coincidiendo con las obras del brasileño Paulo Freire –educación popular–, entendía que estos métodos actuaban de manera segmentada, priorizando el desarrollo individual frente al social y comunitario; y que su actuación paliativa era instintiva, sin una reflexión previa.

La reconceptualización se origina como reacción a la cultura occidental, y con la propuesta de realizar un cambio en los fundamentos teórico-metodológicos del Trabajo Social, el cual se había dirigido hasta entonces a mantener el “status quo” social más que a favorecer a los usuarios. En contraposición a los métodos tradicionales, y con la finalidad de percibir la realidad social de forma globalizadora, teniendo en cuenta las condiciones estructurales, se formulan, desde Estados Unidos e Hispanoamérica, nuevos enfoques metodológicos, y así surgen el método integrado, el método básico y el método único; los cuales ponen más el acento en la situación social que en el sujeto. En palabras de uno de sus defensores: “No se trató de hacer simplemente el bien, ni de adaptar al hombre a su medio, sino de contribuir a transformar ese medio donde

se generan los problemas sociales que soportan individuos, grupos y comunidades” (Kisnerman, 1998: 84). Esto condujo a una mayor profesionalización, siendo denominados los trabajadores sociales como “agentes de cambio”¹¹ pero dichos métodos no influyeron demasiado

notas

7. Hemos de hacer notar que el Trabajo Social de casos no ha significado ni se ha desarrollado de la misma manera en todos los contextos. “Mientras que el trabajador social norteamericano ayuda a los individuos a lograr su crecimiento psicológico (fomenta los recursos personales), a fin de que puedan alcanzar su desarrollo óptimo, el trabajador social europeo se limita a ayudar a las personas a adaptarse lo mejor posible a su situación y a su contexto social, lo que no es exactamente lo mismo” (Moix, 1991, 305).

Tengamos presentes también aquí a los defensores del Trabajo Social de casos en aquel momento: la propia Richmond, G. Hamilton, Towle, F. Hollis, H. Perlman y otros.

8. Recordemos la gran influencia que la ciencia médica tuvo en los primeros años de desarrollo del Trabajo Social, la cual se tomó como modelo. Se entendía la pobreza como una enfermedad, y el visitador amistoso como un médico social. Dicha influencia se reflejaba tanto en el lenguaje utilizado por los trabajadores sociales del momento como por las fases utilizadas en la práctica (estudio, diagnóstico y tratamiento).

9. El primer texto sobre el Trabajo Social de Comunidad fue publicado en 1921 por E. C. Lindeman: *The community. An introduction to the study of community. Leadership and organization*. Nueva York. Association Press. “Su encuadre fue pragmático y puso el énfasis en el desarrollo de los valores democráticos y en la creación de canales racionales de participación hacia una sociedad más humana” (Kisnerman, 1998, 61).

10. Entre sus defensores se encontraban N. Alayon, N. Aylwin de Barros, B. Lima, N. Kisnerman, T. Porcecanski, E. Ander-Egg;. Este último autor realiza en su obra un amplio análisis de las corrientes metodológicas del Trabajo Social en Latinoamérica.

11. Término acuñado por los autores de la reconceptualización.

El método: pautas de intervención inciertas para el Trabajo Social

en la disciplina dado que sus etapas eran similares a las de los métodos tradicionales. Por ello, con el tiempo, y dada la similitud existente entre estos tres métodos, a pesar de haber surgido en tiempos y lugares distintos, fueron agrupados en uno solo denominado "método básico", el cual tiene en cuenta los tres niveles de intervención a los que debe dirigirse toda acción profesional –el individuo y su familia, el grupo y la comunidad–.

Todos estos métodos "se mantienen como un esquema operativo al margen de un objeto de intervención concreto y orientado por objetivos generales, en cuanto aluden a cualquier tipo de situación" (García Salord, 1991: 53), sin atender a los elementos del objeto al que va dirigida la práctica. Tampoco ninguno de ellos ha modificado la estructura básica del procedimiento metodológico. Pero no podemos obviar que han contribuido a conformar el bagaje teórico-práctico del Trabajo Social a lo largo del siglo XX, aunque en la actualidad sean considerados como diferentes niveles de intervención más que como métodos propiamente dichos.

La preocupación por dotar de un método específico al Trabajo Social, en orden a conferirle un carácter más cientísta ha continuado hasta nuestros días. Y en este avance de nuestra disciplina han ido surgiendo diferentes enfoques en la intervención, ofrecidos por las diferentes teorías¹² que han servido de soporte al Trabajo Social. En este sentido, y desde los años 70, se han ido diseñando diferentes modelos de práctica profesional para afrontar los problemas sociales y describir la actividad del trabajador social.

Partimos de la noción de *modelo* como una argumentación teórica, conformada por

conceptos, estrategias metodológicas y un sistema de valores, que al llevarse a la práctica, la dirige y le da coherencia. No es simplemente una estructuración del procedimiento metodológico aplicable a cualquier situación, sino una elaboración de saberes (conocimientos, técnicas) y un proceso en torno a un objeto determinado de intervención. Los modelos de intervención que se han desarrollado en el Trabajo Social, a pesar de sus diferencias teóricas e ideológicas, mantienen una constante, las fases del método. Y su originalidad estriba en "la incorporación en un todo de los aspectos teóricos, metodológicos, funcionales, filosóficos e ideológicos de la práctica profesional." (Escartín, 1996: 31). Intentan acercar la experiencia profesional a las teorías del Trabajo Social, de manera que se acreciente el espíritu científico.

Pero no queremos pecar de pragmáticos, por lo que es necesario clarificar que aunque las distintas teorías hayan influido en la práctica del Trabajo Social, éstas se han ido elaborando a partir de la propia realidad. Es decir, los cambios teóricos han reflejado siempre la sociedad en la que se vivía. Una sociedad modificada constantemente por la acción del hombre y de la naturaleza. Un mundo dinámico en el que cambian los comportamientos, las relaciones personales, en donde el avance científico y tecnológico es espectacular... Y todo esto influye en el Trabajo Social, el cual ha de estar en permanente revisión y actualización para no incurrir en una inadecuación entre las demandas reales de cada momento determinado y la capacidad de dar respuesta a esas demandas; es decir, las formas de intervención profesional. "La

praxis tiene un contenido antropológico, toda la actividad humana es práctica y el hombre es producto de la praxis y existe en función de la praxis;... además, tiene un contenido gnoseológico, pues la práctica es el fundamento y el fin del conocimiento y en ella se da el criterio de la validez o invalidez... La teoría de por sí no transforma la realidad, debe trascender de sí para poder objetivarse y materializarse" (Lima, 1983: 33-34). Se produce una dialéctica entre la praxis y la reflexión teórica, en donde "el desarrollo de la teoría corre parejo al desarrollo ocupacional" (Payne, 1995: 71).

En cualquier caso, pensamos que las teorías suelen tener un carácter demasiado abstracto y general para lo específico de la práctica profesional, y suelen aportar pocas respuestas a la complejidad de la realidad social. "Y más allá de esto, las teorías son siempre *post factum*, o sea, el conocimiento sólo se realiza a posteriori de los hechos" (Guerra, 1999).

Queremos señalar, por último, que los métodos son "el marco general de referencia, y necesitamos procedimientos que hagan operativos estos métodos, y éste es el papel que desempeñan las técnicas" (Juárez, 1993: 81). Estas no son propiedad de uno u otro método, sino que se eligen una vez determinada la intervención a realizar, en función de la realidad social en donde se actúe y de los fines propuestos.

Aunque la investigación ha avanzado en los últimos años, la documentación y los niveles de información que utilizan los trabajadores sociales siguen siendo artesanales, subjetivos y difícilmente

cuantificables. La informatización es mínima, aunque ya se han realizado intentos de adaptación al cambio tecnológico¹³. En otro orden, el creciente interés por la planificación, la programación y la organización de los Servicios Sociales ha significado la introducción de técnicas de gestión que están incrementando la racionalidad de estos servicios. Quizá donde la laguna sea mayor es en el campo de la evaluación.

Vemos pues cómo los métodos, preocupación básica de los profesionales del Trabajo Social, se han ido perfeccionando en función de las exigencias que la sociedad imponía. Han existido distintos enfoques en la intervención, apoyados en teorías ajenas al propio Trabajo Social; de manera que la disciplina se ha desarrollado sin contar con un método propio. Ahora bien, para García Salord, el determinar qué hacer y cómo hacerlo para lograr unos objetivos es

notas

12. Para una revisión más exhaustiva recomendamos las aportaciones de M. Du Ranquet (1996), M.J. Escartín (1992) y M. Payne (1995).

13. En 1994, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales comenzó a implantar en todas las Comunidades Autónomas de España el SIUSS (Sistema de información de usuarios de Servicios Sociales); aunque el proceso no ha terminado y no todas disponen de él. Se pretendía homogeneizar los datos (información sobre el usuario y su entorno familiar, prestaciones ofrecidas, etc.) de las distintas fichas sociales existentes, para facilitar la labor de los trabajadores sociales. Así lo puso de manifiesto Julia Salgado Morales, jefa del Servicio de Asistencia Técnica de la Subdirección General de Programas de Servicios Sociales de dicho ministerio en su ponencia "Explotación de datos de la ficha social" que tuvo lugar en el V Congreso Estatal de Intervención Social, celebrado en Madrid en 1998.

El método: pautas de intervención inciertas para el Trabajo Social

importante, pero si “no se puede describir ni explicar en qué consiste la intervención, si no hay un problema concreto que se haya estudiado para identificar en él un objeto de intervención para Trabajo Social, tampoco existen en consecuencia objetivos específicos que puedan extraerse del diagnóstico; de esta manera, sin objeto y sin objetivos, tampoco puede indicarse un procedimiento concreto que señale en qué consiste la especialización del trabajador social para intervenir en el problema social” (1991: 52).

Pero hay opiniones que discrepan de estas posturas, afirmando que “por el mero hecho de cumplir fiel y estrictamente con las reglas básicas del Método Científico, el Trabajo Social se ve facultado y puede realizar una investigación científica que le permita conocer, desde una visión integral e interdisciplinar, la realidad social”. Estas opiniones están en contra de la “concepción tradicional de Objeto de Conocimiento como patrimonio de una Ciencia Social particular” (García Alba y Melián, 1993: 95).

Conclusión

Hemos intentado mostrar el amplio y complejo debate que siempre ha suscitado el método, elemento constitutivo de la intervención profesional en Trabajo Social. La elección de una metodología de la acción ha configurado una orientación en la práctica, con el agravante del riesgo que comporta esta elección. Pero una disciplina que ignora su razón de ser y que obvia su análisis y puesta al día, se ve en la necesidad de utilizar conocimientos, técnicas e instrumentos que no le

pertenecen, lo cual lleva a actuar de manera mecánica, tecnológicamente, pudiendo llegar incluso a su desaparición como disciplina científica.

Es fundamental pues que esta decisión se haga sobre la base de un conocimiento científico fijado acerca de las situaciones que requieren la atención del trabajador social. En este sentido, son precisamente los contextos quienes, desde su evaluación, ayudan al profesional a reflexionar y adoptar una u otra metodología, sistematizando así su intervención.

Por otra parte, en nuestros días, y ante la necesidad de asumir los nuevos desafíos sociales, se impone una actuación metodológica desde una estrategia global e interdisciplinar, por varias razones:

- 1ª Porque los problemas no son personales sino sociales, y por lo tanto hay que conceptualizarlos desde una etiología cultural, resultante de unas normas mínimamente aceptadas, desde donde el trabajador social establezca las relaciones que configuran una determinada dinámica.
- 2ª Porque toda intervención que busque el desarrollo personal ha de ser integral, esto es, abarcar todos los ámbitos y facetas del ser humano, optimizando dicha actuación desde una eficaz coordinación profesional.
- 3ª Porque ayuda a los profesionales a entender con más claridad, desde su interacción, las situaciones críticas y a generar nuevas alternativas.

- 4ª Porque sólo a través de la participación social y la promoción de los recursos de los ciudadanos se puede alcanzar el éxito.
- 5ª Porque se supone la prevención como punto de partida en cualquier intervención, siendo necesario para ello trabajar desde una realidad básica en toda su amplitud de posibilidades.

Todo esto nos lleva a plantear dinámicas activas bidireccionales, porque “no es suficiente luchar por objetivos justos; hay que hacerlo, además, con métodos correctos” (Marchioni, 1989). Y en este sentido, el protagonismo de una colectividad comprometida en su desarrollo se presenta como el recurso y soporte fundamental en toda intervención social.

Bibliografía

- ALAYÓN (1987) (2ª ed.): *Definiendo el Trabajo Social*. Buenos Aires. Humanitas.
- CASAS I AZNAR, F. (1991): *Els indicadors psicosocials*. Barcelona. Llar de Llibre.
- COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS (1998): *V Congreso Estatal de Intervención Social*. Madrid.
- CONDE MEGÍAS, R. (1998): *Trabajo Social experimental*. Valencia. Tirant lo Blanch.
- ESCARTÍN CAPARROS, Mª J. (1992): *Manual de Trabajo Social. Modelos de práctica profesional*. Alicante. Aguaclara.
- ESCARTÍN CAPARROS, Mª J.; Palomar Villena, M. y Suárez Soto, E. (1996): *Introducción al Trabajo Social II. Trabajo Social con individuos y familias*. Alicante. Aguaclara.
- GARCÍA ALBA, J. y MELIÁN MELIÁN, J.R. (1993): *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social*. Madrid. Narcea.
- GARCÍA SALORD, S. (1991): *Especificidad y rol en Trabajo Social*. Buenos Aires. Humanitas.
- GUERRA, Y. (1999): “Elementos para la comprensión de la instrumentalidad del trabajo social”. *Foro Surá*, 30. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica. EN LINEA, <http://cariari.ucr.ac.cr/~trasoc/trabsoc.html>.
- JUÁREZ GALLEGU, M. (edit.) (1993): *Trabajo Social e investigación: temas y perspectivas*. Madrid. Universidad Pontificia de Comillas – EUTS.
- KISNERMAN, N. y MUSTIELES, D. (1997): *Sistematización de la práctica con grupos*. Buenos Aires. Lumen – Humanitas.
- KISNERMAN, N. (1998): *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Buenos Aires. Lumen – Humanitas.
- KONOPKA, G. (1968): *El Trabajo Social de grupo*. Madrid. Euramérica.
- LIMA, B. (1983): *Epistemología del Trabajo Social*. Buenos Aires. Humanitas.
- MARCHIONI, M. (1989) (4ª ed.): *Planificación social y organización de la comunidad: alternativas avanzadas a la crisis*. Madrid. Popular.
- MOIX MARTÍNEZ, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*. Madrid. Trivium.
- PAYNE, M. (1995): *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*. Barcelona. Paidós.
- PIAGET, J. et al (1973): *Tendencias de la investigación en las Ciencias Sociales*. Madrid. Alianza.
- RANQUET, M. du (1996): *Los modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias*. México. Siglo XXI.
- RED VEGA, N. de la (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid. Siglo XXI – Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- RUBÍ MARTÍNEZ, C. (1991): *Introducción al Trabajo Social*. Barcelona. Llar de Llibre.
- ZAMANILLO, Mª T. (1987): “Fisonomía de los trabajadores sociales” *Cuadernos de Trabajo Social*, 0, pp. 7-12. Madrid. Universidad Complutense. EUTS.
- ZAMANILLO, Mª T. (1992): “La intervención profesional” *VII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales*. Barcelona. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.



Viaje al país de la metodo(eco)logía

Pedro Arambarri Escobedo. Diplomado en Trabajo Social.

Cuando me invitaron a escribir un artículo sobre metodología, sentí el mismo temblor interno que cuando, al acabar mis estudios de Trabajo Social, un amigo me preguntó: Pedro ¿y entonces eso de Asistente Social –así nos llamábamos entonces– en qué consiste, que hace?. Y es que estas dos situaciones tienen un denominador común porque explicar lo que profesionalmente hacemos y cómo lo hacemos no es nada sencillo y además uno se siente en la obligación de intentar ser muy científico, inteligente, profundo y casi doctoral en la respuesta, como si por el hecho de hacerlo así le estuviéramos dando a la profesión y a lo que hacemos un valor añadido de seriedad, formalidad y respeto. Parece que de la gravedad de las palabras que usemos depende nuestro ser o no ser profesional. Algo de cierto hay en ello pero no es mi estilo y de ahí el temblor.

Pasado ese primer momento, me vino a la memoria una preciosa y despejada noche de verano en que contemplando las estrellas con un amigo, me dijo que muchas de las que estábamos viendo ya no existían, que habían desaparecido y que nosotros ahora solo veíamos su luz, que viajaba por el espacio. *Pero entonces –le pregunté– ¿estamos contemplando el pasado del Universo?. Sí, –respondió–, en cierto modo así es.* Aquella noche yo perdí la pasión científica (esa que va acompañada del rigor absoluto, la causalidad, la infalibilidad, la certeza y la objetividad) y al seguir mirando el maravilloso espectáculo de la bóveda celeste pensé que en realidad me daba igual qué

estrellas existían y cuales no, que lo más importante era la emoción que me producía mirarlas.

Este recuerdo me tranquilizó porque me hizo intuir que yo podría escribir este artículo con la misma actitud de aquella noche: no intentando demostrar la existencia de un método único, completo y cerrado sino aproximándome a él a través de las luces que emite. Dicho de otra manera, proponer un viaje al revés, partiendo del punto de llegada, que no es otro que el de las acciones que día a día realizo en mi trabajo, de los pensamientos y emociones que me producen y de las reflexiones que me sugieren.

Por eso la técnica que voy a emplear para escribirlo es la misma que utilizaban los pintores impresionistas: dar unas pinceladas del trabajo cotidiano en un lienzo y de vez en cuando separarnos un poco, tomar la distancia apropiada para ver si lo que estamos pintando compone o no un cuadro.

La palabra método evoca orden, claridad y rigor, pero vamos a comenzar nuestro viaje por los caminos de un Trabajo Social en el que dos conceptos estarán siempre presentes: la complejidad y la incertidumbre. ¿Y se podrá, partiendo de estos dos conceptos, articular algo mínimamente coherente, o quedará todo en un bonito ejercicio semántico? Pues, a estas alturas del artículo no lo sé, (como ves ya se ha hecho presente la incertidumbre), pero como la única manera de saberlo es andando el camino, vamos a empearlo.

Por los caminos de un trabajo social renovado

Si preguntamos a los trabajadores sociales en qué tipo de problemas y dificultades intervienen, las respuestas serán sin duda múltiples: personales, familiares, comunitarios, institucionales, económicos, legales... y si avanzamos un poco más y pensamos por un momento en alguna de las situaciones con las que estemos trabajando ahora, para preguntarnos qué áreas de las anteriormente mencionadas están implicadas, es muy probable que la respuesta sea que varias.

Y es que incluso de un acto profesional tan sencillo como por ejemplo la solicitud de gestión de una plaza residencial, puede, si nos hacemos y les hacemos preguntas, convertirse en complejo: ¿quién quiere ingresar, la persona mayor o su familia?, ¿están todos de acuerdo?, ¿por qué han llegado a esta decisión?, ¿han explorado otras posibilidades?, ¿puede traer esta decisión problemas familiares, legales, emocionales..?

Por eso a mí me parece que la complejidad es un concepto importante, que depende sobre todo de las preguntas que queramos hacernos, pero que debemos contemplarla en el proceso de atención si aspiramos a que nuestro trabajo diario tenga la carga de profundidad suficiente como para decir que sí, que el trabajo social interviene en el ámbito de las relaciones interpersonales.

Ahora por favor, piensa por unos momentos en cual es la escena que más se repite en Trabajo Social, en nuestra intervención diaria ¿Ya lo has hecho? Bien,

pues yo te cuento la mía a ver si coincidimos. Para mí la escena es la siguiente: varias sillas ocupadas por personas que están hablando, no se distingue muy bien si esto tiene lugar en un despacho o en la sala de una casa particular. Debajo de esta viñeta hay un texto que dice: "érase una vez una persona/familia/comunidad con dificultades que acudió donde otra a contarle lo que le pasaba con la idea de que eso le ayudaría". En mi viñeta no hay palabras que salgan de los personajes porque dependiendo de sus características y situación dirían unas cosas u otras. Pero en todo caso, el ejemplo/metáfora me sirve para decir que desde la perspectiva de la que hablo, la práctica del Trabajo Social consistiría precisamente en eso, en poner palabras en boca de los personajes a lo largo de todas las viñetas que sean necesarias hasta terminar construyendo una historia. Y, ¿cómo se construye una historia? A nadie se le escapa que son necesarios al menos dos elementos: los personajes y un argumento. Pero esto por si solo no es suficiente y el verdadero trabajo empieza cuando tenemos que describir a los personajes: cómo son, dónde viven, que hacen, con quien viven, que piensan, cómo se sienten, qué desean, cómo se expresan, porqué situación están atravesando, cómo se relacionan entre ellos y cómo me voy a relacionar yo con ellos.

Aquí radica la fuerza creadora que da lugar a historias bien o mal construidas. Un buen autor debe conjugar técnica, estilo, creatividad y experiencia para hacer una narración y yo creo que nosotros, como Trabajadores Sociales, tenemos que hacer lo mismo cada vez que nos enfrentamos a un nuevo caso, a una nueva historia.

Esto supone, antes que nada, un gran ejercicio de creatividad personal/profesional, pero también una manera de visualizar y situarse ante los problemas y dificultades de la gente. Desde luego, esta manera de ver no significa en absoluto abandonar todo lo aprendido durante años, por eso no hablaremos de un nuevo modelo de Trabajo Social sino de repensarlo y renovarlo. No vamos a hacer un nuevo barco para esta travesía, vamos a desmontarlo, lijarlo, volverlo a montar y pintarlo.

Ya dije antes que no creía en las verdades absolutas, ni tampoco en las revoluciones que dicen destruir todo lo que había antes, por eso entiendo mi profesión como un lento caminar, lleno de idas y venidas, de encuentros y desencuentros, de caminos hechos que hay que volver a recorrer para fijarnos en otros matices que antes no habíamos visto, o que habíamos ignorado y todo ello, con la seguridad de que queremos hacer el camino, pero también con la humildad de no saber muy bien qué podemos encontrarnos, porque ¿qué profesional tiene un método absolutamente certero para resolver problemas?, ¿quién se siente absoluta y permanentemente seguro de que sus actuaciones profesionales son siempre correctas y las mejores?, ¿por qué hay tantas jornadas, congresos, seminarios, másters, especializaciones, cursos de postgrado, libros sobre un mismo tema? Permittedme una respuesta, porque, aunque seamos buenos profesionales, nos sentimos inseguros y tenemos la esperanza de que alguien en algún lugar nos dará la receta mágica. Pues bien, querido lector, yo creo que esa receta no existe, y por eso el Trabajo Social se mueve en la incertidumbre. Y la incertidumbre genera ansiedad, y para defenderse de ésta, las

personas tienden a identificarse con algún modelo que dé respuestas (no entraremos por supuesto y por principio, en si verdaderas o falsas), por eso algunos se hacen cristianos, musulmanes, budistas y otros psicoanalistas, cognitivos, sistémicos, o varias de estas cosas a la vez.

Y esta variedad ¿qué demuestra? Que hay muchas maneras de interpretar los fenómenos psicosociales y que cada uno construye la suya. Mi intención es colocar al Trabajo Social a la intemperie, sin adornos, corsés, prejuicios ni abrigo, para que cada lector pueda decidir cuan escueto o amplio es, cuánto de técnico o artesanal tiene, cuáles son las técnicas que mejor se le acomodan y cuales no.

Un Trabajo Social renovado que, así como el Barón Münchhausen intentaba salir del lago tirándose de sus propios pelos, autogenera procesos que están en él mismo, que se mueve en un mundo complejo, intersubjetivo e incierto, y que utiliza para sus análisis los contextos y para las intervenciones la relación, las conversaciones y las redes.

Un Trabajo Social que recupere, para el individuo, su capacidad de decidir, de ser sujeto responsable de/en las intervenciones que vayan a realizarse, y para los profesionales, la responsabilidad de mediar, facilitar y buscar posibilidades enmarcando nuestras actuaciones en ámbitos menos paternalistas y más promotores y generadores.

Creo que muchas veces los contextos sociales tiran de los profesionales, obligándoles a modificar técnicas, estilos y teorías de trabajo. El momento que vivimos

es paradigmático de esto que quiero decir. Nuevos y complejos problemas sociales (emigración, racismo, familias monoparentales, multiproblemáticas, violencia social...), menos dinero para políticas de Bienestar Social, una concepción economicista que lo impregna todo con palabras como eficacia, eficiencia, competencia, globalización, una cierta visión peyorativa de los Servicios Públicos, hacen, entre otras muchas cosas, que el Trabajo Social que viene tenga que ser diferente. No sé si esta pequeña exposición ayuda a iniciar el camino pero me interesaba resaltar que lo importante para la práctica del Trabajo Social es la habilidad para saber *qué hacer y cómo hacer* que nuestra intervención en una historia ayude a los personajes a desenvolverse sin dificultad o con las menores dificultades posibles. Y nuestra responsabilidad es muy grande porque somos nosotros los que podemos hacer las historias cortas o largas, intensas o superficiales, agresivas o amables. Bueno y ahora, como te/me he acusado de ser el principal responsable de la *forma que adquiera la historia*, podemos pasar a hablar sobre nosotros, los profesionales del Trabajo Social.

La persona del profesional

¿Estás casado?, ¿tienes hijos?, ¿qué supone para ti ejercer el rol de padre/madre adecuadamente?, ¿eres soltero?, ¿qué piensas de las relaciones de pareja? ¿qué exiges de la otra persona? ¿cómo crees que deben ser las relaciones hombre-mujer?, ¿eres ambicioso?, ¿qué valor le das al dinero?, ¿cuánto crees que es suficiente para vivir?, ¿cómo son las relaciones con tu familia de origen?, ¿estás satisfecho con tu

trabajo?, ¿con que tipo de clientes te encuentras más a disgusto?

Quizá te sorprenda esta catarata de preguntas personales. Parecería que algunas de ellas tienen más que ver con lo que necesitamos explorar en el cliente que con nosotros mismos, los profesionales. Sin embargo pienso que dependiendo de la contestación a éstas (y a otras muchas que por no agotar no se incluyen aquí), nuestras intervenciones profesionales y nuestro estilo de trabajo variará.

Imaginemos una escena que nos ayude a entenderlo: una cliente de 53 años de edad que siempre se ha dedicado a las tareas del hogar, casada y con una hija de 25 años, acude al despacho de un trabajador social y le dice: *“desde que mi marido se quedó en el paro, hace ahora un año, está bebiendo en exceso, le ha cambiado el carácter y nos dice unas cosas tanto a mi hija como a mí terribles: que si somos unas vagas (mi hija que es administrativo aún no ha encontrado trabajo), que hemos vivido a cuenta de él, que nosotros tenemos la culpa de que le echaran.... .Yo así no puedo seguir, hasta ahora he aguantado por mi hija, pero no estoy dispuesta a hacerlo ni un minuto más, así que he venido aquí para saber si en caso de que me separe Uds. me podrían ayudar económicamente, he oído que hay unas ayudas...”*.

El ejercicio que os propongo es el siguiente: ¿Piensas que el punto de partida de las intervenciones profesionales será el mismo si el trabajador social que la recibe es:

- Una mujer de cuarenta años, recientemente separada.
- Una mujer de 22 años que lleva trabajando dos meses.

- Una mujer de 30 años cuyo padre ha fallecido recientemente.
- Un hombre de 40 años en situación de interinidad
- Un hombre de 30 años recientemente casado y que en su relación de pareja es bastante dominante y machista.

¿No crees que existiría cierta tendencia natural a identificarse con alguna de las partes en conflicto, dependiendo de la situación psico-social y del ciclo vital de cada uno de los trabajadores sociales?

En el primer caso por ejemplo, la experiencia personal de cómo haya sido el proceso de separación de nuestra colega, incidirá de forma directa en la intervención siendo más beligerante o menos en el caso, favoreciendo y dando tiempo a una intervención familiar o identificándose rápidamente con la cliente y connotando su situación como injusta, opresiva y de malos tratos psicológicos, en definitiva una situación que pudiera tener muchos rasgos comunes con la que ella misma ha atravesado recientemente.

En el segundo caso, nuestra compañera, en una entrevista con esta familia, podría tener la tendencia a identificarse con la posición de la hija (no hace tanto tiempo que ella estaba en una situación psicológica de búsqueda de empleo) o puede tener la percepción de que el matrimonio se dirige a ella con la misma actitud que cuando hablan a la hija o, peor aún, puede que el marido la quiera poner de ejemplo de lo que debería ser y hacer su hija, situaciones todas ellas muy incómodas para trabajar y que necesitan ser tenidas en cuenta a la hora de intervenir.

En el tercer caso es evidente que dependiendo de la elaboración del duelo, el estilo de afrontamiento de la situación variará. Si no pudo despedirse de su padre o se siente culpable por algo, es probable que tienda a dar tiempo y a “evitar” la separación. Si, por el contrario las relaciones con su padre fueron difíciles, quizá pueda pensar que una separación a tiempo evita muchos problemas.

Con nuestro compañero de cuarenta años, parece bastante claro que el punto de partida para la intervención pueda estar viciado por la idea de que él puede encontrarse en breve en una situación laboral semejante a la del marido y por lo tanto tenderá probablemente a ser más comprensivo con las reacciones de éste. Y el último de nuestros colegas quizá tuviera la tendencia a identificarse más con el marido en detrimento del sufrimiento que está ocasionando a su esposa e hija, y le puedan parecer “normales” los mensajes y actitudes que para con ellas tiene.

Esto solo ha sido un ejercicio de imaginación pero estoy seguro de que todos los aspectos que hemos abordado en él tienen que ver con nuestra realidad de trabajo. No es que necesariamente todos los profesionales del ejemplo tuvieran que reaccionar como yo he expuesto, pero sería “natural” que así lo hiciesen, o al menos existen bastante probabilidades de que así ocurriera. De ahí la importancia de este nivel psico-social del profesional, porque nos ayuda a entender no sólo la situación del cliente, sino y sobre todo, nuestras propias percepciones y sentimientos en relación al problema. De manera que ampliamos el foco de intervención pues ya no se trata solo del “problema del cliente”

sino “del problema del cliente y su relación conmigo, con mi situación actual, mis conocimientos, mi experiencia, mis emociones, mi momento vital, mi forma de ver las cosas”.

Hacemos y construimos las historias psicosociales de los clientes pero muchas veces no tenemos en cuenta la nuestra y cómo influye en ésta relación de trabajo. Yo creo que conviene por lo menos tenerla esbozada.

Cuando empecé a ejercer estaba teóricamente preparado para hacerlo. En la práctica me sentía indefenso e inseguro: tenía miedo a preguntar, no sabía cómo ni cuando terminar una entrevista, me sentía culpable cuando no sabía que decir, toleraba muy mal que los clientes me exigieran cosas, me vieran como un administrador de recursos etc...

Poco a poco fui entendiendo que casi todas esas actitudes las provocaba yo mismo. Por ejemplo, iniciaba una relación con un cliente de forma muy intensa y si no veía resultados a corto plazo me iba desinteresando, inconscientemente echaba la culpa de todo al cliente y eso se notaba en nuestra relación: yo me sentía frustrado y él abandonado.

Este pequeño dato biográfico tiene el interés de sugerir la importancia que tienen no solo el conocimiento de las técnicas de trabajo, sino y sobre todo, la experiencia personal de ejercitarlas. Yo ahora sigo utilizando la entrevista, pero desde luego no lo hago de igual manera que antes porque me siento más confiado y menos ansioso cuando la practico. Sí es una cuestión de experiencia, pero no

únicamente de experiencia. También juega un papel muy importante mi personalidad. Ahora soy más tolerante, menos enérgico y suspicaz, tengo menos prisa por hacer cosas y presto más atención a lo que me dicen. Pero todo esto ha supuesto un trabajo personal, que no da exclusivamente el paso del tiempo. Me propuse hace tiempo observar mis reacciones y emociones cuando estaba en una relación de trabajo. Y ahora pienso que este es un esfuerzo que debería hacer todo profesional que quiera dedicarse al Trabajo Social. Tenemos que darnos un tiempo para mirarnos a nosotros mismos; cuáles son nuestros prejuicios, limitaciones, expectativas, actitudes etc... porque para trabajar (otra cosa es para estudiar) nuestro armazón teórico no es suficiente, debemos prepararnos psicológicamente ya que en Trabajo Social funciona tanto el cerebro como el corazón (o si lo prefieres la razón y la emoción que parece menos prosaico) y sino que se lo pregunten a los colegas que trabajan con niños abandonados o en malos tratos o con enfermos mentales o cualquier caso de los que vemos diariamente, despierta en nosotros sentimientos, a veces contradictorios. Si no los sabemos manejar se resentirá no solo nuestro trabajo sino también nuestra persona.

Los profesionales que dicen ser fríos, asépticos y cerebrales son los que primero se queman y se convierten o bien en burócratas o bien en derivadores, pues el contacto prolongado con las vivencias del cliente les produce miedo e inquietud.

Creo sinceramente que ésta es una de las áreas más olvidadas de la formación. Necesitamos espacios para hablar de lo que nos sucede, para compartir experiencias,

para la supervisión y el aprendizaje y en definitiva para el crecimiento personal y, por extensión, profesional.

Muchas de las intervenciones que hacemos, de nuestras interpretaciones y valoraciones tienen que ver más con *cómo pensamos nosotros que tendrían que ser las cosas que con cómo lo piensa y lo vive el cliente*. Cada uno de nosotros tiene una idea de cómo debe ser una familia, qué supone el cuidado de los hijos, cómo debe ser una relación de pareja, qué puede esperar un hijo de su madre y al revés y (para aquellos que a veces nos vemos envueltos en solicitudes de pensiones) cuánto dinero es suficiente y cómo y en qué hay que gastarlo. También tenemos nuestros propios valores, nuestras ambiciones, expectativas etc...

Cuando estamos trabajando en algún problema que tiene que ver con alguna de estas áreas, es posible, si no estamos alerta, que tratemos de dirigir nuestras intervenciones a la consecución de un objetivo que será nuestro, no del cliente.

Recuerdo el caso de una chica de 32 años de edad ingresada en el Centro Psiquiátrico en el que trabajo. Cuando llegó la hora de darle el alta, me entrevisté con la madre en varias ocasiones con el fin de que la recibiera en casa. Ella no quería, acusaba a su hija de llevar una vida muy desorganizada y de haber dado en adopción a un hijo a un matrimonio de desconocidos. Estaba ofendida porque ella creía que su hija se lo daría a ella. Yo pensaba para mí: "cómo es posible que una madre sea tan vengativa y no quiera tener a su hija en casa, abandonándola". Tres años después y sin que mediara intervención por mi parte, se van de vacaciones juntas y la

hija pasa algunos días en la casa de la madre, en fin han reanudado su relación. Algo que yo quería imponer en un momento que con seguridad, no era el oportuno.

Mi idea de que una madre no abandona a su hija se había impuesto en mi relación con ella, no supe respetar ni comprender los pensamientos y sentimientos de esa madre que realmente quería a su hija, pero que en ese momento no estaba dispuesta a acogerla.

Los problemas con los que habitualmente trabajamos tienen connotaciones éticas, morales e ideológicas evidentes. Si no estamos preparados, puede ser sencillo caer en juicios moralizantes, atribuir culpabilidades, identificar lo que está bien y lo que está mal, en definitiva, adjudicar significados morales a los comportamientos y hacer de los problemas psicosociales verdaderos melodramas con actores buenos y malos, culpables y salvadores, víctimas y verdugos. Es como ir escribiendo el guión de una de esas series televisivas interminables que se llaman "culebrones". Es sencillo convertirse en guionista de uno de estos culebrones y bastante difícil mantener el criterio profesional. Yo sugiero el siguiente esquema mental para asegurarnos de que nuestra intervención va a ser profesional (no entro aquí en si exitosa o no): *lo que está sucediendo con esta persona/familia con problemas moviliza en mí no solo los conocimientos que yo tenga sino también mis emociones y convicciones. Es interesante saber por lo tanto cómo me afecta. Éste siempre será un ejercicio saludable, sobre todo en los casos en los que el profesional identifique la situación como altamente afectiva y comprometida no solo para el cliente sino para el mismo.*

Bien, y ahora que hemos dado una pequeña pincelada sobre uno de los protagonistas de este viaje (nosotros, los profesionales), pasemos a hablar sobre la guía que utilizaremos para el mismo.

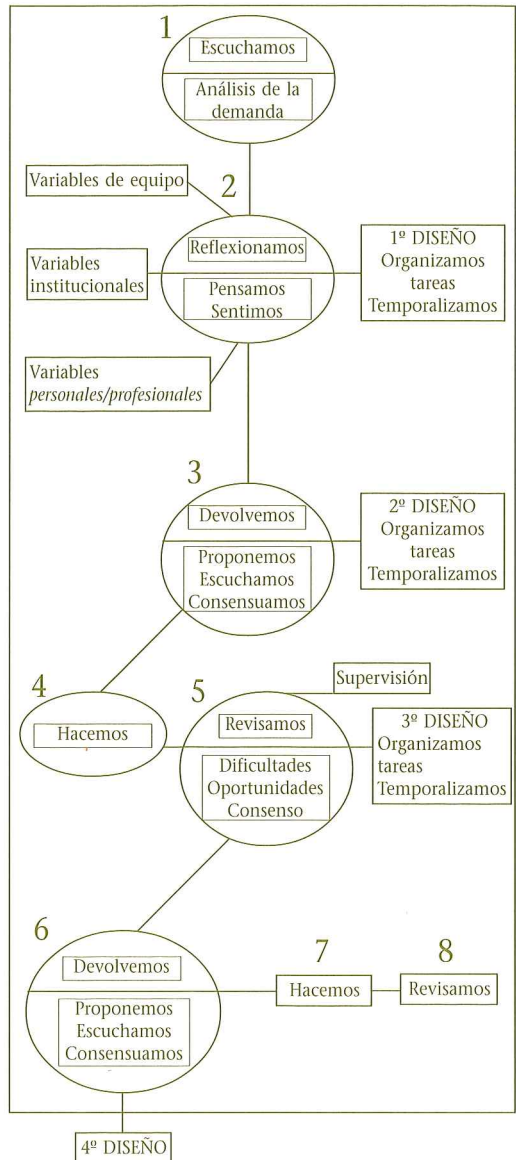
Ecoguía para la acción

Una vista rápida de la ecoguía que se presenta en el cuadro nº1 puede dar lugar a dos tipos de juicios: el primero ¡qué simpleza!, el segundo ¡que complejo! El lector que lo enjuicie con el primero puede que esté basando su apreciación en la sencillez y generalidad de los términos utilizados (pensar, sentir, devolver..), y el lector que crea que es muy complejo puede que esté pensando en que si con cada caso en el que trabaja tiene que hacer todo el recorrido que se propone quizá solo pudiera dedicarse a dos o tres.

Puede que los dos tengan razón, pero a mí, que soy su autor, me toca hacer labores de mediación y para ello quiero introducir el concepto de utilidad, en la idea de que si la ecoguía es útil para hacer el camino ya no importará tanto su simpleza o su complejidad.

Y en este sentido la elección de verbos en detrimento de los sustantivos para presidir cada uno de los apartados indica ya una opción: la de la acción en vez de la conceptualización. Me acojo por lo tanto al subtítulo de este monográfico, "itinerarios para la acción" y hago una guía ecológica orientativa de los mismos para comentar a continuación algunos por los que yo transito diariamente. (Cuadro 1)

ECOGUIA PARA LA ACCION (Cuadro 1)



La escucha y el análisis de la demanda

"Parece, pues, que los objetivos de la primera entrevista son cuatro:

1. *Escuchar pacientemente al cliente sin prejuicios.*
2. *Establecer un entendimiento mutuo basado en la simpatía, es decir una buena base para una relación cada vez más intensa.*
3. *Asegurarse las claves que nos conduzcan a otras fuentes de información capaces de ofrecernos una percepción más amplia de la difícil situación del cliente .*
4. *Comenzar, aunque sea en una etapa tan temprana, el lento proceso de desarrollo del sentido del autoapoyo y la confianza en sí mismo del cliente.*
Privacidad, ausencia de prisas y por encima de todo, una noción clara por parte del entrevistador de que hay que tratar de alcanzar un objetivo concreto y de que para ello hay que ejercer una presión suave, lenta y continua, tal es resumido nuestro programa". Mary E. Richmond *dixit*. Y lo dijo en 1917, ¿por qué se nos olvida tan a menudo?

En general, puedo decir que en mi experiencia profesional, los primeros encuentros con los clientes se dedican casi exclusivamente a esto: intentar establecer un vínculo, que permita una relación, que a su vez permita explorar lo que sucede. A mí no me gustan las entrevistas llenas de preguntas que parecen interrogatorios, me siento incómodo en ellas, porque si bien permiten recoger datos nos obligan también a encorsetarnos en una dinámica en la que generalmente no se tiene en cuenta cómo se siente el otro o cómo es su visión de los

problemas. No quiero decir con esto que no sean necesarias y dependiendo del contexto en el que se trabaje, útiles, pero no me parecen la técnica más idónea para establecer las bases de un proceso de trabajo.

Creo que cuando alguien llega a mi despacho es más importante que se sienta en un ambiente cordial, seguro y acogedor que en una sala de interrogatorios. Se trata de crear un clima que favorezca la escucha para ir obteniendo las informaciones que nos permitan hacer un análisis de la demanda. También Mary Richmond en su libro *el Diagnóstico Social*, insistía en la necesidad de tener en cuenta cual era el origen de la demanda (si el cliente acudía por sí mismo a la institución, si era otra organización la que le enviaba, si era otra persona la que venía a solicitar ayuda para un tercero etc.), porque sabía que esos factores condicionaban la manera de abordar la situación ya desde el inicio.

Fernando López-Baños un psicólogo con el que trabajo/leo/comparto/me formo y escribo, sugiere que en este momento del proceso debemos estar atentos a lo que él llama "múltiples voces" en el sentido de que *"por lo general no tenemos en cuenta que profesionales y clientes somos portadores de las voces de otros (familiares, comunitarias, institucionales) y que esas voces se convierten en una parte de quienes somos, de nuestros pensamientos, emociones y acciones. Hemos de ganar conciencia de la multiplicidad de voces que cada uno de nosotros puede contener y de que esas voces pueden armonizar"*.

Así, de un hecho como por ejemplo la pérdida de trabajo de un hombre casado y con hijos, en el significado que él le dará a

esta situación estarán presentes las respuestas a estas preguntas (múltiples voces): ¿Qué pensará mi esposa?, ¿que ha sido por mi culpa?, ¿que no valgo para nada? ¿que ella es la que tiene que sacar a la familia adelante?, ¿que soy un fracasado?, y mi hijo ¿qué pensará?, ¿que su padre es un vago?, ¿que porqué no trabajo si todos los padres de los niños con los que va al colegio trabajan?, ¿qué les podrá decir a sus compañeros de colegio? ¿qué pensaran mis amigos?, ¿y los vecinos?, ¿pensarán que no valgo para nada?, y así sucesivamente hasta que el cliente construye todo un significado de lo que significa para él estar parado y de lo que cree que piensan los demás; y lo construirá con elementos personales (factores de personalidad), pero también y sobre todo con informaciones provenientes de su entorno social.

Por eso, ante situaciones similares de la vida (pérdida de trabajo, nacimientos de un hijo, relaciones de pareja etc.), las personas reaccionan de diferente manera y expresan y manifiestan sus problemas dependiendo del significado que para ellos tengan. Y ese significado otorgado tiene que ver no solo con la persona, sino también con su entorno relacional más inmediato: la familia, los compañeros, los amigos, la comunidad, en definitiva, las múltiples voces.

Hace dos meses una madre acudió a mi despacho solicitándome información sobre residencias de larga estancia para personas jóvenes con enfermedad mental, estaba desbordada, cansada y triste y quería ingresar a su hija en algún sitio y escuchando, escuchando y conversando, conversando aquélla demanda inicial se convirtió, de común acuerdo, en un proyecto de intervención familiar dirigido a

apoyar a los padres y a la hija en el domicilio. Múltiples voces familiares que consintieron, múltiples voces profesionales (psiquiatra, trabajador social, educador) que hacen posible el proyecto.

Reflexionar

Para poder ofrecer algo al cliente tenemos que saber qué podemos ofrecerle. Y esto no es ningún juego de palabras, es la necesidad de reflexionar, de mirar hacia nosotros mismos (como ya hemos hecho en el capítulo de la persona del profesional), hacia la institución en la que trabajamos y hacia el equipo con el que trabajamos. Se trata de conocer nuestro contexto de trabajo y en qué situación nos colocamos nosotros con respecto a él; porque no es lo mismo trabajar en lo público que en lo privado, en atención primaria o especializada, con equipo o sin equipo, en un contexto judicial o en otro sanitario. En fin, que hay multitud de variables que hay que tener en cuenta a la hora de diseñar intervenciones y que hay algunas preguntas a las que tenemos que dar respuesta como por ejemplo ¿qué me pide la institución?, ¿hay que rendir cuentas a alguien?, ¿para qué me encuentro más capacitado?, ¿compartimos modelo en el equipo?, ¿con quién puedo hablar de qué temas?, ¿estamos en condiciones de hacernos cargo de lo que nos demanda el cliente?

Todo esto es un paso previo para poder acometer un primer diseño de intervención hecho por profesionales que siempre debe incluir dos cuestiones muy básicas, pero muy útiles: la organización de las tareas (quien hace qué con quién) y su temporalización (en cuanto tiempo).

Ahora bien, si para nosotros es importante, y sí lo es, el buscar la participación del cliente, el co-construir una historia conjunta, entonces ese primer diseño no puede quedar como sentencia profesional inapelable, por eso proponemos,

La devolución

Quizá algún lector piense ¿pero por qué tenemos que compartir los profesionales nuestras opiniones con los clientes, se supone que estamos mejor formados que ellos para indicarles las posibles soluciones?

Yo contesto con otra pregunta, ¿pero no es el cliente el que está atravesando por un momento de dificultad o sufrimiento?, entonces, ¿cómo no preguntarle su opinión, lo que ha intentado, qué posibilidades ve, qué le parece lo que le proponemos? Creo que este también es un momento decisivo en la intervención y que debemos estar muy bien preparados para llevarlo a cabo. Le exponemos al cliente lo que hemos pensado sobre su situación y cómo abordarla, escuchamos sus opiniones y finalmente, consensuamos lo que vamos a hacer. Puede que en algunas situaciones sea difícil llegar a ese consenso, pero hay que trabajar para conseguirlo, porque en mi experiencia, ya solo el hecho de conversar para llegar a él genera confianza, abre nuevas posibilidades de intervención y sienta las bases de una relación profesional basada en el respeto mutuo y en principios básicos en Trabajo Social, como la autodeterminación y el no enjuiciamiento.

Por eso en el Trabajo Social que proponemos puede ser tan importante intervenir en un caso como decidir que no

se interviene (que es otra forma de intervenir), hablar con el cliente o con su familia, o con todos juntos, hablar con un vecino, derivar a otros profesionales, establecer un contrato asistencial, llamar por teléfono a un compañero que esté interviniendo o haya intervenido en el mismo caso, negociar el horario de entrevistas. Todas, todas estas actuaciones son de igual rango, porque estarán al servicio de un proceso de trabajo compartido con el cliente en el que importa mucho "lo que se haga", pero sobre todo "el cómo se haga" y en nuestro caso ese "cómo" viene definido por la necesidad de promover la participación, de construir consenso que al mismo tiempo es la mejor manera de generar responsabilidad.

Llegar hasta aquí nos permitirá por lo tanto confeccionar el segundo diseño de intervención, que ya no será solo profesional, sino negociado con el cliente. Puedo aseguraros que, a pesar de la incertidumbre, este es un momento tranquilizador en el proceso porque por fin todos sabemos qué vamos a hacer, para qué y con quién (¡ya compartimos una historia y un mapa. Podemos ir de viaje!).

Llega el momento de HACER lo que en ese segundo diseño hemos pactado y, después del tiempo que nos hayamos dado el de revisar.

Revisar

La revisión tiene dos momentos estelares: la que hacen los profesionales entre si y la que hacen con el cliente. Para el primero son útiles preguntas como ¿estamos teniendo dificultades, en qué, con quién?,

¿se pueden abrir otras líneas o continuamos con las ya iniciadas?, ¿hay que incorporar a más personas y profesionales?, ¿han surgido imprevistos?

Para el segundo podemos preguntarnos/le ¿Están resultando satisfactorias las acciones realizadas?, ¿piensa/siente que su situación está mejorando?, ¿ve nuevas posibilidades?, ¿qué cree que se puede hacer ahora?

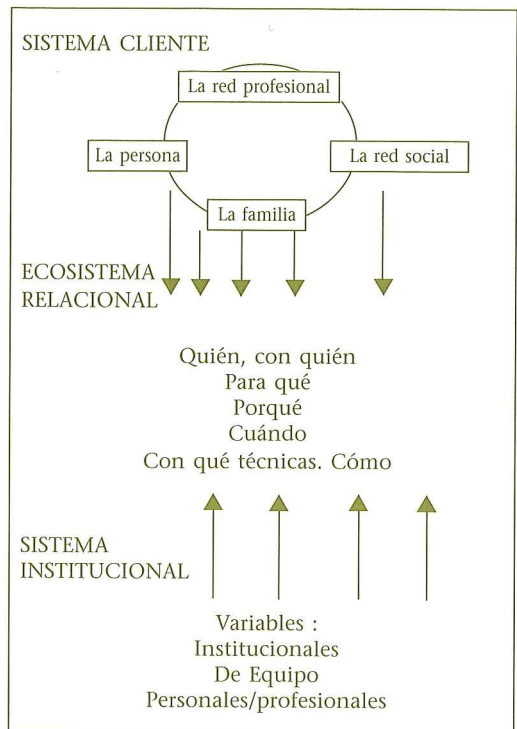
Una sugerencia. A veces, cuando los procesos se envaran, es necesario acudir a supervisión porque una mirada más siempre enriquece y nos ayudará a realizar, si es necesario ese tercer diseño que nuevamente devolveremos al cliente para poder consensuar el cuarto diseño que será otra vez nuestro, de profesionales y clientes. Y así, esta especie de cadena ecológica, en la que cada parte influye en el todo, continuará en sucesivos actos hasta que se decida el final de la intervención.

Pero no quiero terminar este apartado en el que hemos desarrollado la ecoguía sin decir que ésta es flexible y abierta a multitud de intervenciones, que cada profesional/equipo puede poblar los distintos momentos de variadas personas, profesionales, técnicas e instituciones según su orientación y contexto de trabajo, y que el material con el que está construida es plástico y dúctil porque es el que se genera en las conversaciones, verdaderas protagonistas de esta ecoguía. Y como esas conversaciones se enmarcan en escenas, me ha parecido necesario incluir ahora un guión para construir escenas en la ecoguía.

Guión para construir escenas en la ecoguía

No hay teatro sin actores, pero estos a su vez no existirían sin las escenas, que son el elemento básico de toda representación. Y como yo entiendo el Trabajo Social como creador de escenas, presento a continuación este pequeño esquema que espero sea fértil para los trabajadores sociales actores. (Cuadro 2).

GUIÓN PARA CONSTRUIR ESCENAS EN LA ECOGUÍA (cuadro 2)



Como he dicho antes, la ecoguía no tendría sentido, o quedaría en un texto más, si no somos capaces de "darla vida" a través de las escenas que queramos/podamos crear. En principio, el abanico de posibilidades es grande, después, el proceso, nuestra creatividad y mirada y nuestras técnicas lo irán delimitando: mientras vayamos participando/escribiendo en/la historia iremos creando unas u otras.

Si los medios informáticos me lo permitieran me hubiera gustado presentar este esquema-guion como una de esas láminas en que si dejamos la mirada fija y libre observaríamos una escena tridimensional, y, en este caso, la imagen que se vería sería la de un grupo de personas conversando en un domicilio, en un despacho, en la calle; porque la idea que quiero trasladar es que no hay Trabajo Social sin conversaciones y que nuestra tarea es hacerlas crecer, y a través de ellas dar nuevos significados a la situación para poder encontrar nuevas maneras de ver, de pensar, de sentir, de estar, de convivir.

Por eso la rueda que conforma lo que hemos llamado sistema cliente está en continuo movimiento y siendo siempre igual, su movimiento será diferente cada vez, con cada caso, con cada historia, porque lo que la hará girar serán las conversaciones que seamos capaces de producir en ella. Por eso también, el sistema institucional, siendo el mismo, tiene que ser diferente cada vez (diferentes historias, diferentes conversaciones); sólo así podremos crear ese ecosistema relacional sostenible entre profesionales y clientes que permita mejorar las situaciones en las que

trabajamos, recordando que el éxito o fracaso, el mejoramiento o empeoramiento de esas situaciones empiezan a producirse ahí, no en el cliente ni en los profesionales por si mismos, sino en ese espacio en que interactuamos.

No se si todas estas ideas que he ido desarrollando compondrán o no un cuadro, espero que si, o que al menos sirvan para seguir conversando, pintando, viajando, pero en todo caso, para aquéllos que necesiten una respuesta, les diré lo que dijo Bob Dylan, que la respuesta está en el viento, en este caso un viento cargado de palabras, sentimientos, pensamientos, historias, generado por las brisas que provienen del sistema cliente y del sistema institucional.

Ya estoy terminando este artículo y después de estas reflexiones, me he dado cuenta de que por fin tengo la respuesta para mi amigo, aquél que me preguntó lo que hacíamos los trabajadores sociales. Le podría decir que trabajamos con el viento.

Por eso creo que el país de la metodo(eco)logía, querido lector, es el país de los vientos, y quien quiera recorrerlo debe saber que estará permanentemente expuesto a ellos: a la persistente tramontana, al nordeste cantábrico, al cierzo frío y seco y/o a los tranquilos alisios que permiten cruzar océanos. Un país de fronteras difusas, con multitud de caminos por abrir y de paisajes que descubrir. Ahora ya solo se trata de que cada uno aprenda a desplegar las velas adecuadas a cada situación y navegar, o caminar, o volar. ¡Feliz viaje!

Bibliografía

SHERTZER B. Y STONE S. *"Manual para el asesoramiento psicológico"*. Barcelona. Paidós. 1986.

RICHMOND, MARY E. *"El caso social individual. El diagnóstico social"*. Madrid. TALASA Ediciones S.L. 1995.

COLETTI M. Y LINARES J.LUIS. *"La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática"*. Barcelona. 1.997. Paidós. Terapia Familiar

NAVARRO PEDREÑO, SILVIA y FUENTES CABALLERO, M^a TERESA. *"Red Social y vida cotidiana: un universo solidario"*. Revista de Trabajo Social Servicios Sociales y Política Social. N^o 51. Tercer trimestre de 2.000. Págs. 23 a 51.

ARAMBARRI ESCOBEDO PEDRO. *"Hacia un renovado Modelo de Trabajo Social"*. Santiago de Compostela. Octubre de 2000. Actas del IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Págs. 579 a 583.

MORIN, EDGAR. *"Los siete saberes necesarios para la educación del futuro"*. Barcelona. Paidós Studio. 2001.

RIPOL-MILLET, ALEIX. *"Familias, Trabajo Social y mediación"*. Barcelona, 2001. Paidós Trabajo Social 10.

LÓPEZ-BAÑOS, F. FERNÁNDEZ, CÉSAR P. y ARAMBARRI, PEDRO. Apuntes no publicados del curso *"Nuevos paradigmas en servicios sociales: la mirada ecopsicosocial"*. Universidad de Cantabria. Laredo, Julio de 2001.

La evaluación de servicios y programas sociales: ¿un elemento de control o de transformación de la acción social?

Miquel Gómez Serra. Doctor en Pedagogía.
Titular Universidad de Barcelona.

Las dimensiones de control y de cambio social implícitas en todo proceso de evaluación

La evaluación de servicios y programas sociales es una actividad que frecuentemente genera reacciones negativas por parte de los colectivos implicados en su desarrollo, especialmente por parte de algunos de los profesionales directamente afectados. Esta reacción se justifica por diversas razones, siendo una de ellas el hecho de que la evaluación es percibida como una actividad fiscalizadora, que incrementa el poder y el control institucionales y jerárquicos, al mismo tiempo que debilita la autonomía y la capacidad de decisión de los técnicos y de los profesionales. Desde esta perspectiva, la evaluación es vista y vivida, de forma injustificada o, a veces, justificada, como un *elemento de control* que refuerza la posición de las estructuras jerárquicas y que responde a intereses corporativos de la institución y no a intereses sociales o del conjunto de la ciudadanía.

Por el contrario, es también cierto que, en otras ocasiones, la evaluación de servicios y programas sociales puede convertirse en un instrumento de mejora y de optimización de la acción social, identificando y destacando los aspectos positivos de una buena práctica tecnicoprofesional y aportando elementos justificativos que permiten incrementar la autonomía de los

profesionales implicados. En estas ocasiones, la evaluación se convierte en un *elemento de cambio* que permite la mejora de las prácticas y de los resultados y que presenta una utilidad social relacionada con los intereses de la institución y de los profesionales, pero también de los usuarios y del conjunto de la ciudadanía.

Pero, probablemente, en la mayoría de las situaciones, la evaluación de servicios y programas sociales es una actividad contradictoria, que presenta al mismo tiempo dimensiones de control y de cambio. Ahora bien, esto no significa que exista un equilibrio entre ambas dimensiones, sino que una prevalece sobre la otra (para ser más explícitos, pensamos que el control acostumbra a prevalecer sobre el cambio). Entendemos que *existe una relación dialéctica y de equilibrio dinámico entre las dimensiones de control y de cambio social implícitas en todo proceso de evaluación de servicios y programas sociales*, no siendo posible eliminar o suprimir ninguna de estas dos dimensiones, pero sí incrementar la intensidad de una de ellas en función del diseño de evaluación y de su aplicación.

Esta relación dialéctica simétrica inversamente proporcional entre las dimensiones de control y de cambio social depende de diversos factores asociados a las características del diseño de evaluación defendido e implementado por el equipo evaluador, ya que éste reforzará o debilitará los elementos de control social, o bien reforzará o debilitará los elementos de cambio y de transformación social de los resultados y de las conclusiones de la evaluación. Por tanto, afirmamos que la evaluación de servicios y programas sociales puede ser un elemento de control o de

La evaluación de servicios y programas sociales: ¿un elemento de control o de transformación de la acción social?

transformación de la acción social, según cual sea el modelo de evaluación implementado de acuerdo con la posición ideológica y ética del equipo evaluador.

Es por esto que nosotros tomamos partido a favor de un *modelo democrático, social y participativo* de evaluación, ya que entendemos que éste permite reforzar los elementos de cambio social de la evaluación, al mismo tiempo que permite debilitar, pero no eliminar, los elementos de control social que siempre están presentes en todo proceso de evaluación.

Aspectos a considerar respecto a la valoración de las dimensiones de control y de cambio social

En el apartado anterior afirmábamos que toda evaluación de servicios y programas sociales presenta elementos de control y elementos de cambio social, existiendo una relación dialéctica simétrica inversamente proporcional entre estas dos dimensiones. Esta relación dialéctica entre control y cambio depende del modelo y del diseño de evaluación defendidos e implementados por el equipo evaluador, ya que éstos reforzarán o debilitarán los elementos de control social o, por el contrario, reforzarán o debilitarán los elementos de cambio y transformación.

Consiguientemente, pensamos que la *posición ética e ideológica del equipo evaluador* condiciona el modelo y el diseño de evaluación, y en particular de diversos aspectos de éste, que tienen especial importancia en relación a las dimensiones de control y de cambio social. Entre estos aspectos, destacamos los siguientes:

1. Modelo democrático, social y participativo de evaluación.
2. Utilidad social de los resultados y de las conclusiones de una evaluación.
3. Finalidad de la evaluación: objetivos de calidad *versus* objetivos de producción.
4. Sectores implicados en un proceso de evaluación: pluralidad y diversidad de expectativas, de intereses y de relaciones.
5. Diseño flexible y abierto de evaluación.

Modelo democrático, social y participativo de evaluación

Con el objetivo de favorecer y reforzar la dimensión de cambio y de transformación, defendemos un modelo democrático, social y participativo de evaluación de servicios y programas sociales, en el que el diálogo y la negociación entre los diversos colectivos implicados (la institución que ha formulado el encargo, los evaluadores, los profesionales y los técnicos de los servicios o programas evaluados, los usuarios o beneficiarios, y el conjunto de la ciudadanía) tienen asignado un papel específico. Este modelo (Gómez, 2000b: 271) significa que:

- a) La evaluación de servicios y programas sociales debe ser *democrática*, no debiendo estar al servicio de los patrocinadores, sino de los usuarios y de la sociedad, siendo, así, un elemento de control democrático de estos servicios y programas. Esta característica también significa que es necesario reconocer la existencia de una diversidad de expectativas y de intereses, así como de relaciones de poder asimétricas, entre los diversos sectores implicados (aspectos

éstos que serán tratados con más detenimiento en el apartado 2.4).

- b) La evaluación de servicios y programas sociales debe tener un marcado *acento social*, debiendo potenciar la mejora de las condiciones generales de vida de la población, buscando el incremento del bienestar y de la calidad de vida de las personas afectadas directamente, pero también del conjunto de la ciudadanía.
- c) La evaluación de servicios y programas sociales debe ser *participativa*, debiendo contemplar la participación de todos los sectores implicados en las diversas fases del proceso de evaluación.

Estas tres características de la evaluación de servicios y programas sociales presentan una relación dialéctica muy intensa con las dimensiones de control y de cambio social: a medida que se incrementa el carácter democrático, social y participativo de la evaluación, se consigue debilitar la dimensión de control, al mismo tiempo que se logra intensificar la dimensión de cambio. En este sentido, es posible destacar cuatro aspectos característicos de este modelo de evaluación que permiten incrementar los elementos de cambio y de transformación de la acción social: a) El *diálogo y la negociación* entre los diversos colectivos implicados; b) La incorporación y la representación de los *intereses plurales*, y no siempre convergentes, de estos diversos colectivos; c) La potenciación de la *utilidad social* de los resultados de la evaluación; d) La *difusión pública* de los resultados y de las conclusiones de las evaluaciones.

Este modelo democrático, social y participativo de evaluación de servicios y programas sociales, en el cual el diálogo y la negociación juegan un importante papel,

se caracteriza por los siguientes principios definitorios (Gómez, 2000b: 264-265): independencia, comunicación, representación, participación y difusión pública.

1. *Independencia*. La evaluación debe ser un proceso imparcial e independiente, tanto de los patrocinadores como de los diversos colectivos implicados.
2. *Comunicación*. La evaluación debe establecer canales específicos, tanto de carácter formal como informal, de comunicación entre todos los colectivos implicados, buscando la mejor comprensión posible de la situación evaluada.
3. *Representación*. La evaluación de servicios y programas sociales debe garantizar la representatividad y la incorporación, en la medida de lo posible, de las ideas y de los valores de todos los colectivos implicados, de manera que la evaluación ayude a identificar y clarificar las diversas posiciones que existen (con la diversidad, y a veces divergencia, de expectativas e intereses) ante la toma de decisiones, facilitando la participación de todos los implicados mediante la explicitación de sus intereses y opiniones.
4. *Participación*. La evaluación debe ser un instrumento de participación de todos los implicados, creando canales operativos de negociación y de confrontación dialogada de intereses y de valores.
5. *Difusión pública*. La evaluación debe garantizar el derecho de los ciudadanos a ser informados sobre el funcionamiento y los resultados conseguidos por los servicios y programas sociales, si bien el grado de concreción y de información

La evaluación de servicios y programas sociales: ¿un elemento de control o de transformación de la acción social?

estará en función del nivel de relación del ciudadano con el programa o servicio evaluado.

Proponemos un modelo democrático, social y participativo que tenga en cuenta todos los colectivos implicados en el proceso de evaluación y que no tenga únicamente en cuenta los intereses de los clientes (la entidad o la institución que formula el encargo y que, por tanto, patrocina y financia la evaluación), o de los propios evaluadores. En el campo de los servicios y programas sociales se entiende que es especialmente importante incorporar a los profesionales y los técnicos del servicio o programa evaluado, pero siendo de igual o similar interés el tener en cuenta a los usuarios, y ello a pesar de que la participación de éstos últimos puede presentar algunas dificultades a causa del propio carácter del servicio o programa evaluado (estamos pensando básicamente en las características de la población diana).

Utilidad social de los resultados y de las conclusiones de una evaluación

Uno de los aspectos más importantes en relación a las dimensiones de control y de cambio social implícitas en toda evaluación radica en conseguir identificar cual es la finalidad principal de ésta: ¿La finalidad de

la evaluación consiste en beneficiar los intereses particulares o corporativos de la institución o de los profesionales implicados? ¿o consiste en beneficiar los intereses generales y de bienestar de la población y de la sociedad?

Entendemos que la evaluación debe ser un instrumento de mejora y de optimización de los servicios y programas evaluados, ya que su finalidad no únicamente consiste en establecer juicios de valor, sino también en orientar los procesos de toma de decisiones que afectan la mejora y la optimización del servicio o programa evaluado.

De acuerdo con el modelo democrático, social y participativo de evaluación de servicios y programas sociales propuesto en el punto anterior, defendemos que la evaluación debe ser un *instrumento de mejora y de transformación positiva y progresista* de la realidad social, ya que permite introducir mejoras que optimizan las acciones y los resultados de los servicios y programas sociales. La evaluación debe partir de la premisa que la finalidad principal de éstos consiste en *incrementar el nivel de bienestar de la población y de los usuarios directos*, pero no necesariamente en incrementar el nivel de actividad de estos servicios y programas (aspecto éste que será tratado con más atención en el próximo apartado).



Figura 1: Utilidad social de los resultados y de las conclusiones de las evaluaciones

Los resultados y las conclusiones de la evaluación de servicios y programas sociales no sólo debe tener utilidad para la institución que ha formulado el encargo o para los profesionales implicados directamente, sino que también debe ser *útil para el conjunto de la ciudadanía* y, en especial, para los *usuarios o beneficiarios* del servicio o programa evaluado, debiéndose incorporar los puntos de vista y los intereses (tanto objetivos como subjetivos) de estos diversos colectivos. La evaluación debe perseguir la optimización del funcionamiento y desarrollo de los servicios y programas evaluados, así como de los resultados por éstos conseguidos, siempre teniendo en cuenta que su finalidad es incrementar y mejorar las condiciones de vida y el nivel de bienestar de los sectores de población directamente afectados, así como también del conjunto de la ciudadanía.

Finalidad de la evaluación: objetivos de calidad *versus* objetivos de producción

Los resultados y las conclusiones de los informes finales de evaluación deben tener por objetivo orientar a los responsables del programa o servicio evaluado, para que éstos puedan introducir las correcciones o modificaciones oportunas que permitan optimizar el funcionamiento y los resultados y el impacto del mencionado servicio o programa. Consiguientemente, todo informe final de evaluación debe incluir una serie de medidas correctoras que, en caso de ser aplicadas, permitirían optimizar el programa o servicio sometido a evaluación.

De todas maneras, se debe tener en cuenta que los servicios y programas sociales pueden perseguir *objetivos de calidad*, así como *objetivos de producción*. Los primeros se

La evaluación de servicios y programas sociales: ¿un elemento de control o de transformación de la acción social?

relacionan con la generación de bienestar y de mejores condiciones de vida, mientras que los segundos se asocian al incremento de la oferta de productos intermedios, independientemente de si éstos inciden o no en una mejora de las condiciones de vida y de bienestar de la población. Pensamos que es importante que los profesionales de los servicios y programas sociales tengan en cuenta que la finalidad de éstos no consiste tanto en incrementar el

nivel de actividad o de oferta de servicios, como en incrementar el nivel de bienestar y en conseguir mejorar las condiciones de vida de la población. Esta distinción entre objetivos de calidad y objetivos de producción incide sobre el modelo de evaluación, ya que frecuentemente ésta intenta valorar la eficiencia en términos de productos intermedios, olvidando que la finalidad última de los servicios y programas sociales es incrementar el nivel de bienestar y no el de actividad.



Figura 2: *Objetivos de calidad versus objetivos de producción*

Por todo lo anterior, la evaluación de servicios y programas sociales debe perseguir valorar el incremento del nivel de bienestar de la población y de los usuarios directos, entendiendo que este incremento del bienestar no siempre implica incrementar el nivel de actividad de los servicios. Dicho de otra manera, un incremento en el nivel de actividad de los servicios y programas no siempre significa una mejora de las condiciones de vida y de bienestar de las personas afectadas y del conjunto de la ciudadanía. Todo diseño de evaluación debe tener en cuenta tanto los objetivos de calidad como los objetivos de producción, si bien debe remarcar que la

finalidad última de los servicios y programas sociales es incrementar el nivel de bienestar de los usuarios y de la población. Consideramos que existe el riesgo que la evaluación se centre en los objetivos de producción, ya que posiblemente sea más fácil y sencillo valorar los resultados conseguidos en función de éstos (especialmente si se toman como referencia los productos intermedios obtenidos), pero siempre se deberá recordar que estos objetivos de producción sólo tienen sentido en función de los objetivos de calidad, es decir, cuando la producción de servicios o de productos intermedios incide en la mejora del bienestar y de la calidad de vida de las personas directa e indirectamente afectadas.

Entendemos que no es posible acabar este apartado sobre la finalidad de la evaluación de servicios y programas sociales sin referirnos a la utilidad social de los resultados de las evaluaciones. Según Allan J. Kimmel (1990), los resultados de las investigaciones científicas pueden utilizarse para acelerar, o bien para dificultar los procesos de cambio y de transformación social: los resultados de la investigación social pueden ser útiles tanto para aquellos que quieren justificar los procesos de cambio, como también para aquellos otros que pretenden lo contrario. En consecuencia, los grupos de control de la sociedad (y las entidades e instituciones por éstos controladas, como puede ser el caso de las administraciones públicas patrocinadoras de muchos proyectos de evaluación) son conscientes de la utilidad de las investigaciones sobre temas asociados a las estructuras y los procesos de acción social, promocionando evaluaciones de carácter conservador con un marcado valor de control y un débil valor de cambio.

Esta última observación nos permite hablar de los encargos de evaluación realizados por las administraciones públicas, ya que éstas, a veces, pretenden justificar aquello que ya están realizando o bien, otras veces, pretenden justificar reformas planificadas previamente (es decir, de forma previa a los resultados de la evaluación encargada). Por otra parte, la finalidad de cualquier investigación social debe ser incrementar el conocimiento que haga posible la mejora del bienestar de la población, aunque esto pueda comportar un conflicto con quien realiza el encargo institucional (dilema ético entre los intereses particulares de la institución, los intereses corporativos de los trabajadores afectados y de los grupos de

presión implicados, etc. y el interés general del conjunto de la ciudadanía). Los evaluadores deben ser muy cuidadosos con los encargos de las instituciones de control social, ya que frecuentemente las evaluaciones por éstas promovidas se orientan hacia el control y la reproducción, y no hacia el cambio y la transformación. De todas maneras, debemos recordar que cualquier opción es posible, siendo ésta una cuestión ética e ideológica que todo profesional y todo investigador debe resolver.

Partes implicadas en un proceso de evaluación: pluralidad de intereses, de expectativas y de relaciones

Entendemos que es importante que los evaluadores sean conscientes de los intereses representados por los diversos colectivos implicados en cualquier proceso de evaluación, ya que estos intereses son plurales y no siempre coincidentes con los del patrocinador de la evaluación. Cada una de las partes implicadas en una evaluación tiene sus propias expectativas y sus propios intereses, que acostumbran a ser diferentes. En este sentido, afirmamos que en todo proceso de evaluación existen diversos colectivos implicados, cada uno de los cuales presenta expectativas e intereses particulares que no siempre son coincidentes, pudiendo llegar a ser, incluso, divergentes. Ante esta pluralidad de colectivos implicados, entendemos que se debe promocionar un *modelo democrático de evaluación* que tenga en cuenta esta diversidad de colectivos y de intereses, al mismo tiempo que facilite la implicación y

La evaluación de servicios y programas sociales: ¿un elemento de control o de transformación de la acción social?

la participación de todos ellos en las diversas etapas que conforman el proceso de evaluación.

Es posible identificar *cinco agentes o actores implicados en cualquier proceso de evaluación* (Gómez, 2000b: 165-168):

a) Los responsables de la acción evaluativa

(el equipo evaluador); b) Los responsables de la institución que realiza el encargo de evaluación (los patrocinadores); c) Los sujetos que responden a la evaluación (frecuentemente profesionales y técnicos); d) Los destinatarios, beneficiarios o usuarios directos del servicio o programa evaluado; e) La ciudadanía.



Figura 3: Posibles actores implicados en un proceso de evaluación

Es importante que seamos conscientes de los intereses representados por los diversos colectivos implicados en la evaluación, ya que estos intereses son plurales y no siempre coincidentes con los del patrocinador de la evaluación, siendo necesario buscar un punto de difícil equilibrio entre la independencia científica del equipo evaluador, los intereses particulares o corporativos de la institución patrocinadora de la evaluación y los valores de un modelo democrático de evaluación que pretende incorporar la diversidad y la pluralidad de intereses y de puntos de vista existentes.

Así mismo, se debe tener en cuenta que las relaciones de poder que se establecen entre las diversas partes implicadas en un proceso de evaluación no son simétricas, sino

asimétricas. En consecuencia, analizar el origen del *encargo institucional* de evaluación y contextualizarlo dentro de las relaciones asimétricas de poder y en relación a los intereses plurales (y, a veces, contrapuestos) de los diversos grupos implicados, es una tarea que el equipo evaluador no puede olvidar, si éste pretende implementar un modelo democrático de evaluación que incorpore los puntos de vista, las expectativas y los intereses, así como la participación, de los diversos colectivos implicados y/o afectados. Posiblemente sea la institución patrocinadora de la evaluación la que tenga un peso específico más destacado en la definición y la concreción del encargo institucional de evaluación, pero el equipo evaluador debe contextualizar, negociar y rediseñar este encargo inicial con el objetivo de

incorporar otros puntos de vista y otros intereses, divergentes a los manifestados por la institución patrocinadora y que pueden ser igualmente legítimos o significativos.

Otro aspecto a destacar es el que se refiere a la equidad en las relaciones, proponiéndose el establecimiento de relaciones recíprocas y equitativas entre las diversas partes implicadas, siendo especialmente importantes las relaciones que se establecen entre los evaluadores (como expertos profesionales) y los sujetos directamente implicados en el proceso de evaluación (siendo éstos la mayoría de las ocasiones profesionales o, en menor frecuencia, usuarios). Reivindicar el establecimiento de relaciones recíprocas y equitativas no debe hacernos olvidar que existe, tal como antes apuntábamos, una relación de poder asimétrica derivada de la posición jerárquica institucional, así como también del dominio del conocimiento y de las técnicas de evaluación. Es decir, debemos reconocer, y no negar o esconder, el desequilibrio de poder existente, pero con el objetivo de intentar su control y su transformación. Establecer una relación recíproca y simétrica entre el equipo evaluador y los sujetos afectados o implicados no será posible si se niega el desequilibrio de poder existente, sino reconociendo la existencia de este desequilibrio con el objetivo de hacerlo visible (aspecto que facilitará su posterior control y posible transformación).

Diseño de evaluación flexible y abierto

Existe una destacada pluralidad de diseños de evaluación de servicios y programas sociales, pero éstos frecuentemente

presentan una misma secuencia lógica y metodológica: 1. Contextualización de la evaluación; 2. Definición de la evaluación y de su diseño metodológico; 3. Ejecución de la evaluación (recogida de la información); 4. Análisis de la información; 5. Obtención de resultados y elaboración de conclusiones (éstas últimas deben incluir la aplicación de posibles medidas de retroalimentación).

Evidentemente, esta secuencia puede subdividirse en unas u otras fases o etapas, cada una de las cuales podrá, a su vez, ser subdividida en subfases o subetapas (en este sentido podemos afirmar que cada autor identifica unas etapas y unas subetapas concretas¹), pero en todos los casos se sigue un mismo orden lógico, que es el que antes hemos identificado.

Por otra parte, debemos remarcar que este proceso metodológico no siempre es lineal, ya que a veces el proyecto inicial de evaluación es modificado en función de como se desarrolla su ejecución. No siempre se dan todas las fases, ni éstas se desarrollan siguiendo una estricta ordenación temporal. Es por esto que defendemos un *diseño abierto y flexible* de evaluación en el que las etapas antes indicadas son indicativas y recomendables, pero que en ningún momento pretenden convertirse en una propuesta rígida, cerrada y estática.

La planificación de la evaluación debe ser rigurosa y estricta, según criterios y

notas

1. Entre las aportaciones más destacadas que existen acerca de las fases de un proceso de evaluación, podemos citar, entre otras, las propuestas de M. Antonia Casanova (1992), M. José Aguilar y Ezequiel Ander-Egg (1992), Rocío Fernández-Ballesteros (1995c) y Cesáreo Amezcua (1996).

La evaluación de servicios y programas sociales: ¿un elemento de control o de transformación de la acción social?

requisitos metodológicos, pero incorporando *flexibilidad* en el diseño. El diseño de patrones de evaluación aplicados a los servicios y programas sociales debe seguir los criterios y los requisitos de las metodologías de investigación y de evaluación, pero evitando diseños estáticos o cerrados y potenciando diseños de carácter dinámico y flexible que sean capaces de incorporar los posibles cambios que se producen a lo largo del proceso de evaluación, aspecto especialmente significativo si se tiene en cuenta la complejidad y el dinamismo de los servicios y programas sociales.

Reflexiones finales

La evaluación de servicios y programas sociales es un elemento de control, pero también es un elemento de mejora y de optimización de estos servicios y programas. Una parte del control, la valoración de los resultados obtenidos y su adecuación a las previsiones iniciales (es decir, la aplicación de criterios valorativos como la eficacia, la efectividad o la eficiencia, por ejemplo), tienen carácter positivo y lícito, especialmente por lo que se refiere a programas y servicios financiados con fondos públicos. En este sentido, es importante recordar que una de las finalidades de la evaluación es facilitar el control del gasto público, garantizando su correcta utilización.

La evaluación es un elemento positivo y progresista de transparencia y de control de la gestión y de la actuación de las administraciones públicas y de las entidades privadas, especialmente si existe financiación pública, que operan en el

campo del bienestar social. Por tanto, defendemos una *visión positiva y constructiva del control* que representa la evaluación aplicada a los servicios y programas sociales. Ahora bien, es también verdad que, a veces, existe una incorrecta utilización de los resultados o de las conclusiones de las evaluaciones. En este caso, el control representado por la evaluación tiene carácter negativo y representa un sesgo en relación con los presupuestos científicos y técnicos, y nos atreveríamos a decir que éticos e ideológicos, de ésta. Respecto a la incorrecta utilización de las evaluaciones y, por tanto, como posible instrumento de control negativo e ilícito, podemos recordar los errores éticos más frecuentes que apunta Ernest R. House (1993), así como los estilos de utilización de los resultados de las evaluaciones que aporta Evert Vedung (1995).

Para nosotros, el control es positivo cuando significa valorar la eficacia, la efectividad y la eficiencia de un programa o servicio social, siempre con el objetivo de optimizar los resultados y el impacto en relación a la finalidad principal de dichos servicios y programas: mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas directa e indirectamente afectadas. Es decir, la evaluación es siempre un instrumento de control en la medida que permite aplicar un conjunto de criterios valorativos respecto a un determinado programa o servicio social. Y este control es positivo cuando facilita la optimización de los servicios y programas respecto a su legítima finalidad (incrementar el bienestar de la ciudadanía), pero puede ser también negativo cuando su utilización es parcial o sectaria (frecuentemente corporativa),

olvidando la finalidad antes apuntada y respondiendo a finalidades e intereses contrapuestos que sólo son útiles o beneficiosos para una de las partes implicadas (sean estos políticos, administradores, técnicos o usuarios).

Consiguientemente, y en la medida que la evaluación es un instrumento de mejora y de optimización de los procesos de acción social, es también un instrumento de transformación, pero siempre desde una perspectiva indirecta. Con esto queremos

señalar que la evaluación no es propiamente un instrumento de transformación social (como sí puede serlo un determinado programa o proyecto de acción), pero sí que es un instrumento que permite mejorar y optimizar dichos programas y, por tanto, tiene, aún que de forma indirecta, incidencia en la realidad. La evaluación no incide directamente en los procesos de transformación de la realidad, pero sí que incide en los instrumentos de transformación de dicha realidad.



Figura 4: Dimensiones de control y de cambio social implícitas en todo proceso de evaluación

La evaluación de servicios y programas sociales: ¿un elemento de control o de transformación de la acción social?

Entendemos que cualquier evaluación de servicios y programas sociales presenta elementos de control y elementos de cambio social, existiendo una relación dialéctica simétrica inversamente proporcional entre estas dos dimensiones implícitas en toda evaluación. El modelo de evaluación defendido e implementado por el equipo evaluador potenciará o debilitará una u otra de estas dos dimensiones, ya que éste potenciará o debilitará los elementos de control social, o bien potenciará o debilitará los elementos de transformación y de cambio social de los resultados y de las conclusiones de la evaluación.

En definitiva, pensamos que la evaluación de servicios y programas sociales puede ser un elemento de control o de transformación de la acción social, dependiendo de cual sea el modelo de evaluación implementado en función de la posición ética e ideológica del equipo evaluador. Es por esto que, a lo largo de este artículo, hemos defendido un modelo democrático, social y participativo de evaluación, siendo partidarios de la utilidad social de los resultados y de las conclusiones de las evaluaciones; hemos defendido la necesidad de centrar la evaluación en los objetivos de calidad y no en los objetivos de producción, remarcando que en toda evaluación existen diversas partes implicadas que presentan unos intereses y unas expectativas plurales y diversas; y nos hemos mostrado favorables a diseños de evaluación flexibles y abiertos, ya que entendemos que todas estas características permiten fortalecer los elementos de cambio social, al mismo tiempo que permiten debilitar (pero no eliminar) los elementos de control social

que están presentes en cualquier evaluación de servicios y programas sociales.

Bibliografía

- AGUILAR, M. José & ANDER-EGG, Ezequiel (1992): *Evaluación de servicios y programas sociales*. Madrid, Siglo XXI.
- AMEZCUA VIEDMA, Cesáreo (1996): «Introducción a la evaluación», a C. Amezcua & A. Jiménez et al.: *Evaluación de programas sociales*. Madrid, Díaz de Santos, pp. 1-14.
- CASANOVA, M. Antonia (1992): *La evaluación, garantía de calidad para el centro educativo*. Zaragoza, Edelvives.
- ESCUADERO MUÑOZ, Juan M. (1995): «Sobre la utilidad de los informes de evaluación», a M. J. Sáez (ed.): *Conceptualizando la evaluación en España*. Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, pp. 95-106.
- FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, Rocío (1995a): «El proceso de evaluación de programas», a Fernández-Ballesteros, R. (ed.): *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid, Síntesis, pp. 75-113.
- FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, Rocío (1995b): «Cuestiones conceptuales básicas en evaluación de programas», a Fernández-Ballesteros, R. (ed.): *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid, Síntesis, pp. 21-47.
- FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, Rocío (1995c): «El proceso de evaluación de programas», a Fernández-Ballesteros, R. (ed.): *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid, Síntesis, págs. 75-113.
- FITZPATRICK, Jody L. & MORRIS, Michael (eds.) (1999): *“Current and Emerging Ethical Challenges in Evaluation”*, a New Directions for Program Evaluation. San Francisco, Jossey-Bass Publishers. Núm. 82, estiu.
- GÓMEZ SERRA, Miquel (2000a): «Debats oberts en el camp de l'avaluació de serveis i programes socials», a Revista de Treball Social. Barcelona, Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. núm. 157, març, pàgs. 8-25.
- GÓMEZ SERRA, Miquel (2000b): *Els serveis socials i la seva avaluació. Models d'avaluació aplicats als serveis i programes socials*. Barcelona, Edicions de la Universitat de Barcelona.

HOUSE, Ernest R (1993): *Professional Evaluation. Social Impact and Political Consequences*. Newbury Park, Sage Publications.

HOUSE, Ernest R. (1994): *Evaluación, ética y poder*. Madrid, Morata.

KIMMEL, Allan J. (1990): *Ethics and Values in Applied Social Research*. Newbury Park, Sage Publications. 3a. ed.

MARCH CERDA, Martí Xavier (1997): «Educación social y evaluación», a A. Petrus (coord.): *Pedagogía social*. Barcelona, Ariel, pp. 402-441.

MARCH CERDA, Martí X. (1999): «Evaluación de proyectos de acción en Educación Social Especializada», a J. Ortega Esteban (coord.): *Pedagogía Social Especializada*. Barcelona, Ariel. pp. 195-206.

SALCEDO MEGALES, Damián (comp.) (1999): *Los valores en la práctica del Trabajo Social*. Madrid, Narcea.

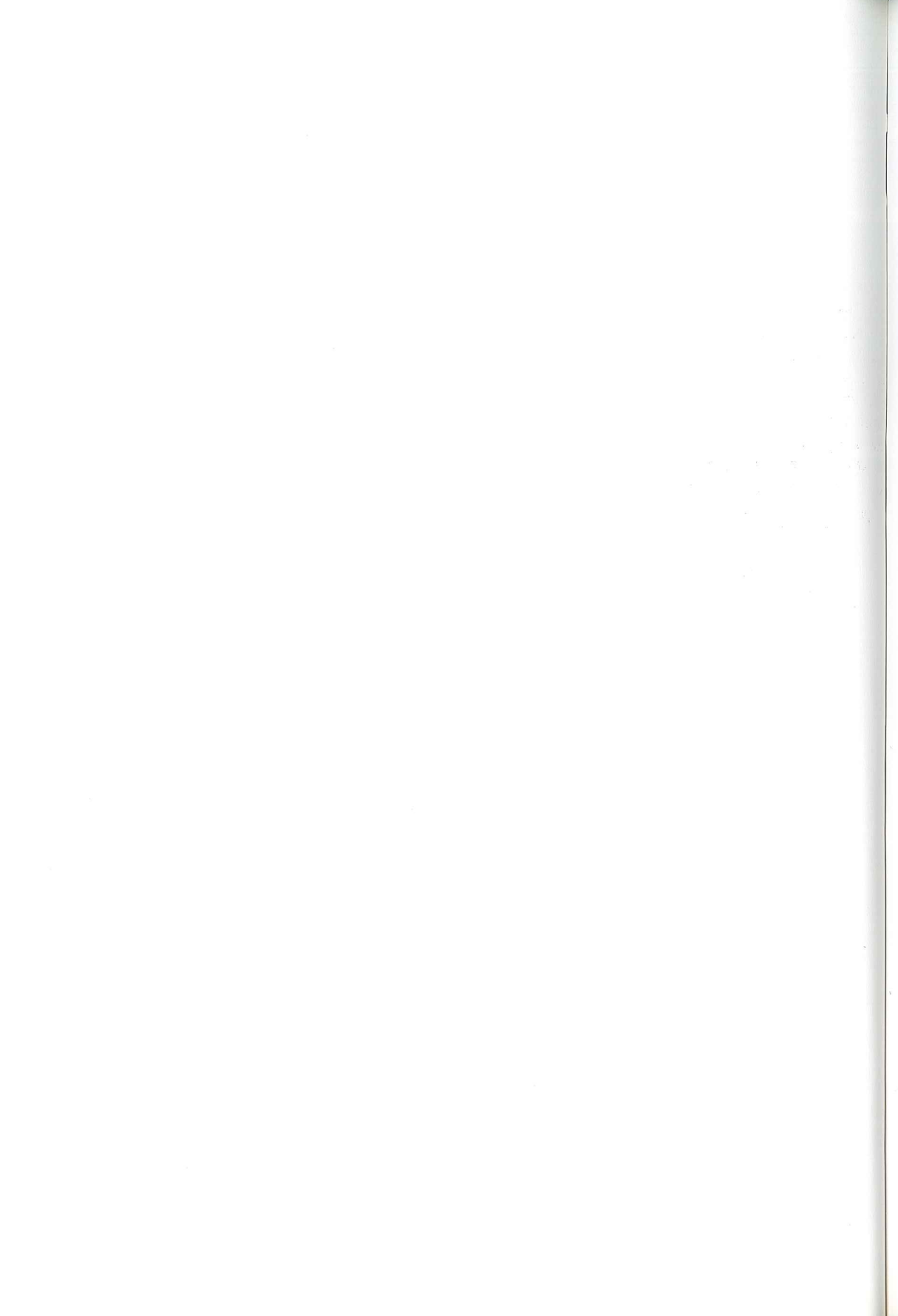
SANTOS GUERRA, Miguel A. (1993): *La evaluación: un proceso de diálogo, comprensión y mejora*. Málaga, Aljibe.

SHAW, Ian (2000): «Sigues el teu propi avaluador», a Revista de Treball Social. Barcelona, Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. núm. 157, març, pàgs. 42-91.

SOLTIS, Jonas F. (1990): "The Ethics of Qualitative Research", a E. W. Eisner & A. Peshkin (eds.): *Qualitative Inquiry in Education: The Continuing Debate*. New York, Teachers College Press, Columbia University, pp. 247-257.

VEDUNG, Evert (1995): "Utilización de la evaluación de programas", a Fernández-Ballesteros, R. (ed.): *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid, Síntesis, pp. 321-338.

WHITMORE, Elizabeth (ed.) (1998): «Understanding and Practicing Participatory Evaluation», a New Directions for Program Evaluation. San Francisco, Jossey-Bass Publishers. Núm. 80, hivern.



Problemática y nuevo enfoque conceptual y operativo del método de intervención social

Dra. Iris Chirinos de García. Trabajadora Social. Abogada. Doctora en Ciencias Humanas. Perú.

En los últimos años ha venido escuchando insistentemente que los profesionales de Trabajo Social no son suficientemente *eficaces* en las labores que la sociedad, la empresa o los individuos les solicitan. La *menor valoración* que se asigna a su trabajo en comparación con otros profesionales y la dramática *reducción de postulantes* para estudiar esta carrera principalmente en universidades latinoamericanas privadas, serían algunas expresiones de esta situación, que se presenta en circunstancias dadas de carácter político y económico de la realidad. Frente a ello existe un grupo radical que sostiene que la profesión habría concluido su ciclo de vida con el siglo que acaba de terminar, y en consecuencia, desaparecería con él.

¿Debemos resignarnos a este destino y olvidarnos del Trabajo Social? Creemos que no. No sólo por la persistente existencia de los problemas sociales que le dieron origen como profesión y cuyo aumento y complejidad justifican ahora más que nunca su existencia; si no también, porque el Trabajo Social en esencia, sigue siendo válido para atender la problemática psico-social de diferentes sectores residuales de la sociedad. Trataré, en lo que sigue, de fundamentar esta posición.

El Trabajo Social se sistematizó a fines del siglo diecinueve como un intento de contribuir a resolver los problemas sociales generados por los cambios del industrialismo. Esto se puede ver en los tres países en los que apareció primero,

Holanda, Francia y los E.U.A., donde, al igual que las Ciencias Sociales, nació con una clara finalidad de *reforma social*. Tratar de resolver problemas sociales es un propósito realmente titánico, y hasta aterrador, por la envergadura de la empresa. Pero ya en el pasado se había probado muchísimas veces, que el hombre puede cambiar y maximizar su calidad de vida y su entorno inmediato, realizando actividades de *previsión, control y elección* de alternativas de cambios y empleando medios e instrumentos *técnicos* para lograrlo *con éxito*. Por ello, los pioneros del Trabajo Social estuvieron convencidos de que era posible intervenir e influir en los procesos de cambio individual y social de situaciones deficitarias, y, en consecuencia, demostrando ser personas de tremendas facultades intelectuales y personales, abrieron el camino de la disciplina y justificaron su profesionalización.

En los años que siguieron al período inicial de la profesión de Trabajo Social –más o menos entre 1890 a 1960– los profesionales se preocuparon por resolver los problemas concretos de carácter psico-social que se le presentaban en su entorno inmediato, empleando diversas técnicas y métodos de intervención o acción social. Esto explica porque sus iniciadores –como la norteamericana Mary E. Richmond– pusieron en práctica el *método clínico* que responde básicamente a las necesidades técnicas de la intervención social. En esta época preconizaron, además, el observar con objetividad la problemática social y el no dejarse afectar por prejuicios o ideologías.

En el último cuarto de siglo en América Latina se han producido, sin embargo,

cambios en esta perspectiva tecnológica de la profesión por la influencia de teorías e ideologías emergentes en el continente.

Tomaremos algunos ejemplos:

- Alrededor de la década de 1950 apareció un movimiento en las Ciencias Sociales cuya intención era monopolizar el conocimiento posible de las relaciones sociales en el sentido de una absoluta objetividad científica; renunciando a efectuar indicaciones de tipo directivo y valorativo para fundar racionalmente la acción social. Esto dio lugar, entre otros aspectos, a que la intervención social quedase abandonada a su suerte y a la improvisación constante. Esta corriente se generalizó en el Trabajo Social en la década siguiente, y bajo la suposición de que la única manera razonable de intervenir en la realidad social, era utilizando el método científico, se comenzó a estudiar básicamente todo lo que se relacionara con la ciencia y su método; y luego, en un afán de dar factura científica a la acción social y de emular a las ciencias naturales, se intentó desarrollar de forma cada vez mas refinada los métodos cuantitativos de investigación. Si bien, esto en sí mismo, no está mal, pues los Trabajadores Sociales algunas veces abordan problemas que requieren este tipo de respuesta, y cuanto mejores sean los métodos cuantitativos, tanto más dignos de confianza son los datos que se obtienen. Sin embargo, la mayoría de los problemas que enfrenta el Trabajo Social, exigen el uso de métodos de carácter tecnológico, que le permitan racionalizar la acción o intervención y controlar u optimizar el cambio individual o social.
- A mediados de la década del 1960 y a principios de 1970, se produjo una conmoción cultural y política en Latinoamérica y la mayoría de los Trabajadores Sociales que se integraron a la profesión en esos años, se vieron involucrados en este fenómeno, gravando en su corazón e intelecto todos los signos del *ideologismo*. Bajo esta influencia, y de acuerdo a la doctrina que se utilizaba, todo se reducía a un conflicto entre el capital y el trabajo, y una marejada ideológica se apoderó de la especialidad fundada en sentencias, marxistas y cuasi marxistas que pretendían proveer el remedio para todos los males de la realidad. Es cierto que esta influencia aportó a la profesión una orientación filosófica que preconizaba el *cambio*, a diferencia de la adaptación, y se preocupaba de las grandes cuestiones sociales dentro de un marco internacional; sin embargo, y precisamente por su carácter macro social y doctrinario, nunca mostró interés por *los métodos de acción social* concretos –a no ser por aquellos inspirados en la lucha de clases– y menos aun por el desarrollo del hombre como integridad psico social, cuyos métodos cuestionaba. Además, pese a que se preciaba de *científica*, se cerró abiertamente al *dogmatismo*, y por desgracia también, las respuestas que esta doctrina proveyó no tuvieron la confirmación de la realidad que tanto preconizaron, y fue precisamente esta *prueba de la realidad* lo que la llevó al descrédito y a la bancarrota en el continente. Sin embargo, a medida que la ideología de izquierda declinaba, el vacío se fue llenando por otras ideologías de vertientes opuestas. Es

claro, sin embargo, que con cualquier influencia ideológica la profesión pierde objetividad y profesionalismo y se transforma en propaganda donde quiera que se dé, ocasionando su desfase en el mercado ocupacional.

- Mientras que los Trabajadores Sociales latinoamericanos estaban encandilados por las teorías macro sociales e ideológicas; en Norteamérica y Europa, en cambio, se siguieron utilizando teorías y metodologías tecnológicas para resolver problemas concretos, sistematizando modelos de intervención que se fueran especializando paulatinamente (modelo centrado en la tarea, intervención en crisis, etc.). Sin embargo, los profesionales latinoamericanos, por el convencimiento de que los problemas regionales sólo pueden resolverse con ideas propias, se cerraron al contacto con el exterior. ¿Por qué sucedió esto? Esta es una pregunta extraña para personas con una perspectiva regionalista y etnocéntrica, comprometida con ideologías que avalan para ello. Pero así se cometió el error de hacer generalizaciones *parcializadas* sobre el mundo profesional a partir del conocimiento del pequeño rincón que ocupamos en el mismo.

¿Qué nos revelan estos casos?, expresiones de *cientificismo*, ideologismo y regionalismo. La peor consecuencia del *cientificismo* ha sido la falta de consideración y desarrollo del ángulo tecnológico en la reflexión profesional, por considerarse a la *tecnología* un objeto de reducida dignidad e importancia en comparación con la ciencia que goza de gran prestigio; descuidando, consecuentemente, el logro de la eficacia en

la intervención profesional. La ideologización de la disciplina les llevó, por otro lado, a la pérdida de objetividad, concreción y credibilidad; y, el regionalismo, que es mucho más que una deficiencia cultural, ha sido la fuente de desastrosos errores de percepción y de superficialidad.

Sin embargo, al hacer el diagnóstico del mal que aqueja al Trabajo Social en América Latina, nos damos cuenta que esta problemática no se da en forma aislada y afecta también a otras tecnologías sociales y humanísticas, que no están en mejores condiciones; algunas están presas en suposiciones científicistas o ideológicas y, se diría, además, que la mayoría de los especialistas de la historia y las humanidades, se dejan arrastrar por todas las modas doctrinarias que aparecen periódicamente en el continente.

Lo que se observa también en Europa, es que pese a que los Trabajadores Sociales se mueven en ámbito tecnológico, no tienen la suficiente claridad sobre la naturaleza del *método* de intervención y la perspectiva que le es pertinente. Así se señala: "resulta difícil determinar, qué es lo que puede considerarse como trabajo social, cuáles son sus objetivos y sus métodos... y, qué es lo que entiende por un asistente social"¹ "(...) Sus teorías "parecen estar inmersas en una acentuada confusión"². Situación que lleva a confundir las *teorías básicas* con las *teorías tecnológicas*, así como tener poca claridad

■ notas

1. PAYNE, M; *Teorías contemporáneas del Trabajo Social, una introducción crítica*, Paidós, Barcelona 1995, p. 17.
2. Idem, p. 18.

sobre las diferencias y la relación que debe haber entre el método científico y el método tecnológico que tienen características distintas.

Sin embargo, lo que se ve en Europa y en otros continentes del hemisferio norte, a diferencia de Latinoamérica, es que el Trabajo Social se asume principalmente como una *perspectiva y un método*, mas que como una profesión independiente; por ello, el trabajador social no reclama un territorio empírico específico que le sea exclusivamente propio; lo que ofrece en un trabajo interdisciplinario, es *su propia perspectiva y método* que pueden ser aplicados por diferentes profesionales del área social –como psicólogos, docentes, médicos, sociólogos, abogados etc.– con una *capacitación adecuada a nivel de pre y post grado*.

Probablemente por ello se argumenta, en algunos espacios profesionales de Latinoamérica, que la desaparición del Trabajo social en nuestro continente, no sería un gran desgaste intelectual ni práctico, pues lo que la profesión ofrecía, estaría siendo incorporado en el acervo operativo de otras especialidades de las ciencias sociales, dadas las exigencias de la realidad. Sin embargo, cuando estos profesionales intervienen, por ejemplo con fines de *promoción social* reconocen dramáticamente su falta de formación, preparación y mística para las tareas prácticas, y consecuentemente, manifiestan su urgente necesidad de recibir una capacitación adecuada³.

Afirmamos, por tanto, que hay razones intelectuales, éticas y prácticas para no permitir la desaparición de la *perspectiva y*

metodología pertinente al trabajo social, y que es urgente la necesidad de afirmar su conocimiento y esclarecimiento; pues de lo contrario ocasiona un ejercicio profesional ciertamente débil y poco eficaz y el Trabajo Social corre el grave riesgo de desdibujarse y perder el espacio ocupacional logrado con acierto a lo largo del siglo próximo pasado.

Hace ya tres décadas en nuestro continente se identificó la *naturaleza tecnológica de la profesión*, y los más destacados profesionales como Ezequiel Ander Egg y Antolín López, señalaron que el campo en el que se movía la profesión, era la *ingeniería social*⁴; pero ello no se tuvo en cuenta. Consecuentemente, es hora de plantear una reorientación del trabajo social, que partiendo de sus raíces y comprendiendo su historia, pueda unir su pasado con el presente y proyectarse hacia el futuro configurando un renovado *paradigma* que le permita responder adecuadamente a las exigencias de una realidad permanentemente cambiante y cada vez más competitiva. En esta línea es posible sugerir algunas alternativas iniciales de cambio.

- Si el objeto o materia de estudio del Trabajo Social, lo constituye la *problemática de la acción social*, debe entenderse que se trata de una “materia práctica”, cuya perspectiva desde donde *debe abordarse*, debe estar iluminada por una *filosofía de la acción, práctica y tecnológica*; lo que supone, la comprensión epistemológica y lógica del cambio y la acción técnica y el aspecto *axiológico* que conllevan, porque se da precisamente en el plano de la elección y la acción social.
- El Trabajo Social debe guiarse por *marcos teóricos tecnológicos* –simbiosis de la

ciencia y la técnica para la acción– que le permitan intervenir con *eficacia* en los procesos de cambio; en este sentido, el desarrollo de la *investigación tecnológica y experimental*, es fundamental, porque uno de sus problemas principales en la intervención, es la ausencia de teorías y modelos de acción para la intervención social.

- El Trabajo Social debe conceptualizar y operacionalizar sus *métodos de acción o intervención* y en esta tarea contribuyen el estudio y reflexión sobre el *método tecnológico de la ingeniería*, que se caracteriza por ser un sistema de *producción y control de soluciones y cambios*, orientados a lograr la *eficacia en el desempeño y a la optimización* permanente de los resultados. Ello le permitirá desarrollar actividades de *previsión, control*

y *elección de la acción para lograr el cambio*, así como utilizar adecuadamente las descripciones, explicaciones y elecciones tecnológicas para optimizarlo⁵.

¿Será posible todo ello? Creemos que sí lo es. Lo importante es tener claridad hacia donde vamos y actuar en consecuencia. Los cambios necesarios, desde luego, no se lograrán a través de conferencias, manifiestos y otros empeños intelectuales efímeros; si no será necesario un movimiento integral y sostenido que permita *la reorientación integral de la perspectiva y metodología profesional*; lo que podrá lograrse a través de un trabajo en equipo y el dictado de uno o más cursos académicos en su formación universitaria. En esta línea y esperanza, aportamos con nuestro granito de arena en una tarea, que en realidad todos compartimos.

notas

3. BONFIGLIO, G.: "Formación profesional y experiencia laboral en Sociología; reflexión a propósito de un balance", en Rev. Debates en Sociología N° 15, Lima PUCP, Fondo Editorial, 1989, P. 143.

4. Categoría que se refiere a las profesiones que se dedican a la transformación de su objeto y entorno (como el Derecho, la Educación, etc) y que intervienen en la realidad con la finalidad de *lograr cambios* en las conductas y comportamientos humanos.

5. CHIRINOS DE GARCÍA, I.; Nuevo enfoque conceptual y Operativo del Método de Intervención social. Papel de la Tecnología en el Trabajo Social y su aporte en una concreta transformación humana y social. Arequipa., Perú 2000.



Sección
libre





El maltrato en el anciano: un punto de vista interdisciplinar

C. Mercedes Tabueña Lafarga. DTS y Psicóloga. Prof. EUTS. Universidad de Barcelona.

Nuestra sociedad se enfrenta a un fenómeno único en la historia de la humanidad, el envejecimiento de la población que nos aporta nuevas situaciones que debemos abordar con celeridad y creatividad.

Una de ellas es el abordaje de la violencia y maltrato a las personas de edad avanzada.

La constatación de la existencia de maltrato y negligencia entorno a las personas de edad avanzada es generalizada entre los profesionales así como la gran dificultad que ofrece la detección de evidencias a través de pruebas empíricas sistemáticas.

Estamos inmersos en una cultura de la violencia y ésta se manifiesta en todos los ámbitos, comunitario, institucional y familiar, afectando especialmente a las personas más débiles y vulnerables, los niños, las mujeres y las personas de edad avanzada. La violencia no entiende de cultura, clases sociales, ni de género, ni raza, ni, por supuesto, de edad.

La sociedad española también evidencia su percepción sobre la posibilidad de maltrato a los ancianos como una realidad muy extendida entre nosotros.

Concretamente, en una muestra de 2.500 personas, ante la pregunta de cuánto cree que los niños y los ancianos se ven afectados por malos tratos, abandono o atención adecuada el 39,2% piensa que son bastantes los ancianos que están afectados por problemas de malos tratos.¹

La Comisión Europea impulsa en 1999 una campaña de sensibilización dirigida a todos los ciudadanos europeos contra la violencia doméstica, centrada en particular en las mujeres en pro de *una tolerancia cero*.

El mes de mayo del 2000 se celebró la Conferencia Europea en materia de violencia contra las mujeres y la infancia (Calvià) en ella se decidió presentar una propuesta a la Unión Europea para que se apruebe como directiva comunitaria y de obligado cumplimiento, el que los estados dediquen el 1% de sus presupuestos para la lucha contra la violencia doméstica y su prevención.

Ahora acaba de ser aprobado el *II Plan contra la violencia doméstica (2001-2004)*, que consta de 58 medidas, 20 se refieren a la prevención y sensibilización, 17 a la asistencia e intervención social, 8 a la investigación y otras son legislativas y judiciales. Es un buen momento para introducir una visión holística (integral) del tema.

La violencia es una forma de agresión, es un impulso genético programado para la supervivencia, lo que ocurre es que progresivamente, a lo largo del tiempo, este impulso ha sido domesticado y se ha pasado de un estado natural a un estado de derecho. No obstante, el grupo familiar ha escapado a esta transformación de la violencia. En nombre del respeto a la vida privada la familia continua siendo un tabú, las leyes y la sociedad no se atreven a intervenir en sus dinámicas intrafamiliares de violencia.

■ notas

1. CIS, Barómetro/marzo, 2411.

El maltrato en el anciano: un punto de vista interdisciplinar

Hay familias en que la violencia es un estilo de vida.

Toda agresión en el sí de la familia no solamente afecta a las víctimas de forma individual, sino que afecta a todo el conjunto familiar. La estructura se deteriora irreversiblemente y por ese motivo no se trata de centrar el tema en la mujer o el niño sino valorarlo en todo su contexto, ya que de lo contrario estamos provocando una exclusión por la edad (edadismo) de las personas mayores.

Pero no debemos olvidar que en las sociedades democráticas una de las formas de generar violencia es silenciarla y a la vez consentir que se mantengan modelos inadecuados. Generalmente la sociedad tiene una reacción insolidaria ante este tema por el hecho de minimizar las consecuencias que comporta.

Si el tema es tan difícil de estudiar y evaluar es porque no se da el mismo valor a las diversas situaciones. Por ejemplo, no hace tanto tiempo que esconder a los disminuidos era una práctica normal y común. Podemos afirmar que a partir de que una actitud que desde el exterior puede ser considerada como agresiva, la cotidianidad y la normalización interna como parte de la vida intrafamiliar, se llega a que por frecuente se hace normal.

La violencia es un lenguaje que se transmite de generación en generación. Hay varios estudios (Galles-1980) sobre los malos tratos infantiles que demuestran que existe un círculo de violencia, en función del cual los niños maltratados en su madurez pueden llegar a ser padres maltratadores ya que puede darse una transmisión del maltrato. Ante esto nos podemos preguntar, ¿por qué

no continuar el círculo y decir que estos hijos adultos serán un fuerte potencial de maltrato hacia sus padres ancianos?

En estos momentos *no disponemos de indicadores formales estandarizados* para poder identificar los malos tratos y abusos de las personas mayores, es decir tener catalogados los factores de riesgo. Por ese motivo y dado que estas situaciones se producen mayoritariamente en la familia (el porcentaje de personas mayores que viven en familia es superior a las otras opciones tipo institución y otros) es preciso valorar conjuntamente a la presunta víctima, el victimizador, el ambiente familiar y la interacción entre ellos.

Debido a la carencia de estudios empíricos que nos permitan conocer la realidad no disponemos de teorías explicativas ni el desarrollo de un modelo etiológico tan necesarios para llevar a cabo intervenciones.

Definiciones

Uno de los aspectos más complejos y que más dificultad comporta es el de la falta de una definición consensuada de los conceptos de abuso, negligencia, trato inadecuado, violencia y otros. La ausencia de una definición general provoca un gran abanico de propuestas y todavía hoy es un tema que a escala internacional suscita controversias y debates.

Hay cuatro puntos clave que explican esta complejidad:

- La falta de consenso universal sobre la definición de abuso y maltrato.
- El abuso y el maltrato efectuado a las personas mayores tiene menos relevancia

que el efectuado a los menores y adolescentes. Hay una gran invisibilidad de las personas de edad avanzada.

- Las características que las personas mayores y de sus cuidadores no producen maltrato, pero en ocasiones coinciden con una situación de crisis y esto si que puede comportarlo.
- El término maltrato esta implícito en la diferenciación entre el abuso y la negligencia.²

Otra de las grandes dificultades está motivada porque las definiciones están elaboradas según las diferentes perspectivas, la propia de las personas ancianas, la de los cuidadores, la de los profesionales de la salud y los servicios sociales, los abogados y la policía influenciados por la legislación.

Nos aproximamos a conocer la definición de violencia en el seno familiar que hizo el Consejo de Europa en 1990:

«La violencia es todo acto u omisión cometido por una persona que atenta contra la vida, la integridad personal física y psíquica o la libertad de otra persona o compromete gravemente el desarrollo de su personalidad».

La Primera Conferencia Nacional de Consenso sobre el anciano maltratado en Almería en 1995 se acordó la definición de maltrato como:

«Cualquier acto u omisión que produzca daño, intencionado o no, que ocurra en el medio familiar, comunitario o institucional, que vulnere o ponga en peligro la integridad física, psíquica, así como el principio de autonomía o el resto de los derechos fundamentales del individuo, constatare objetivamente, o percibido subjetivamente»

También se presentó la definición de negligencia:

«La falta de cumplimiento voluntario o involuntario de las funciones propias del cuidador»

Como último ejemplo exponemos la definición dada por el National Center on Elder Abuse (NCEA-1998):

«Se entiende por violencia familiar referente a las personas ancianas aquellos maltratos ocasionados a una persona de edad avanzada por parte de alguien que tiene un lazo particular con ella (de confianza, por diferenciarla de una agresión hecha por un extraño), un conyuge, hijo, hermano, cuidador, en el propio domicilio de la persona o el del cuidador. Este acto de violencia puede ocasionar un daño físico, psíquico o material, ocasionando infortunio y sufrimiento».

En la década de los noventa, estudiosos canadienses como Stones (1995) han centrado sus esfuerzos en buscar elementos de las diferentes definiciones y han llegado a interesantes resultados como:

- Existen definiciones asociativas que ponen su énfasis en las consecuencias de la violencia.
- Otras están basadas en criterios estructurales para determinar si el comportamiento es o no violento.
- Agrupadas por listas descriptivas como un inventario de actos de violencia.

El maltrato en el anciano: un punto de vista interdisciplinar

Ante todo este desorden de definiciones cabe interpretar que no se pueden mundializar los conceptos a causa de la diversidad multicultural de nuestra sociedad. Así mismo debemos hacer esfuerzos para que las propias personas mayores y sus cuidadores participen activamente en la definición de los conceptos.

Las categorías

La Asociación Médica Americana publicó en 1987 en la revista JAMA³ una propuesta de clasificación basada en un estudio empírico que reagrupa en cinco apartados las diversas formas de abuso y maltrato a las personas mayores.

- 1.- Violencia física (incluye la violencia sexual)
- 2.- Violencia psicológica
- 3.- Explotación financiera
- 4.- Abusos médicos (farmacológicos)
- 5.- Negligencias (activa y pasiva)

Hoy día esta clasificación se incrementa y se establecen siete categorías.

Tipologías y clasificación

- 1.- VIOLENCIA FÍSICA
- 2.- VIOLENCIA SEXUAL
- 3.- VIOLENCIA PSICOLÓGICA
- 4.- VIOLENCIA MEDICA
- 5.- NEGLIGENCIA Y AUTONEGLIGENCIA (ATENCIÓN INADECUADA)
- 6.- EXPLOTACIÓN FINANCIERA
- 7.- VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS

1.- Violencia física

Es la utilización de la fuerza física la cual puede ocasionar heridas corporales, dolor físico y un deterioro en la salud.

Puede tomar diferentes formas como: Contusiones, esguinces, fracturas, cortes, quemaduras, morados, privación de alimentos sólidos y líquidos, y otras.

2.- Violencia sexual

Se trata de tener un contacto sexual, sin consentimiento, (se incluyen aquellas situaciones en las que la persona no puede dar su consentimiento) de cualquier tipo, con una persona anciana. Es la violación, la sodomía, el desnudo forzado, la fotografía sexual explícita (NCEA, 1998).

Los signos pueden ser: la propia declaración de la persona anciana, manifestar una enfermedad venérea o infección genital, dolores en las zonas genitales, ropa interior rota o manchada de sangre.

3. - Violencia psicológica

Consiste en ocasionar dolor, angustia, pánico o terror mediante actos verbales o no verbales, como las amenazas, la humillación, la instigación, los insultos. Esta incluido el trato y la actitud de infantilización respecto las personas de edad avanzada.

Es muy difícil de determinar debido a su gran carga de subjetividad que comportan los síntomas del mismo, pero pueden ser sumamente graves.

Se puede detectar por: un estado de agitación en el plano emocional, actitud

más distante de lo habitual, la propia declaración de la persona objeto del mismo.

4. - **Violencia médica (también llamada medicamentosa)**

Se centra especialmente en la privación tanto de cuidados médicos como de la ausencia de administración de fármacos necesarios, también por lo contrario, es decir incremento de neurolépticos o somníferos que generen confusión, agitación, pérdida de memoria y otros. Este factor se descubre en el laboratorio.

5. - **La negligencia, la autonegligencia y la atención inadecuada.**

Estas tres categorías están estrechamente relacionadas y presentan una gran complejidad en su intervención debido a la falta de indicadores fiables.

5.1. - La negligencia es un comportamiento nocivo, intencionado o no por parte de una persona que esta obligada a cuidar a la persona anciana.

Según NCEA, 1998 se entiende por negligencia aquella omisión de proporcionar a la persona anciana las necesidades de la vida, como el agua, los alimentos, el vestir, la vivienda, la higiene personal, la medicación, la seguridad personal y los otros bienes necesarios. Puede ser activa o pasiva.

La activa se refiere a la falta de cuidados necesarios por parte del cuidador, de una forma consciente, como malnutrición, falta de atención higiénica, aspectos de salud no atendidos, (como ir al oftalmólogo, dentadura deteriorada, etc.) entorno descuidado (sucio, olores).

La pasiva se centra en el olvido y el abandono. Situaciones de abandono en un hospital o en un centro comercial. El no buscar soluciones para atender estos casos de maltrato sería también considerado como una negligencia pasiva.

5.2. - La autonegligencia es aquel comportamiento personal que amenaza la propia salud y seguridad. Se excluye en esta tipología aquellas personas que con plena capacidad mental optan por cometer actos que amenacen su seguridad. Existe un debate en si es o no maltrato la autonegligencia puesto que no interviene ninguna segunda persona en ello.

Los signos son muy similares a los de la negligencia.

La autoexclusión provocada por una experiencia negativa, generalmente una agresión, un robo, provocan una reacción de encierro en la casa y la no comunicación con el exterior, con el consiguiente peligro de confusión mental.

5.3. - Atención Inadecuada (Flumen y O'Malley, 1987)

Este concepto parte del argumento siguiente, es más fácil llegar a un consenso sobre lo que constituye una atención adecuada e inadecuada, que ponerse de acuerdo sobre que es o no es un comportamiento aceptable o

inaceptable en el sí de las familias o entre los profesionales. Debemos destacar la autopercepción que tiene la persona que es objeto de abuso. «A pesar de que la sociedad pueda desarrollar descripciones generales de los comportamientos que se consideran inaceptables, solamente la persona anciana puede decidir si son aplicables a su situación particular. En cierta forma la persona puede dejar sin sentido una definición de abuso, maltrato o abandono”.⁴ Hemos de remarcar que todas las definiciones son restrictivas.

6. - Explotación financiera

Se trata de la utilización abusiva o ilegal de los bienes e inmuebles propiedad de la persona mayor.

Los signos de explotación pueden ser desde la privación de la utilización de sus propios recursos, pasando por los robos, engaños, timos, estafas, manipulación y falsificación de firmas, y por supuesto la propia declaración de ser objeto de explotación.

En la propia comunidad también las personas mayores son objeto de este tipo de explotación mediante prácticas de ventas fraudulentas y engañosas, engaños coyunturales (actualmente con el cambio de la moneda, las pesetas por euros), manipulación de documentos para fines totalmente ajenos a la voluntad de las personas (subastas y otros)

7. - La vulneración de los derechos

Nos referimos a todos los derechos que las personas tenemos indicados en nuestros referentes más relevantes como son la Declaración de los Derechos Humanos

(1948) y la Constitución Española (1978), que nos protegen ante situaciones como el derecho a la vida, a la libertad, a la intimidad y la imagen, a recibir información veraz, a la participación activa, a no ser tildado de incompetente sin un proceso legal justo, a poder reunirse, a tomar decisiones sobre su propia vida, a ser tratado con dignidad y respeto, entre otros muchos (Art. 50, específico para las personas mayores. Derecho a tener acceso a un sistema de servicios sociales...). La vulnerabilidad de estos derechos puede transformarse en situaciones de prohibir la visita o ir a visitar amigos, ir a la iglesia, no participar en las decisiones que le incumben, a la libertad de decisión en ingreso en centro residencial, a conocer la información sobre su salud, a participar de la vida comunitaria, no poder leer el correo, entre otras.

Se va avanzando en la regulación de estos derechos, un buen ejemplo es la ley aprobada en Cataluña (11.01.2001) sobre el derecho de información concerniente a la Sanidad y a la autonomía del paciente, y sobre la documentación clínica. Destacamos el Art. 8 relativo a *las Voluntades Anticipadas* (Testamento Vital), documento en el que una persona manifiesta libremente las instrucciones a tener en cuenta cuando se encuentre en su situación en la que no pueda ya expresar su voluntad. Se puede designar un interlocutor ante el equipo sanitario.

En otras comunidades como Galicia y Extremadura han presentado la propuesta de la aplicación de las VA en su proyecto de Ley de Salud.⁵

Estas situaciones expuestas pueden darse en personas vulnerables adultas las cuales

podemos definir como «toda aquella que esté o pueda estar en situación de necesitar los cuidados de los servicios de la comunidad por razones físicas, mentales o de otra discapacidad y que a la vez es incapaz de tener cuidado de sí misma o de autoprotgerse frente a posibles daños o explotación financiera».

La cuestión de las cifras. ¿Cuántos?

De los tres ámbitos en los que se puede dar situaciones de maltrato y negligencia como el comunitario, el institucional y el familiar este último es el más difícil de conocer y consecuentemente de intervenir.

El respeto por la vida privada, las diversas formas de valorar e interpretar las mismas situaciones y el factor de que a partir de que una actitud, que desde fuera se puede considerar como agresiva, es cotidiana, acaba por formar parte de la vida intrafamiliar, es decir que por frecuente se normaliza. Estos son, entre muchos, algunos de los factores que obstaculizan el poder conocer lo que está pasando en realidad en una familia, de otra forma no podremos comprender lo que está sucediendo y la intervención será parcial. La relación entre los diversos factores de riesgo y el maltrato a las personas mayores deberían constituir los argumentos cruciales a partir de los cuales poder elaborar teorías explicativas.

En este sentido se han llevado a cabo esfuerzos para intentar comprender este fenómeno tan complejo, destacamos entre ellos la teoría del intercambio social, la cual puede ser un buen paradigma para el

estudio de los maltratos en el ámbito familiar. Esta teoría se basa en la hipótesis de que «... la interacción social comporta un intercambio de recompensas y castigos, así las personas buscan maximizar las ganancias y minimizar los costos».

Los expertos vaticinan que estas situaciones de maltrato, abuso o negligencia en las personas de edad avanzada se incrementarán inevitablemente⁶ motivadas en gran parte por:

- El progresivo envejecimiento de la población, con los últimos avances científicos, como el descubrimiento del genoma humano, nos vaticinan una esperanza de vida superior a los cien años.
- Por el incremento de demencias progresivas e irreversibles (Alzheimer) que comportan situaciones de dependencia de tipo grave.
- A causa de las modificaciones en la estructura y en la función de nuestro modelo de familia.
- El reconocimiento de nuestros derechos como personas y consecuentemente el reconocimiento de sus abusos.

Lamentablemente, no disponemos de datos exactos sobre el maltrato hacia las personas mayores a causa de;

- La variabilidad de métodos de investigación utilizados.

notas

4. Eastman, M(1982) Granny battering: a hidden problem. Community Care. May 27th

5. El País, sábado 21 de abril de 2001.

6. Decalmer y Glendenning El maltrato a las personas mayores. Paidós.2000. 3 Mc Donald, 1996.

El maltrato en el anciano: un punto de vista interdisciplinar

- Por la muestra estudiada, que en su mayoría no es representativa de las personas mayores.
- A estos aspectos debemos añadir uno muy relevante y es la dificultad que representa la falta de consenso en la conceptualización, puesto que existe una gran confusión en las definiciones de los diversos conceptos (abuso, maltrato, atención inadecuada, violencia familiar, y otros⁷)
- Hudson y Johnson (1986) observan que los maltratos físicos y psicológicos se consideran en todos los estudios, pero no ocurre lo mismo con la explotación financiera, el abuso sexual, la autonegligencia, el abuso médico y la violación de los derechos.
- El National Center on Elder Abuse (NCEA) publicó el año 1996 un estudio sobre maltrato en el hogar a escala nacional con datos muy reveladores sobre la incidencia de los maltratos a las personas mayores⁸.
- NOTARY STUDY por Spencer el año 1996 en Colombie-Británica centrado en la explotación económica y con una muestra de 200 personas mayores. Un **8%** reconoce haber sido objeto de explotación financiera por la familia y por las hijas en concreto. Destacan la cesión de derechos inmobiliarios.
- McDonald en una investigación que llevó a cabo en Canadá el año 1996 demostró que la situación financiera y la edad no están relacionados en el riesgo de maltrato.

Por todos estos motivos difícilmente podemos hablar de cifras. Disponemos de resultados tan dispares que oscilan entre un 3% en USA, hasta llegar a un 17% en Suecia.

Estudios más relevantes

- BOSTON (Pillemer y Finkelhor) 1985-1986. Una muestra de 2020 personas > de 65 años, por teléfono. Un 3'2% manifestaron haber padecido algún tipo de maltrato. No se contempló la explotación financiera.
- El estudio RYERSON llevado a cabo por Podnieks y Pillemer en Canadá (a escala nacional) el año 1989 con una muestra de 2008 personas >65 años, por teléfono y al azar. El 4% reconoció haber sido víctimas de algún tipo de maltrato. Incluyen la explotación financiera.

Estos son los estudios más significativos en estos momentos a pesar de sus lagunas respecto a su aplicación y al método utilizado. Observemos que todas las personas con deficiencias cognitivas han sido excluidas de las investigaciones⁹

¿Qué ocurre en nuestro país?

En estos últimos años van surgiendo iniciativas de investigación, principalmente por los profesionales de la salud, dirigidas al estudio de los ancianos en situación de maltrato. No disponemos de información completa de los trabajos que se están llevando a cabo, así pues nombraremos algunos.

- Un punto de partida a tener en consideración fue la primera Conferencia Nacional de Consenso sobre el anciano

- maltratado que se celebró en Almería el 4 de mayo de 1995 en la cual se elaboró una declaración básica de intenciones.¹⁰
- El Departamento de Bienestar Social de la Generalitat de Cataluña el año 1995 llevó a cabo un estudio dirigido a los profesionales de centros hospitalarios, residencias geriátricas y centros de asistencia primaria. Una de las conclusiones fue que el 35% de la población usuaria de los S. Sociales de Base han sufrido abusos psíquicos y económicos, producidos mayoritariamente en el seno de la familia.
 - Ruiz Sanmartín y otros, (2000), en el ABS Les Planes (Sant Joan Despí) estudiaron la prevalencia de sospecha de maltrato a ancianos con una muestra de 219 entrevistados, pacientes > 70 años con un resultado del 11'9%.¹¹
 - Debemos reconocer que en estos momentos se están llevando a cabo proyectos muy prometedores por parte de muchos profesionales de nuestro país para llenar el gran vacío que existe y conseguir de esta forma unas teorías explicativas y el desarrollo de un modelo etiológico tan necesario para llevar intervenciones adecuadas.

Ahora bien, si extrapolamos datos de otros países podemos confirmar que la gran mayoría de personas mayores no son víctimas de maltrato y así debemos enfatizar la existencia de una gran cantidad de familias consagradas y dedicadas al cuidado y la atención de nuestros mayores.

El 73% de los ancianos españoles dependientes están atendidos en el ámbito familiar por sus familiares o por cuidadores

voluntarios según un informe de Winterthur Salud (1999). La atención domiciliaria actual sólo da cobertura al 1'6% de la población mayor de 65 años, muy lejos de la oferta de otros países como Francia con un 11% o Bélgica con un 20%.

Los interrogantes que se nos plantean son: ¿En qué circunstancias se lleva a cabo esta ayuda? ¿Qué modalidades de servicios pueden utilizar? ¿Son suficientes y adecuados los dispositivos vigentes? España gasta siete veces menos que la media europea en protección a la familia¹².

La familia es considerada social y políticamente como la máxima célula de protección y el hecho de reconocer que es posible que se puedan dar situaciones de violencia provoca grandes resistencias. El sensacionalismo oportunista de algunos medios de comunicación ante algún caso en concreto potencia la idea de que estos casos son anormales y poco comunes. Evidentemente esta visión no ayuda a la solución del problema.

La familia cuidadora, actualmente en nuestro país, carece de información, de estrategias para sobrellevar las situaciones

notas

8. www.gwjapan.com/NCEA/

9. McDonald, 1996.

10. Rev.Esp. de Geriátría Gerontología 1996; 31(6): 367-372

11. Rev. Atención Primaria. Vol.27.Núm. 5. 31 de marzo 2001.

12. La Vanguardia; 1 de noviembre del 2000.

complejas, falta de ayudas técnicas y de los medios necesarios para poder hacer frente a los retos que se les presenta. Estas carencias a su vez provocan crisis familiares, atención inadecuada, estados de intolerancia y padecimiento de estrés. A tal efecto se considera que una persona mayor con demencia atendida en su familia es más susceptible de ser víctima de maltrato. "La familia es el crisol de todas las violencias".

La permanencia en el medio familiar ha de ser de libre elección no tan solo por parte del interesado como también por parte de sus familiares en caso de dependencia física o psíquica del anciano. Puesto que una de las formas de maltrato es la de la vulneración de los derechos fundamentales de la persona.

Es verdaderamente difícil que una persona mayor denuncie una situación de vulneración de sus derechos. El miedo, la familia, el desconocimiento, las dificultades de procedimiento, falta de apoyo, la falta de recursos de mediación, la poca credibilidad de los actos jurídicos son, entre muchos, los factores por los cuales no se den a conocer estos hechos.

En España el 82'4% opina que estos delitos no se denuncian por miedo. La familia y los amigos (58'1%), seguido de los servicios sociales (54'3%) y del Estado (52'15) son las personas y organizaciones que merecen mas confianza a los españoles, en el momento de prestar una ayuda eficaz en caso de violencia domestica (CIS. Barómetro Marzo 2411).

"En las sociedades democráticas una forma de generar violencia es silenciarla y a la vez consentir que se mantengan modelos inadecuados"¹³

Características de la víctima

En la década de los 70, los primeros estudios (anglosajones) ayudaron a describir un perfil de víctima de maltrato:

- *Mujer con más de 75 años*
- *Con deficiencias físicas o psíquica*
- *Dependiente de una persona cuidadora de su familia¹⁴, en especial una hija.*

Hacia los años 80 y 90 se van mejorando los métodos de investigación y se llega a la conclusión de que todo es mucho más complejo y que existe una gran interacción entre víctima, victimizador y el tipo de maltrato.¹⁵

Las observaciones más relevantes fueron:

- Las personas mayores víctimas de maltrato físico presentan una buena salud física, pero tiene algún deterioro cognitivo o trastorno psicológico.
- Sus victimizadores suelen tener antecedentes de enfermedad mental o abuso de drogas, alcohol, viven con la víctima y suelen depender económicamente de ella.¹⁶
- No existe un perfil de víctima para el maltrato económico no obstante, en una situación de dependencia el hecho puede ser mucho más grave.
- Las personas muy ancianas con deficiencias físicas y cognitivas suelen ser víctimas de negligencia puesto que su atención genera mucho estrés.¹⁷
- Las personas con demencia que viven con cuidadores familiares son más susceptibles de ser víctimas de maltrato físico¹⁸. La causa puede ser una situación

de estrés, depresión, baja autoestima, falta de apoyo, acumulación de acontecimientos vitales (separación, paro). Se considera factor de riesgo la atención de estas situaciones por espacio de más de 10 años.

Se da una gran paradoja, estas situaciones que acabamos de describir y que tanto preocupan a los expertos no suelen aparecer en los diseños de las investigaciones.

EL MALTRATO NO ES NUEVO LO ES
EL ABORDAJE INTERDISCIPLINAR

Los factores de riesgo

Hay pocos métodos estandarizados para identificar las situaciones de maltrato o abuso, por ese motivo debe valorarse interrelacionando los factores de la víctima, del victimizador y del contexto.

Los factores de riesgo han de tratarse con mucha prudencia puesto que son muy difíciles de estudiar por su metodología. No existe un estudio detallado de los mismos lo que podemos apuntar es un agrupamiento por conjunto afín.

1.- Factores de riesgo¹⁹ que favorecen o incrementan la presencia de violencia activa o pasiva así como la posibilidad de abuso a los ancianos que *conviven en el contexto familiar*.

- Un ambiente de violencia intrafamiliar.
- El hecho de que algún miembro de la familia padezca algún trastorno mental, toxicomanía o drogadicción.
- Dificultades familiares en el ámbito económico, situaciones de paro laboral,

vivienda, agotamiento y estrés, falta de relaciones sociales, mucha responsabilidad familiar con hijos y trabajo.

- Las mutaciones familiares provocadas por separaciones, divorcios, fallecimientos.

2. - Factores de riesgo relacionados con la *propia persona mayor*.

- La vulnerabilidad de las personas de edad avanzada centrada en su **fragilidad** tanto física como intelectual y psicológica; ritmo lento en sus reacciones, ausencia de respuesta urgente, fragilidad de huesos, pérdidas de memoria.
- Las **condiciones económicas**, ahorros y otros bienes codiciados por familiares y por los agresores potenciales (vendedores sin escrúpulos, tirón,...)
- Destacar que, el hecho de padecer una **patología psíquica-mental** es un factor de alto riesgo para desencadenar una situación de maltrato y abuso puesto que comporta una situación de **indefensión**

notas

13. Navarro Soto, A "Evolución histórica y situación actual de la violencia familiar"

14. Wolf, 1986; Kosberg, 1988.

15. Nolan, 1993.

16. Cooney y Mortimer, 1995.

17. Bennet y Kingston, 1993.

18. Compton, Flanagan y Gregg, 1997.

19. Entendiendo como factor de riesgo aquella característica que cualifica una persona cosa o acción y que la convierte en posiblemente más vulnerable ante una posible adversidad.

**El maltrato en el anciano:
un punto de vista interdisciplinar**

y de dependencia²⁰ tanto a nivel funcional como emocional que requiere una *asistencia* y un abordaje muy complejos.

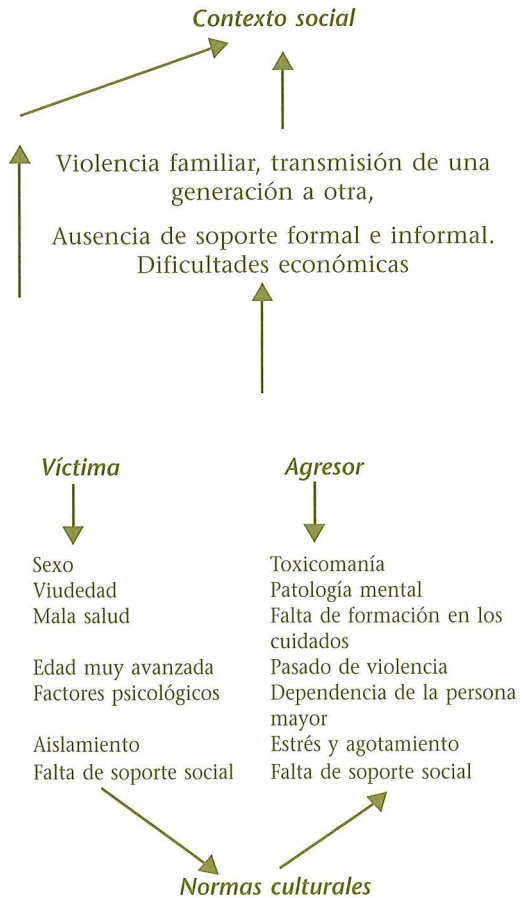
La situación de dependencia ha generado un gran debate en todos los países de la Unión Europea, muchos de ellos han tomado medidas para afrontarla. Nuestro reto está centrado en saber quien, como y cuando se debe abordar el tema. Creo que debemos actuar con celeridad puesto que con la elevada esperanza de vida ha surgido un nuevo segmento, el de los mayores de 80 años, los cuales están en un alto riesgo de padecer una situación de dependencia. La familia es quien debe asumir el tema poniendo en juego todos sus recursos y habilidades, esto comporta un gran estrés y agotamiento físico y psíquico que sobrepasa a muchas familias. Se debe actuar ya, proporcionando, soporte técnico, de reposo, asesoramiento, grupos de ayuda mutua, información y formación, entre otros. De no ser así, una de las consecuencias es precisamente la de cometer abusos y maltratos hacia la persona dependiente.

- El aislamiento social de los mayores. Pocas relaciones extrafamiliares.

3. - Factores *estructurales*

- Las concepciones erróneas respecto al envejecimiento que deshumanizan a las personas ancianas.
- Los actos y las actitudes discriminatorias por la edad cronológica (edadismo).

Las interrelaciones



Edadismo, sexismo, actitudes culturales hacia la violencia, Reacciones a un comportamiento abusivo.

La asistencia y la intervención

Tomar la decisión de cuando y como los profesionales debemos intervenir en favor

de las víctimas es la cuestión más difícil de llevar a cabo. La carencia de protocolos adecuados para la detección, evaluación e intervención hacen la tarea muy complicada añadiendo también el poco conocimiento de la realidad con la que nos encontramos.

Se está observando que desde servicios como los de salud, servicios de información y otros, públicos y privados, ante una situación de abuso o maltrato de una persona mayor no dudan en derivarlo a los trabajadores sociales de los servicios de atención primaria con el objetivo de que estos intervengan de una forma rápida y eficaz. Este hecho real provoca situaciones de impotencia por parte de los trabajadores sociales que no tienen los dispositivos básicos, ni tampoco estrategias ni formación para poder abordar dichas situaciones, así es que el conflicto está presente.

Sin un abordaje interdisciplinar de la situación no será posible tener la información básica para encontrar una intervención adecuada basada en el conocimiento, las habilidades profesionales y las actitudes con el objetivo de conseguir las metas establecidas.

Los interrogantes más formulados por los trabajadores sociales son:

- ¿Por qué yo?
- ¿Cómo hacerlo y con qué?
- ¿Cuándo y con quien?

Ante una situación de abuso confirmado hay que intervenir de una forma apropiada y constructiva y los objetivos que se plantean son:

- Evitar nuevos episodios como el detectado mediante:

Un ingreso temporal
Solicitud de Incapacitación
Asesoramiento y soporte
La utilización de recursos (escasos y poco ágiles)

- Función de mediador entre la víctima y el victimizador (Ley de mediación).
- Tener en cuenta la competencia de la víctima así como la aceptación o no de su participación en el proceso de decisión, dependiendo de sus características y posibilidades.

Básicamente se debe indagar sobre:

- Las relaciones familiares y otras como amigos, vecinos.
- Las actitudes: la apatía, los miedos, la ansiedad.
- Los comportamientos, el lenguaje, las conductas.

Para poder hacer algún progreso en la intervención en las diferentes situaciones de maltrato y abuso de las personas mayores tenemos necesidad de un estudio de prevalencia tanto en el contexto familiar como en el institucional y comunitario, también estudios de control de casos para determinar los factores de riesgo de violencia, ensayos de instrumentos de detección y evaluación, así como la potenciación de un abordaje jurídico y todo

ello con nuestras características y en nuestro contexto.

Las medidas más urgentes de prevención

La sensibilización y la educación son los elementos básicos para llevar a cabo una prevención adecuada. Las personas de edad avanzada deben tener la posibilidad de conocer sus derechos y también de saber los circuitos donde encontrar ayuda.

Es fundamental provocar ocasiones de encuentro con el objetivo de toma de conciencia del tema, para que los particulares, las organizaciones y los diversos colectivos puedan reflexionar de una forma crítica sus sistemas de intervención en los casos de violencia hacia las personas mayores.

Otro de los factores a tener en cuenta es la formación y la educación de las personas que atienden como cuidadoras a los mayores en situación de deterioro cognitivo y físico debido al estrés que esto genera. Facilitar apoyo mutuo, y estrategias para solucionar los problemas contribuirá a reducir la probabilidad de aparecer situaciones de agresión y de conflicto, así como el incremento de la autoestima.

La sociedad en general tiene también un gran protagonismo incluyendo los niños mostrándoles el respeto que deben tener por las personas mayores mediante programas intergeneracionales. Solo con el soporte del grupo social podremos afrontar la seguridad de las personas mayores.

Sintetizando podemos destacar las siguientes líneas de abordaje para una política de prevención sobre el maltrato a las personas de edad avanzada.

Son las siguientes:

- Dar soporte metodológico y financiero a los profesionales para poder llevar a cabo estudios empíricos para conocer la realidad y poder así intervenir de la mejor manera posible en las situaciones de maltrato y abuso de nuestros mayores. No se puede prevenir aquello que no se conoce.
- Potenciar y maximizar el soporte a los cuidadores "ayudar al que ayuda".
- Incidir en la política social para la implementación de los recursos precisos con el fin de intervenir, con las mínimas garantías en todas y cada una de las situaciones de indefensión y abuso hacia las personas mayores. Desarrollar una política familiar adecuada a los tiempos actuales.
- Disponer de un marco jurídico, ágil, que se ajuste a la realidad, que regule la defensa y la protección de las personas mayores especialmente en situación de maltrato.
- Maximizar el soporte dirigido a las personas cuidadoras, formales e informales.
- Impulsar campañas de sensibilización dirigidas a toda la población encaminadas a informar sobre el envejecimiento como una etapa más del ciclo vital, evitando así el mantener estereotipos y actitudes de intolerancia e infantilización.
- Potenciar la formación y la información a los profesionales sobre el tema de los

maltratos tanto en el ámbito familiar como institucional y comunitario.

- Reconocer y crear la figura del mediador y supervisor de las situaciones de maltrato detectadas (Ley de Mediación en Cataluña²¹).
- Fomentar el asociacionismo teniendo en cuenta la participación de los mayores con el objetivo de defender sus derechos.

Bibliografía

DECALEMER, P. Y GLENDENNING, F. *El maltrato a las personas mayores*. Paidós Trabajo social 8. Barcelona 2000.

FERNÁNDEZ-BALLESTEROS. *Gerontología Social*. Psicología Pirámide, Madrid, 2000.

HIRIGOYEN, MARIE-FRANCE. *El acoso moral*. Paidós. Barcelona 2001.

HUGONOT, ROBERT. *La vieillesse maltraitée*. Dunod, Paris, 1998.

KIRKWOOD, TOM. *El fin del envejecimiento*. Tusquets Editores. Barcelona, 2000.

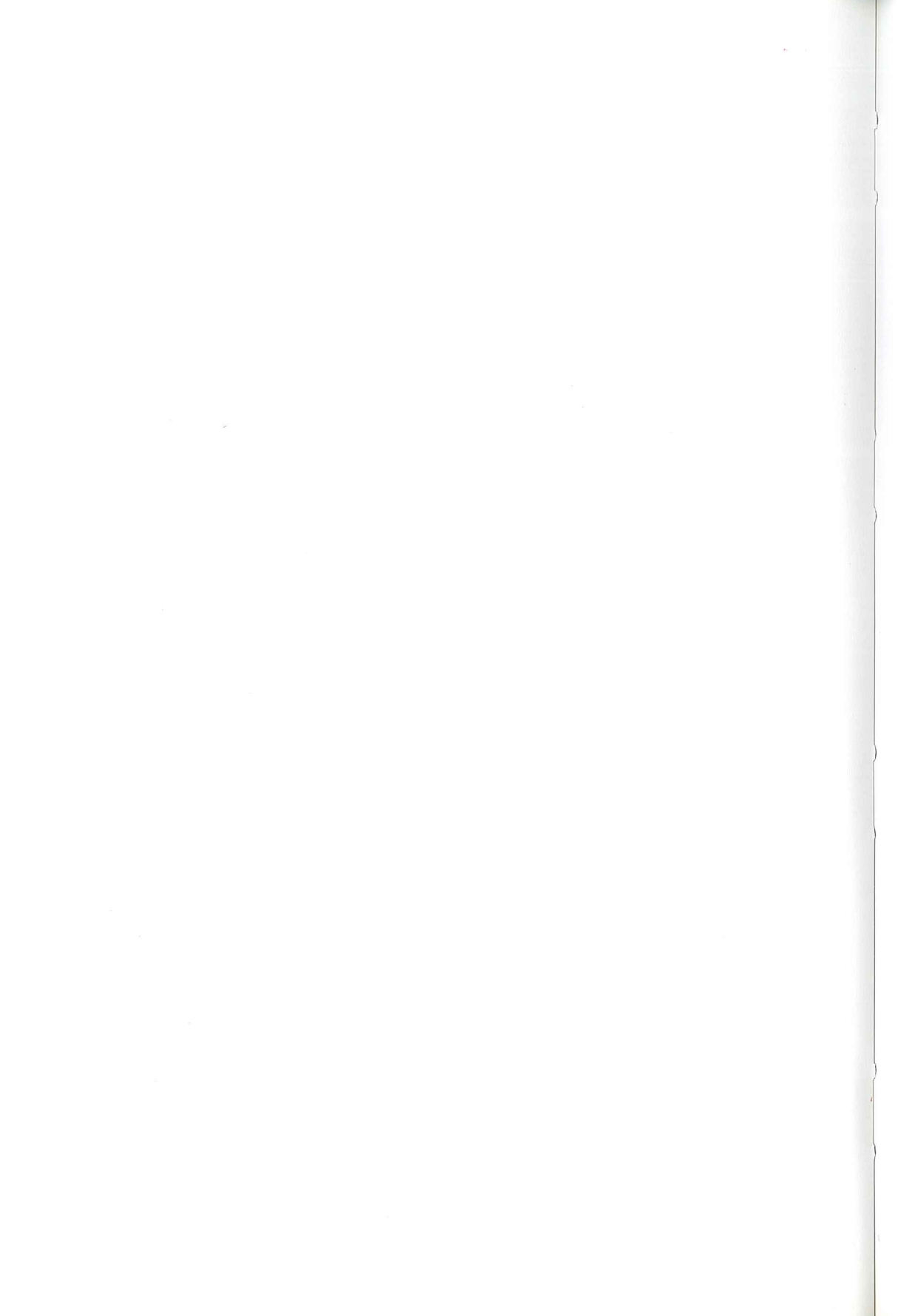
TABUEÑA, M. Generalitat de Catalunya. Departament de Sanitat i Seguretat Social. *Llibre blanc. Activitats preventives per a la gent gran* Barcelona, 1999.

Informes y Revistas

ASISTENCIA SOCIO SANITARIA Y BIENESTAR. *Negligencia y maltrato a personas mayores. Un estudio de casos en Castilla-La Mancha*. N° 2. Abril/junio 2000, Pag.21-23.

CONSEIL DE L'EUROPE. *La violence envers les personnes âgées*. Rapport établi par le grup d'etude sur la violence envers les personnes âgées. Strasburg 1992.

KESSEL, H. ET ALT. *Primera Conferencia Nacional de Consenso sobre el anciano*. Rev. Esp. Geriatria i Gerontologia.1996; 31(6): 367-372.



Los equipos técnicos en justicia de menores

Elena Gortázar Pérez-Armas. D.T.S. Equipo Técnico. Juzgado de Menores de Sta. Cruz de Tenerife.

La Ley Orgánica de Responsabilidad Penal de Menores, 5/ 2000 de 12 de Enero, ha propiciado un intenso debate en distintos ámbitos y foros. Los medios de comunicación se han centrado especialmente en determinados supuestos generadores de polémica por la incuestionable gravedad de ciertos hechos, en contraste con las soluciones que la citada Ley permite aplicar. Se cuestiona la efectividad del “nuevo modelo” de justicia penal de menores en correspondencia al cambio efectuado en la tipología cultural de los adolescentes, menores de edad, de nuestra sociedad. Debates sobre la aplicación de los Convenios Internacionales, los modelos de Justicia Juvenil, Códigos de Ética, Escuelas Pedagógicas y Psicológicas etc, estos y otros muchos planteamientos abarcan un enorme abanico de aspectos divergentes pero con indudable relación entre ellos.

Sin desestimar esos planteamientos generales de la L.O.R.P.M.(*), hoy hacemos una reflexión acerca del papel que la citada Ley le adjudica al Equipo Técnico, en la pretensión de contribuir a su desarrollo desde el ámbito específico de los denominados Equipos Técnicos. Entendemos que la Ley determina la complementariedad de las ciencias humanas con la ciencia jurídica para una aplicación ajustada a la peculiaridad de los menores infractores en vistas a lograr una modificación sustancial en su trayectoria delincuencial. A la espera de la publicación del Reglamento que servirá de concreción a

los planteamientos de la Ley en cuanto a regular el desarrollo administrativo de quienes estamos implicados en los estamentos de aplicación del texto que comentamos, en tanto se completa la normativa necesaria, su aplicación es un hecho desde el pasado 13 de Enero lo que constituye un reto para quienes formamos parte del entramado judicial

Nos corresponde a los profesionales que integramos los Equipo Técnicos desarrollar en el día a día la fundamentación, el espacio propio y la aportación específica de las ciencias humanas en el ámbito de la Justicia de Menores. Esta tarea tiene la vertiente práctica de asistencia y valoración de los menores concretos sujetos de actuaciones penales y sus familias, pero también incluye la obligada reflexión conceptual de dicha práctica y de nuestro papel específico. Desde esta afirmación iniciamos este breve trabajo del entorno y fundamento del Equipo Técnico en el ámbito de la Fiscalía y del Juzgado de Menores.

Ha sido una Ley ciertamente esperada por lo dilatada en el tiempo de su aprobación, no resulta fácil salvar la distancia de cincuenta años entre los dos cuerpos legislativos, la Ley de los Tribunales Tutelares de Menores que data de 1948 y la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal de Menores aprobada el 12 de Enero de 2000. El marco referencial de la Constitución Española, La Convención de los Derechos del Niño, Las Reglas de Beijing por un lado y el Código Penal por otro, constituyen los

■ notas

(*) Ley Orgánica de Responsabilidad Penal de Menores.

parámetros que configuran la L.O.R.P.M., los legisladores tratan de recoger la experiencia de otros países en este campo de justicia juvenil así como la aportación de los distintos campos del conocimiento social, psicológico, pedagógico etc. Todo ello ofrece nuevas posibilidades de reflexión y de contraste con la aplicación práctica de la propia Ley que viene a convertirse en compromiso para los profesionales que trabajamos en este ámbito, como vía de avance de la justicia penal infanto-juvenil de nuestro país.

Fundamentación

La presencia de los Equipos Técnicos en el procedimiento penal de menores se confirma en la L.O.R.P.M., la cual presta una atención singular a la aportación de las ciencias humanas y sociales al campo jurídico de menores. La razón que justifica la presencia de los Equipos Técnicos en el procedimiento penal viene pues explicitada en los apartados I y II de la Exposición de Motivos, en lo que consideramos una clara definición por un modelo educativo –resocializador en detrimento de otros planteamientos de corte punitivo– sancionador, a fin de procurar que EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO tenga su espacio en el campo penal, desde una perspectiva integradora y de complementariedad de las distintas disciplinas.

“La adopción de unas medidas que como ya se ha dicho, fundamentalmente no pueden ser represivas sino preventivo-especiales, orientadas hacia la efectiva reinserción y el

superior interés del menor valorados con criterios que han de buscarse primordialmente en el ámbito de las ciencias no jurídicas”. Exposición de Motivos I,5.

“En el Derecho Penal de Menores ha de primar, como elemento determinante del procedimiento y de las medidas que se adopten, el Superior Interés del Menor, interés que ha de ser valorado con criterios técnicos y no formalistas por equipos profesionales especializados en el ámbito de las ciencias no jurídicas”. Exposición de Motivos II,7

Desde estos presupuestos la Ley vincula el Interés Superior del Niño a la presencia de tres factores en el procedimiento penal de menores infractores, único ámbito del Derecho Penal en el que se da esta modalidad.

- Valoración del menor con criterios técnicos.
- La presencia de técnicos no jurídicos en el Procedimiento de Menores de carácter preceptivo.
- Garantizar la aportación de la dimensión psicológica, educativa y social de cada menor concreto.

Antecedentes

La configuración del modelo que prevalece en la L.O.R.P.M., viene precedido por un largo período en el que los elementos constitutivos fueron introduciéndose en el sistema de reforma de menores en base a la propia amplitud del marco legislativo y a la imperiosa necesidad de dar respuestas operativas y acordes con el avance de otros

ámbitos del conocimiento teórico y aplicado. A pesar de la brevedad que debe caracterizar un artículo, consideramos de interés apuntar los antecedentes de los Equipos Técnicos en la anterior etapa de intervención con menores infractores, conocida habitualmente como Reforma de Menores.

Sistema tutelar. Tribunales Tutelares de Menores

Ley 1948. Funciones de los Delegados Técnicos Profesionales

“El presidente dispondrá que los técnicos especializados procedan al examen y reconocimiento del menor con ulterior emisión del informe, acerca de su constitución psicofisiológica y de la probable influencia de, éste en el desarrollo del entendimiento y grado de voluntariedad consciente de sus actos, en directa relación con la naturaleza del hecho que se le atribuye al menor. Este informe se consignará en el expediente”

- Apoyo al Presidente o Juez.
- Elaboración de Informe.
- Seguimiento de las medidas:

- a) Protección jurídica = Vigilancia Protectora; Custodia en Familia e Internamiento.
- b) Reforma: Libertad Vigilada; Internamiento.

Ley Orgánica del Poder Judicial (1985)

- a) Principio de unificación de jurisdicción = Reconversión de los Tribunales Tutelares de Menores en Juzgados de Menores.

- b) Designación de Magistrado - Juez Unipersonal. Especializado en menores.
- c) Delegados Técnicos Profesionales, como técnicos de apoyo y asesoramiento al Juez de Menores.

Ley Orgánica 4/1992 de 5 de junio, sobre Reforma de la Ley Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores

- Instaure la figura de Equipo Técnico, integrando la de Delegado Técnico Profesional.
- Equipos Técnicos de carácter multiprofesional y específico: Psicólogos; Trabajadores Sociales y Educadores.
- Consideración de órgano colegiado primordial para el desarrollo de la propia Ley.

Ley Orgánica 5/2000 de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores

- Nueva forma de concebir el Derecho Penal.
- Complementariedad de los ámbitos Jurídico y de las Ciencias Humanas y Sociales en la intervención con jóvenes infractores.
- Determina la intervención a supuestos concretos: Garantista (Infracción penal, acto como delito o falta tipificado); Acusación formalizada; Autoría probada.
- Trata de adecuar EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO con el marco propio del Código Penal.

Una vez señalados los antecedentes más significativos de la intervención de profesionales de las ciencias humanas y sociales junto con los profesionales del derecho en el campo de la justicia infante – juvenil, procedemos a desarrollar nuestra reflexión sobre las funciones del Equipo Técnico en el marco de la L.O.R.P.M. y desde la aportación de la práctica de nuestro quehacer cotidiano. Como punto de partida consideramos de vital importancia centrar cual es el objeto de nuestra intervención ya que esto determina todo el planteamiento de los fines, la metodología, los principios de actuación etc.

El objeto de la intervención del Equipo Técnico

El centro de su actividad profesional es el menor comprendido entre 14 y 18 años, extensivo conforme la propia Ley, en casos específicos, a los jóvenes de 18 a 21 años. Imputados en alguna infracción penal.

El niño/ adolescente/ joven, su propio ser personal en relación con sus circunstancias familiares, en su dimensión socializadora en la vertiente escolar, en interacción con el medio ambiente, barrio o zona circundante, su grupo de iguales. Con referencia específica a los Sistemas Públicos de Protección y de Bienestar Social.

Principios operativos del Equipo Técnico

El reconocimiento de los derechos fundamentales, la dignidad y el valor de la persona humana tiene su aplicación específica a la infancia, en la Convención

de los Derechos del Niño que promulga como fundamento de todas las medidas que tomen los órganos legislativos, la administración pública, las instituciones públicas o privadas de bienestar social, la consideración incuestionable de atender el INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO, frente a cualquier otro interés legítimo.

Los principios que orientan la norma a aplicar, se inscriben en este “leit motiv” que la C.D.N.(*), propone como principio *fundante* de cualquier normativa o decisión que afecte no solo a la debida protección y atención a los niños, sino también a los menores que se encuentran bajo la jurisdicción penal. Los principios básicos que en el campo de reforma de menores han ido estableciéndose a través de encuentros e intercambios internacionales, de la Convención de los Derechos del Niño, del marco normativo de nuestro país, la Constitución Española y leyes de aplicación en esta materia, sirven de orientación en la aplicación de la L.O.R.P.M. a cada caso concreto, son las pautas referentes, en nuestra cotidiana actividad de exploración y valoración de cada expediente y de cada menor.

En la Exposición de Motivos, se comentan los Principios Generales que fundamentan el articulado posterior de la Ley que comentamos. La aplicación de los mismos, junto con otros principios de procedencia de otras disciplinas como Trabajo Social, Pedagogía, Psicología, configuran un marco general que subyace en nuestra actuación y que tratamos de concretar en los Principios Operativos que enunciaremos a continuación.

- El Interés Superior del Niño.
- Respeto a la confidencialidad. Preserva del Secreto profesional.

- Intervención centrada en el área de estricta competencia judicial y profesional.
- Mínima intervención judicial. Derivación y vinculación al ámbito comunitario para su proceso resocializador.
- La proximidad en el tiempo y respuesta a los hechos, incrementa la efectividad educativa.
- Flexibilidad en atención al menor concreto.
- Utilización de lenguaje comprensible al menor/joven. Información adecuada.
- Convicción de la fuerza educativa de la *positivación* del menor/joven.

Elementos de la metodología del Equipo Técnico

La atención a este sector de población con características peculiares, a la vez que comunes a su etapa evolutiva, pero ciertamente diferenciadas de la generalidad de los adolescentes por su implicación en actividades específicamente trasgresoras, supone el abordaje de situaciones complejas en los niveles de la historia personal, familiar, de barrio, de grupos etc. El ejercicio profesional requiere unas peculiaridades que si bien no conforman un método diferenciado sí configura unos elementos que de hecho determinan un cierto talante característico de los Equipos Técnicos de Fiscalías y Juzgados de Menores.

La intervención profesional con los menores y sus familias viene motivada por su presunta implicación en algún hecho calificado de delito o falta, con la finalidad de llegar a un conocimiento de su situación y que sirva de soporte para una decisión acertada en cuanto a la medida

judicial-educativa que se adopte. Esta finalidad reclama una forma de intervención que debe facilitar ese cometido y que, a modo de concreción inicial, estaría configurado por los siguientes elementos:

- Relacional, centrada en la relación con el otro. Importancia de la base dialógica y de la relación empática.
- Técnica; el uso y manejo de los instrumentos y técnicas fundamentados en el conocimiento especializado de las ciencias humanas y sociales. Con la debida actualización de los profesionales.
- Potenciadora, de las posibilidades personales del menor/joven en cuanto a sus aptitudes y potencialidades.
- Detectora de las fragilidades personales referidas a la socialización normalizada.
- Valoradora de los potenciales educativos de la familia y del entorno.
- Educadora. Plantea elementos de reflexión sobre los Derechos/Deberes individuales; la Responsabilidad personal y social; la aportación personal a la sociedad, disruptiva/constructiva. Incluyendo el ámbito de los mundos vitales de los menores/jóvenes en las propuestas educativas.
- Favorecedora del establecimiento de vínculos educativos ligados a lo local. Redes de apoyo; Servicios Comunitarios; Instancias educativas formales e informales; Talleres de aprendizaje e inserción laboral; Actividades culturales, deportivas, de ocio etc.
- Investigadora de la realidad personal-familiar y ambiental del menor/joven.

■ notas

(*). Convención de los Derechos del Niño.

Funciones del Equipo Técnico

En el texto legal se atribuyen al Equipo Técnico unas funciones determinadas que, si bien no son exclusivas, configuran el cometido propio que los legisladores han querido adjudicarle en el procedimiento penal de menores. Junto a esto, la experiencia de la práctica nos ayuda a perfilar el campo operativo de los Equipos Técnicos.

Informativa

La función informativa queda claramente determinada a lo largo de la Ley como aportación al juez y fiscal en distintos momentos del procedimiento. Se refiere a la información acerca de la situación del menor, necesaria para establecer la propuesta primero y la decisión después de la medida más favorable para la recuperación educativa del menor. De aquí la importancia de acceder a un conocimiento lo más aproximado posible, de la realidad personal, familiar, escolar y ambiental del menor como base para establecer el diagnóstico que incluya cierto pronóstico sobre la previsible evolución de sus actividades sociales.

Un segundo ámbito de la función informativa tiene como sujeto al propio menor y su familia. Aquí se hace patente la necesidad de hacerles asequible el proceso penal, explicarles de forma comprensible el entramado judicial en cuanto les afecta directamente por el asunto que sea.

En la necesaria relación e intercambio con otros profesionales vinculados al menor concreto, también desempeñamos esta función informativa acerca del

planteamiento de la L.O.R.P.M. y como feed-back, en cuanto al conocimiento de las circunstancias del menor objeto de la información que se precisa.

Estos tres ámbitos justifican la consideración de prioritaria, para los Equipos Técnicos, la función informativa.

- a) Al Ministerio Fiscal y Jueces de Menores.
- b) Al Sujeto de la Intervención: el propio menor y a sus padres/tutores.
- c) Profesionales de Ejecución de Medidas.
- d) Profesionales de Servicios Comunitarios y otros.

En la Ley se especifica, en los art. 27 y 14, referidos a la función informativa en su caso al Fiscal y al Juez:

– art. 27. Al Fiscal:

- a) Situación Psicológica; Educativa; Familiar; Entorno Social del Menor y cualquier otra circunstancia relevante.
- b) Sobre la Mediación.

– art.14,1. Al Juez: Modificación de la Medida impuesta.

Asesoramiento

– PROPUESTA

Estrechamente vinculada a la función informativa está la de ASESORAMIENTO pues no se trata de una información cualquiera sino con un carácter técnico, desde la especialidad específica de las Ciencias Humanas. Esta función garantiza la presencia de los puntos de vista propios de la psicología, el trabajo social y la

pedagogía en el qué hacer y como hacerlo, con los menores iniciados en las dinámicas delincuenciales.

El texto legal adjudica al Equipo Técnico la obligatoriedad de formular propuestas acerca de las medidas que considere más apropiadas para cada caso concreto o la modificación de las mismas así como las condiciones, temporalidad y aquello que en interés del menor sea preciso proponer.

El ejercicio de esta función también abarca al menor y su familia, el Equipo se convierte en una figura de garantía de derechos.

- Conveniencia de actividad reparadora a ser posible con la víctima. El desempeño de mediador en la conciliación con la víctima.
- Al Juez sobre procedencia o no de medidas cautelares. art. 28,1,2,5.
- FASE DE INSTRUCCIÓN
 - * Al menor . art.22, E, F.
- FASE DE AUDIENCIA
 - * Asistir a la Audiencia art.35,1.
 - * Asesorar sobre las circunstancias del menor (Informe). art.37,2
 - * Asesorar sobre las medidas propuestas: Internamiento, tiempo de permanencia e igualmente en la Libertad Vigilada. art.37,2 y art.7,2.
 - * Asesorar sobre prolongación de la medida, mayores de 16 años. art.9,4.
- DICTADA LA SENTENCIA
 - * Asesorar, ser oído. Imposición varias medidas en el mismo procedimiento. art.13.

- * Alterar el orden de las medidas impuestas. art.47.
- * Informe al Juez. Modificación de Medida:
 - Dejarla sin efecto.
 - Reducirla.
 - Sustituirla.
- * Asesorar en la suspensión condicional de la ejecución del fallo. art.40,1,2C.
- * Asistir, Acto de Vista Oral. En Recurso de Apelación. art.41,1.

- EJECUCIÓN

- * Asesorar sobre el cambio de medida:
 - a) por quebrantamiento. art.50,2.
 - b) sustitución y también dejar sin efecto. art.51,1.

Coordinadora

La configuración en equipo conlleva necesariamente el ejercicio de una coordinación interna para su efectivo funcionamiento, lo específico de nuestro trabajo concebido como aportación técnica de un equipo multidisciplinar, reclama en su propia esencia la función de coordinación, y de igual forma en relación a fiscales y jueces desde cada ámbito de competencias, sin inmiscuirse en lo propio de cada uno pero con un objeto común de intervención, el menor.

En cuanto a la coordinación externa se establece en el intercambio con los otros sistemas de intervención con menores, educación, salud, servicios sociales etc.

- Interna:
 - a) el propio funcionamiento del equipo multiprofesional.

- b) En el medio judicial, con fiscales y jueces.
- Externa:
 - a) Servicios comunitarios de distintas áreas.
 - b) Redes informales y ONGs.
 - c) Servicios especializados.

Educativa

La respuesta inicial que la Ley trata de dar al problema de la delincuencia de menores es claramente educativa, si bien es cierto que el desarrollo de la misma en base a los tramos de edad y la tipología de los delitos desarrolla una línea de concreción de carácter punitivo-sancionador. Este es uno de los nudos más serios del sistema elegido lo que ha provocado apasionados debates desde posicionamientos distantes entre sí. Evidentemente el planteamiento de este artículo se sitúa en otra perspectiva por lo que no vamos a entrar en dicha cuestión sino abordar lo que consideramos función educativa en la actividad cotidiana del Equipo Técnico.

En la relación con el menor y su familia el ejercicio profesional conlleva una dimensión educativa, al menos en los siguientes aspectos:

- En relación al procedimiento judicial de naturaleza formalmente penal pero materialmente sancionadora-educativa todo el procedimiento ha de estar coloreado por este principio general. A la vez que se informa acerca del funcionamiento del órgano judicial se trata de hacerlo de forma comprensible y que sirva para situarse en la perspectiva social, de la normativa reguladora de la

- convivencia ciudadana etc.
- En relación al abordaje de la información. Toda la información que manejamos es utilizada en una perspectiva educadora y con la finalidad de que la misma relación sea una experiencia significativa en la vida del menor.
- En relación a los propios conflictos. En la misma línea que venimos exponiendo, consideramos que puede ser un momento importante en la vida del menor su paso por el Equipo Técnico y no teniendo un carácter ejecutorio la interacción que se establece en las entrevistas y sesiones de exploración y diagnóstico incluyen elementos educativos.

Mediadora

El principio de mínima intervención judicial y la intención de incidir en el nivel de prevención se materializa principalmente en la función de mediación por medio de la ejecución de la conciliación/repación ya que puede dar lugar a la no incoación o sobreseimiento del expediente o en su caso a la finalización del cumplimiento de la medida impuesta. Esta posibilidad es un claro exponente de la relevancia que da la Ley a los criterios educativos.

- Proponer la actividad reparadora/conciliadora.
- Ejecutar lo anterior. Mediador entre el menor y la víctima.

Integradora

La L.O.R.P.M. abre la posibilidad a los Equipos Técnicos de llevar a cabo la

complementariedad enriquecedora de las ciencias sociales y humanas al ámbito judicial. En el Equipo Técnico tienen cabida los planteamientos interdisciplinares, que conciben la acción social desde la aportación conjunta de las distintas ramas de la ciencia, y que construyen su práctica con una posición integradora de los distintos saberes a modo de sinergia, en la convicción de que la diversidad de enfoques contribuye a una mejor resolución de las situaciones concretas en la óptica del "Superior Interés del Niño".

El propio Equipo Técnico se concibe como órgano colegiado, que sin constituirse en departamentos estancos incluya los distintos enfoques que las disciplinas relacionadas con las ciencias humanas estén en condiciones de aportar al sector y la problemática sujetos a la acción penal a que nos referimos. Así pues los Equipos Técnicos estamos integrados por profesionales de las siguientes disciplinas:

- Psicología.
- Trabajo Social.
- Pedagogía.

Desde el ángulo de la práctica el ejercicio de esta función se desarrolla principalmente con el propio menor, con su familia y el entorno, así como en la necesaria relación con los recursos educativos, sanitarios y sociales:

- Redes sociales
- Servicios Comunitarios básicos.
- Servicios Especializados.

Preventiva

Nos referimos a la prevención posible o deseable en un nivel secundario. Una vez

que el menor pasa por el sistema penal, tratamos de establecer los mecanismos adecuados para evitar su reincidencia. En este sentido la Ley abre la posibilidad del ejercicio mediador del Equipo Técnico, a través de las actividades de conciliación u/o reparación.

En la relación directa con los menores, en las entrevistas de exploración y en la recogida de información con frecuencia se detectan situaciones de elevado riesgo, aunque no se exprese en la naturaleza del hecho que dan lugar a propuestas de derivación a las entidades competentes en Protección de Menores para su efectiva atención.

Finalidad del Equipo Técnico

Del análisis del texto de la L.O.R.P.M. de forma muy sintética, entendemos que la finalidad última de los Equipos Técnicos puede resumirse en los dos núcleos siguientes:

- Garantizar la presencia de las ciencias sociales en el procedimiento penal de menores, priorizando los elementos educativos frente a la visión retributiva de la justicia.
- Que la intervención de la instancia judicial sobre menores y jóvenes infractores determine la medida más conveniente en aplicación de criterios educativos favorecedores de la normalización e integración social.

A modo de cierre

Desde nuestra corta experiencia de aplicación de la L.O.R.P.M., hemos querido

iniciar una línea de reflexión acerca de lo que consideramos la aportación peculiar de las ciencias humanas y sociales al campo de la justicia penal de menores. Como punto de partida en este artículo hemos centrado las características que definen a los Equipos Técnicos, sería pretencioso plantear unas conclusiones en un tema complejo y sin el obligado desarrollo reglamentario, aún por efectuarse. Así pues, dejamos abiertos estos apuntes a futuras aportaciones que ayuden

a perfilar la razón de ser de los denominados Equipos Técnicos.

Se hace necesario iniciar otras líneas de reflexión referidas al modo operativo de los equipos, a los instrumentos de aplicación, al desarrollo de los indicadores de diagnóstico, estos y otros temas de intercambio esperan la contribución de los profesionales de esta área en un obligado compromiso de hacer viable EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO.

El Informe del Equipo Técnico desde la óptica del Trabajo Social en la ley 5/2000

Elena Gortázar Pérez-Armas y Emiliano A. Curbelo Hernández. D.T.S. Equipo Técnico. Juzgado de Menores de Sta. Cruz de Tenerife.

Situándonos en antecedentes y antes de profundizar en el tema que nos ocupa, es necesario analizar desde un marco conceptual, la figura del informe social como tal. *Charroalde J y Pardavila B 1992*, lo definen como “un instrumento donde se describen y relacionan los datos, procediendo a realizar un análisis de los mismos para la elaboración del diagnóstico y/o Pronóstico, realizado en un momento concreto para un fin determinado”. Otros autores lo definen como una síntesis explicativa que emite un técnico, concretamente un trabajador social, como resultado del Estudio, Valoración y Dictamen, para el logro y cumplimiento de un objetivo determinado.

El informe que emite los Equipos Técnicos de los Juzgados de Menores, es un instrumento esencial en la intervención que desarrollamos los profesionales que estamos insertos en este ámbito de actuación, donde nos encontramos los/as trabajadores/as sociales. Dicho instrumento como es lógico pensar, no es otra cosa que el final de una serie de pasos y procedimientos, consecuentes a la descripción y valoración profesional de un determinado contexto y/o situación.

Los objetivos que persigue cualquier informe social se pueden extrapolar perfectamente a la órbita de los informes emitidos en el marco de los Equipos Técnicos de Menores, adscritos a las Fiscalías y Juzgados. En este sentido se cumplirían objetivos en cuanto:

- a. Servir de referente técnico a la propuesta del Ministerio Fiscal y la decisión del Juez de Menores.
- b. Aportan información vital para la emisión del dictamen técnico profesional, para la orientación de la intervención educativa a ejecutar.
- c. Instrumento básico para la orientación de los recursos sociales, tanto en el ámbito judicial como extrajudicial, que se deberían aplicar.
- d. Constituye un antecedente informativo y por tanto un soporte documental, susceptible de ser consultado, para los sujetos/agentes receptoras de dicha información.

Como forma de justificar la importancia vital del informe, en el papel que desempeñan los Equipos Técnicos, en el artículo 27 de la Ley Orgánica Reguladora de la Responsabilidad Penal del Menor 5/2000 de 12 de Enero, queda bien explicitado la potestad que poseen dichos equipos para la elaboración y emisión de un informe el cual debe recoger todas aquellas circunstancias personales, socio familiares, educativas, del entorno, etc, que directa o indirectamente puedan estar influyendo sobre el menor en la comisión de los actos delictivos.

No obstante antes del proceso de emisión del informe técnico propiamente dicho, que en realidad no es otra cosa sino la descripción, sistematización e interpretación de la realidad en cuya recogida de datos se utilizan diferentes técnicas: entrevista, análisis de fuentes documentales, etc, se debe hacer hincapié en la fiabilidad del proceso de recogida de datos como tal, que junto con el saber profesional y los mecanismos sociales de coordinación tanto

interna como externa, constituyen la base de nuestra razón de ser.

El informe por tanto tiene como importancia a destacar la aportación técnica de las ciencias sociales y humanas al proceso judicial, como proceso para operativizar de manera objetiva y palpable los criterios técnicos de actuación ante determinadas situaciones, ante las cuales hay que dar una respuesta (dictamen técnico). Por tanto el papel que juega el informe como diagnóstico teórico de la situación analizada es evidente. Que se hace empíricamente demostrable al aplicar la orientación de la intervención propuesta y evaluar los resultados de la misma.

Entendiendo el informe como un proceso, en el que participan numerosos actores que conforman la realidad social que se intenta interpretar, por lo que menor, familia, instituciones, profesionales, etc son agentes objeto de estudio y partes explícitas del propio proceso de elaboración del informe y emisión de dicho dictamen.

Dado las peculiaridades que conforman a los profesionales adscritos a los Equipos Técnicos de Menores, en el sentido de la multiprofesionalidad (integrando a diferentes técnicos de diversas disciplinas: trabajo social, pedagogía, psicología), y la interdisciplinariedad en la ejecución, es lógico que los niveles de actuación y las perspectivas de acción sean diferenciadoras en cuanto a la disciplina y también en cuanto al objetivo final que persigue.

En esta línea se debe establecer una diversificación en cuanto a los informes técnicos en el sentido de explicitar una tipificación que queda reflejada de la siguiente forma:

1º NIVEL interdisciplinar (Social, Psicológico y Educativo).

2º NIVEL multiprofesional Social Psicológico Educativo

La estructura de presentación y los apartados del informe del Equipo Técnico viene determinada por el desarrollo de un proceso analítico centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Datos de identificación.
- 2.- Metodología.
- 3.- Datos de la exploración.
- 4.- Síntesis diagnóstica.
- 5.- Orientación de la intervención.

Dado el carácter multiprofesional e interdisciplinar antes aludido, el contenido de los informes en un segundo nivel de análisis, será por tanto diversificado, según la disciplina y conocimiento concreto desde el que se este enfocando y se requiera una mayor profundización. En relación a ello, las áreas que deben ser estudiadas previo a la elaboración del informe sería entre otras:

Primer nivel primario: Datos globales familiares, datos globales educativos, datos globales conductuales, observaciones durante la entrevista, etc.

Segundo nivel especializado:

Área social: Estructura familiar, hábitat y vivienda, situación laboral y económica, situación sanitaria, relación con los Servicios Sociales, historia familiar, elementos sociales desestructurales, dinámica familiar, dinámica social y entorno, actividad social habitual del menor.

Área educativa: Sustrato educativo familiar, historial educativo del menor, situación académica actual, competencias académicas, competencias prelaborales/laborales, relación con el medio, relación de la familia con el recurso educativo.

Área psicológica: Aspecto fisiológico, aspecto conductual, aspecto cognitivo, aspecto intelectual, socialización, desarrollo psicoafectivo, psicopatología, presencia abusos sexuales.

A nivel operativo tiene como fin, el desarrollar una serie de procesos conducentes a la determinación de un dictamen técnico sobre las circunstancias personales, sociofamiliares, educativas, y del entorno del menor explorado, para poder emplear un plan de intervención con el mismo y modificar la situación objeto de la demanda de intervención.

Una vez apuntado los aspectos globales que conforman el informe emitidos por los Equipos Técnicos, deberemos centrar el análisis en el propio proceso de realización del informe. Como es obvio, en este proceso de desarrollo, intervienen tanto la propia normativa referencial al respecto, que es la que apoya y sustenta tanto el saber científico del informe como su cobertura legal, como las propias actitudes del técnico que lo suscriba, capacidad de observación, expresión, etc.

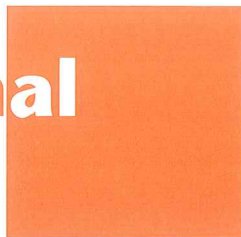
El protocolo básico de emisión de informe, que podrá variar en función de cómo se organice el trabajo en cada fiscalía y juzgado, pasa necesariamente por los siguientes criterios:

- a) El informe puede partir bien por la demanda de la fiscalía y/o el juzgado, o por demanda a estos de un ente externo al sistema.
- b) Una vez solicitado la conveniencia de emisión de informe, se deberá proceder al estudio y exploración del caso objeto de intervención.
- c) Obtenidos los datos, la descripción concreta de la situación, se procederá al diagnóstico/Pronóstico, es decir, a interpretar con los datos de que se dispongan de la situación concreta del caso. Los aspectos positivos y negativos, los factores incidentes en cada área o circunstancia explorada, etc.
- d) Una vez explicitado el diagnóstico se procede a la orientación educativa, al desarrollo del plan de intervención más adecuado.

Los informes técnicos tienen en su constitución innata las siguientes características.

Flexible.
Dinámico.
Preceptivos y no vinculantes.
Técnicos.
Carácter interdisciplinar.

De interés
profesional





Una guía de recursos de Internet útil para el Trabajo Social

M. Carme Sans. Bibliotecaria.
Documentalista.

Una guía de recursos puede resultar pertinente como herramienta metodológica en la búsqueda de información por Internet. La proliferación exponencial de la información en múltiples formatos ofertada por Internet hace de éste un medio muy complejo y en el que se necesitan estrategias de búsqueda.

Las diferencias entre una buena o mala investigación provienen del acierto o desacierto en los planteamientos y aplicaciones de las estrategias. Las dificultades en el acceso a la información significaran ruido o silencio en las respuestas y ambos afectan negativamente en los resultados obtenidos en las búsquedas. El ruido en la respuesta de información significa demasiada oferta a la demanda solicitada y el silencio significa ausencia de resultados y es también un problema porque no da una resolución pertinente. Tiene que haber, pues, un equilibrio entre ambos para que la respuesta a la demanda sea óptima.

El cosmos Internet ofrece una información visible y otra invisible, como comenta I.Aguillo¹ La internet invisible es el conjunto de recursos accesibles a través de alguna pasarela o formulario web y que no son indizados por los buscadores. Toda esta información ocupa, según estimaciones, un volumen de información 500 veces mayor que el total de la información visible.²

Para plantear un método de búsqueda hay que tener en cuenta los recursos que se ofrecen por Internet. Para la información visible: los portales, los buscadores y los índices.

Los portales son enclaves electrónicos, las puertas de entrada fiables, pero con intereses comerciales. Ofrecen un buscador, servicio de noticias y tienda, entre otros servicios, con el objetivo de convertirse en grandes superficies virtuales y conseguir un máximo número de usuarios.

Los buscadores son motores que permiten localizar a través de páginas web con la introducción de un término o una cadena de términos la información deseada. Ayudan a simplificar, acelerar el proceso y elegir el itinerario desde el principio.

Los índices temáticos ofrecen la información estructurada por temas clasificados en forma de categorías desde los elementos generales a los particulares, como un directorio.

El segundo grupo de información más difícil de detectar, la llamada invisible, porque es opaca, la constituyen los catálogos de Bibliotecas, las bases de datos bibliográficas y no bibliográficas, enciclopedias y diccionarios y otro tipo de documentos en formato no textual, en PDF (Portable Document Format). Este conjunto de información es más difícil de detectar porque no está indizada por los motores de búsqueda, sino que va generando la búsqueda en la medida que el usuario va haciendo las propuestas.

notas
1. Aguillo, Isidro "Internet invisible: los contenidos son la clave" *Curs d'Internet*. (Barcelona: Col.legi Of. De Bibliotecaris documentalistes de Catalunya. Nov. 2001)

2. ¿Qué es Internet invisible?: una puerta a lo inaccesible. Disponible en:
<<http://www.internetinvisible.com/quees.htm> >
[consulta: 1 dic.2001]

Para diseñar un itinerario de búsqueda, hay que seleccionar entre los dos grupos de información ofertada: la visible y la invisible las direcciones web de mayor interés.

La guía que proponemos es una guía selectiva, no exhaustiva, de webs que pueden ser de interés para los profesionales de la acción social. Se han seleccionado teniendo en cuenta valores añadidos a la información que suministran, como son los enlaces que permiten enlazar temáticamente las búsquedas, la accesibilidad, la amigabilidad y la fiabilidad.

Una pauta para proceder a diseñar un itinerario de búsqueda ante tal ingente cantidad de páginas de información ofertada es acostumbrarse a tener señaladas en el navegador, en los books marks, las webs más recurrentes de búsqueda y que ofrecen mejores resultados.

1. En el primer grupo o Internet visible, los portales, los buscadores y los índices:

- www.alltheweb.com
- www.altavista.com
- www.copernic.com
- www.google.com
- www.yahoo.com

Otras webs de interés:

- www.whowhere.lycos.com
Es un directorio de personas, permite la búsqueda de direcciones de correo.
- www.internetinvisible.com
Es un directorio español que ofrece enlaces a bases de datos de actualidad y con un acceso temático por ámbitos. En

el ámbito de Sociedad/Asuntos sociales ofrece información a campos de dominio de los servicios sociales aunque tiene lagunas importantes.

- Las librerías ofrecen servicios comerciales de acceso a los documentos. Algunas como:
 - www.amazon.com Es la más importante en volúmen de ventas
 - www.bookshop.co.uk
 - www.diazdesantos.es
 - www.books-world.com/ca/index.asp.
Alibri Llibreria

Las webs institucionales de organismos públicos ofrecen información temática de interés.

Europa:

- www.oecd.org. Organización internacional que ayuda a los gobiernos a dar respuesta a los déficits económicos, sociales y de gobierno. Ofrece información en francés e inglés de servicios en línea y publicaciones como: libros, publicaciones periódicas, publicaciones electrónicas desglosadas por materias, etc.
- <http://europa.eu/int/eur-lex>.
Es un portal plurilingüe que recopila el corpus de los documentos oficiales de la Unión Europea. Permite la consulta sencilla a la legislación vigente. Ofrece también la posibilidad de consultas más extensas sobre el derecho de la Unión Europea. Tiene enlaces que ofrecen Menús de búsqueda.

Ofrece la consulta al Eurovoc thesaurus con descriptores organizados

alfabeticamente en familias temáticas. El descriptor *Asuntos sociales* tiene un grupo de descriptores asociados que debían ampliarse más porque muchos términos relacionados con este ámbito no aparecen mencionados. Ofrece, como aspecto positivo, la definición de algunos términos importantes.

Esta web tiene también disponible un glosario sobre instituciones, políticas y ampliación de la Unión Europea. Los documentos disponibles, como por ejemplo *La Carta social europea* van enlazando con links pertinentes a cada término que desarrolla.

- <http://www.uv.es/euroinfo/eurostat/> Ofrece información sobre la zona euro en versión inglesa y francesa. Ofrece información estadística de los estados miembros de la Unión Europea y de algunos terceros países a través de los servicios denominados DataShops.
- <http://www.cordis.lu/itt/itt-en/home.html> Es una web de la Comisión Europea que ofrece información sobre proyectos de innovación tecnológica y acceso a la información sobre sus publicaciones.

España:

- www.ine.es Permite búsquedas a la base de datos del INE. España en cifras, dividido por bloques temáticos según población. Ofrece también cifras de Europa en todos los ámbitos. Ofrece información sobre las publicaciones del INE y la posibilidad de compra. La consulta segmentada sobre población resulta muy operativa Equivalentes del INE, en Comunidades Autónomas, entre

otros como:

- www.idescat.es Ofrece información estadística sobre Catalunya, el *Pla estadístic*, etc.
- www.meyc.es/presidenciaue. Esta web del Ministerio de Educación y Ciencia ofrece las actividades, proyectos y documentos relacionados con la presidencia española de la Unión Europea. Proporciona también enlaces de interés.
- www.cde.ua.es/ El Centro de Documentación Europea ofrece en la web de la Universidad de Alicante acceso a información legislativa de la Comunidad Europea y de España con links que enlazan con los documentos.
- www.gencat.es/sial/ Es el Sistema d'Informació d'Administració Local. Ofrece información sobre derecho y administración local, sobre gestión FEDER, ofrece links de interés.
- www.gencat.es/sanitat Ofrece información sobre la sanidad y aspectos de los servicios sociales de Catalunya. Facilita el acceso a links temáticos de interés así como publicaciones.

De entidades como:

- <http://www.bancaja.es/obrasocial>. Es la web de la Fundación Bancaja de Valencia que ofrece, entre otros productos, información y documentos relacionados con los servicios sociales.

2. En el segundo grupo, los catálogos de Bibliotecas y los colectivos:

Son recursos de información documental muy importantes. Ofrecen los catálogos

propios y algunos están interrelacionados mediante el protocolo Z39.50 que permite hacer consultas de forma simultánea a varios catálogos.

Catálogos de Bibliotecas

- lcweb.loc.gov/z3950. La Library of Congress es la Biblioteca más grande
- www.ukoln.ac.uk/cgi-bin/vCuc Directorio del Reino Unido
- www.enssib.fr/bibliotheque/autres/bibfranc/z3950/resources Directorio francés
- www.absysnet.com/recursos/rezc3950.html Directorio español
- www.bne.es La Biblioteca Nacional ofrece sus catálogos en línea y recursos de interés con enlaces.

Catálogos colectivos:

España:

- www.crue.org/cgi-bin/rebiun. Es una red de Bibliotecas universitarias españolas REBIUN
- www.baratz.es/cgi-bin//abwebr Es la red RUECA
- www.buo.uniovi.es/Buo-Ruedo.html Es la red RUEDO (DOBIS/LIBIS)
- www.csic.es/cbic/acceso.htm. Es la red de Bibliotecas del Consejo Superior de Investigaciones Científicas

Cataluña:

- http://www.gencat.es/bc/7_project/set7_1htm Es un proyecto que ofrecerá en un único catálogo los catálogos colectivos de las Bibliotecas de Cataluña. Actualmente son accesibles desde esta página los catálogos de:

- La Biblioteca de Catalunya
- Las Bibliotecas públicas
- Las Bibliotecas Especializadas de la Generalitat, que constituyen la red BEG
- Las Bibliotecas patrimoniales

- www.cbuc.es/ccuc Ofrece los catálogos de las Bibliotecas universitarias de Cataluña y el de la Universitat Jaume I de Castelló.

Francia:

- www.ccf.fr/bnf.fr

Gran Bretaña:

- copac.ac.uk/copac

Localización de publicaciones periódicas:

- <http://www.issn.org>. Ofrece información sobre las publicaciones periódicas a través del ISSN.

Para suscripciones:

- <http://www.epnet.om/visdec.html> de Ebsco
- <http://www.swets.nl> de Swets

Bases de datos

- www.mcu.es/bases/spa/isbn/ISBN.html. Ofrece la consulta a los libros publicados en España.
- www.bdcsc.csic.es:8084. El Consejo Superior de Investigaciones Científicas ofrece la consulta a su base de datos.

Formatos no textuales:

- www.searchpdf.adobe.com

Consulta a diccionarios y enciclopedias:

- www.britannica.com
- www.harcourt.com/dictionary Es un diccionario sobre ciencia y tecnología
- www.encyclonet.com

Consulta a mapas:

- www.mapquest.com

Consulta a tesis doctorales:

- www.dissertation.com
- www.mcu.es/TESEO/teseo.html

Bibliografía

ABADAL FALGUERAS, ERNEST. *Sistemas y servicios de información digital*. Barcelona: Ediciones Trea; Universitat de Barcelona, 2001. 147 p.

AGUILLO, ISIDRO. "Internet invisible: los contenidos son la clave". *Curs d'Internet*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris documentalistes de Catalunya. Nov. De 2001.

ANUARIO DE INTERNET 2001: *Evolución y desarrollo en España*. Madrid: TheNext.AD; Espasa Calpe, 2001. 124 p.

CASTELLS, MANUEL. *La Galaxia internet*. Barcelona: Plaza Janés, 2001.

CODINA, LLUIS. "Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos". *Revista española de documentación científica*. Vol. 23, núm. 1, (enero-marzo 2000), p. 9-44

COMISIÓN EUROPEA. *Identifying and describing web resources* [en línea]. Luxembourg:Office for Official Publications of the European Communities. Acceso gratuito <http://www.elpub.org/html/webres.html> [Consulta: 8 may. 2001]

ESTRUGAS MORA, GEMMA, ROSER RIERA MASGRAU. "Panoràmica de la producció catalana de fonts estadístiques en suport electrònic". *Item*. Núm. 26 (gener-juny, 2000), p. 36-88

INSTITUT D'ESTADÍSTICA DE CATALUNYA. <http://www.idescat.es> [Consulta:1 dic.2001]

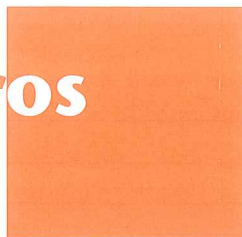
SHERMAN, C, G PRICE. *The Invisible web. Discovering information sources search engines can't see*. Medford: CyberAge Books, 2001. 439 p.

TECNO 2000. Núm. 95, (mayo-junio 2000)

Terminologia i documentació. I Jornada de Terminologia i Documentació. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra. Institut de Lingüística Aplicada, 2001. 141 p.



Comentario de
libros



García Herrero, Gustavo y Ramírez Navarro, José Manuel

Imagen y comunicación en temas sociales

Edic. Consejo General Diplomados en Trabajo Social y Certeza. Zaragoza, 2001. Pp. 232

Este libro evoca reconocimiento y gratitud hacia los autores por habernos ofrecido el resultado de un trabajo bien hecho y de gran interés en la acción social.

Su lectura sabe a fruto maduro no obstante la juventud de los autores. G. García y M. Ramírez, bien conocidos en el mundo del trabajo social, nos vienen ofreciendo sucesivos textos de gran interés en el campo de los servicios sociales desde una fundamentación teórica y con una sólida referencia práctica. Es una característica común de sus obras, el estilo comunicativo que llega más allá de la inteligencia, porque además ilumina y sirve a la acción, pasando por la calidez como diría muy bien otro amigo y colega, también experto en comunicación de lo social.

Pues bien, esta obra, se sitúa en la comunicación misma. Pretende analizar, con éxito, cómo se ha tratado la imagen y comunicación en la trayectoria de los servicios sociales. Y se hace desde la constatación de que, tanto la organización como los mismos asuntos sociales y la actividad solidaria, no quedan al margen de la imagen; es más, son vida cotidiana que se expresa en la sociedad; a su vez ésta devuelve la imagen que se forma de nosotros afectando profundamente nuestra práctica, tal como nos advierten los mismos autores. Y va aún más allá, cuando el lenguaje de la imagen resulta una provocación misma a la reflexión crítica.

En el primer capítulo, nos muestran la trayectoria de la imagen de la comunicación en los servicios sociales en España a través de las cuatro etapas en las que han diferenciado su proceso. A partir de los avanzados años 70, se refleja la

preocupación por qué son. Predomina el lenguaje abstracto y la elaboración artesanal. A esta etapa le sucede otra más pragmática que prevalece a mediados de los años 80 y se centra en la preocupación de transmitir, para qué sirven los servicios sociales. En un tercer momento se pone el énfasis en la utilidad de los servicios sociales, en comunicar para qué sirven y cómo se utilizan; y la preocupación por transmitir mucho, incide en un mensaje sobrecargado. En la etapa actual la imagen de la comunicación se conduce a través de lo emotivo y racional, el corazón y la razón, el calor y la luz. Utilizan para ello todo tipo de soportes.

Las representaciones sociales se configuran desde los agregados de comunicación que reciben los receptores. No logran sus objetivos a través de input aislados. Por ello, al finalizar el primer capítulo y antes de entrar en el segundo, se nos presenta el discurrir de los mensajes transmitidos por los sucesivos congresos de trabajo social desde el año 1968 hasta ahora mismo.

Con este equipamiento, resulta fácil acercarnos al capítulo II que constituye un eje clave en esta obra. Se centra en las «Estrategias de comunicación en temas sociales». Los contenidos aquí presentados nos permiten acercarnos con una visión más profunda y amplia a aspectos y dimensiones que subyacen en las imágenes y respectivos mensajes que se desean transmitir.

Los autores ya en el capítulo III, nos invitan al «Diseño de acciones publicitarias». Y en efecto, aquí encontramos cómo proceder en función de los objetivos, del público a quien se dirija la comunicación y de los

soportes y medios que utilicemos. Desde esas referencias cabe ya elaborar los contenidos, con atención a lo más destacable del mensaje y al lenguaje y la estructura de la comunicación. La riqueza de los ejemplos seleccionados son una buena muestra de quien sabe comunicar para el objetivo que se pretende.

La información es parte esencial de la estrategia de la comunicación, a través de ella se configura la imagen de la organización. Y los medios de comunicación son su cauce. Los autores no

dejan a la improvisación las relaciones con los media, «deben ser un aspecto programado» dicen. Nos advierten de las oportunidades y riesgos que pueden acompañar en esa relación y hasta puede sorprender que nos exhorten a una particular condescendencia con los mismos.

Imagen y comunicación no es un tema fácil. Se complica además cuando se refiere a temas sociales. Sin embargo, la obra aborda el reto de la dificultad y lo resuelve satisfactoriamente. Un libro para leer y consultar.

Natividad de la Red Vega

Adrienne S. Chambon, Allan Irving y Laura Epstein *Foucault y el Trabajo Social*

Editan: EUTS Linares (Univ. Jaén) y Editorial Maristán.
Granada, 2001

El libro con título *Foucault y el trabajo social (Reading Foucault for Social Work)*, escrito por profesores de trabajo social de universidades sobre todo canadienses ha sido publicado conjuntamente por la editorial Maristán y la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Linares; el prologuista a la edición castellana, José-Luis Moreno Pestaña, es profesor en una escuela de trabajo social. Sirvan estas líneas para hacer explícito que todo en este libro remite al trabajo social. Desde este punto de vista, el libro es importante por tres motivos:

1. Remite a la filosofía como una oportunidad para ampliar la secuencia de comprensión del trabajo social y del mundo.
2. Es una introducción práctica a la obra de Michel Foucault (1926-1984), entendida como un marco desde donde pensar el trabajo social y el mundo.
3. Quiere hacer visible el conjunto de presupuestos del trabajo social desde una perspectiva concreta.

La lectura de esta recopilación de artículos es amena, con una escritura clara y sencilla. Tiene como principal virtud la variedad y la práctica, puesto que está escrita por personas que conocen tanto la reflexión como el terreno. Nos presentan a un autor importante pero no siempre leído con todos sus matices ni con un objetivo crítico, paradójicamente. Ellos subrayan que las acciones, las tecnologías, los "dispositivos" tienen un objetivo, frecuentemente inconsciente tanto para el profesional concreto como para la profesión. El trabajo social no es

aséptico, y su objetivo, dicen los autores siguiendo a Foucault, es "normalizar" a las personas. *"En términos generales (este libro) se presenta como un reexamen crítico de las prácticas, programas institucionales y conocimiento en trabajo social a través del prisma complejo de los escritos de Foucault y de las diversas aportaciones de los mismos. Nosotros nos pronunciamos a favor de la reflexión crítica y del examen de las verdades incuestionadas"* (pág .63).

La obra se divide en dos partes y su prólogo merece una atención específica. La primera parte se compone de artículos de corte teórico así como de la traducción de una mesa redonda con participación de Foucault, lo que no deja de ser otro estímulo para su lectura y para acercarse al autor de manera viva y directa, a través de sus propias palabras. La segunda dirige su interés hacia la aplicación de una mirada foucaultniana en algunos campos del trabajo social como son la educación, la sexualidad juvenil, el duelo, la tercera edad. Incluye también dos artículos de especial interés. El primero se refiere a *"Vigilancia y gobierno del receptor de bienestar"* de Ken Moffat en el que hace un análisis demoledor de las oficinas que prestan ayudas económicas. El segundo artículo, curioso, se titula *"Postmodernidad, etnografía y Foucault"*. Su autor, John Devine, interpela a los especialistas en Foucault pero también a los educadores acerca de la disciplina en las escuelas, en las que parece que ningún profesional asume su responsabilidad frente a la violencia del entorno.

En el prólogo, su autor, en un texto denso, nos alerta del peligro de leer la obra de Foucault con un único criterio ya que *"distó*

de decir siempre lo mismo" (pág. 13) y tiene especial interés en indicarnos de la mano tanto de Foucault como de Bourdieu que las obras y los autores se leen de muchas maneras y con objetivos muy diversos. De hecho, de manera transversal, asoma una voluntad de integración entre las obras de estos dos autores que, seguramente, será sugerente para los lectores de ambos.

El prólogo va un tanto más lejos y su autor, que aparece profundamente interesado en comprender el trabajo social, hace sus propias sugerencias en torno a lo que puede unir a los lectores de esta obra, es decir en torno al trabajo social y a Foucault. En la página 47, indica: *"Una práctica teórica, insistía Foucault, tiene que ayudarnos a comprender lo que nos pasa. Pierre Bourdieu, por su parte, considera que todo trabajo epistemológico, lejos de proponer modelos de imposible cumplimiento tiene un único objetivo práctico: "saber lo que se hace"*. De manera templada y cercana, el prologoista añade: *"No siempre es fácil saber lo que se hace en la práctica cotidiana del trabajo social"*.

Como se puede observar, el objetivo de prólogo es contribuir a una mejora del trabajo social a través de Foucault y de una *"reflexión intelectual"* (pág. 45). En la misma página sigue así: *"Exigir a una práctica la transparencia y la formalización de una teoría científica o los matices de la reflexión filosófica es un recurso accesible para quien olvida las urgencias cotidianas de las que los filtros académicos o su posición de clase le han liberado a lo largo de su vida. Bourdieu (1997: 85) llama este tipo de llamadas a la virtud que no proveen las condiciones para realizar lo que exigen "universalismo intelectualista" insistiendo en que es uno de los procedimientos más viciados por lo que los dominantes cultivan su narcisismo.*

Para una trabajadora social de la práctica, es de particular agradecimiento que se reconozca que todo, entendido como un absoluto, no es responsabilidad de los trabajadores sociales del terreno, suficientemente ocupados en la multiplicidad de sus tareas y en permanecer vivos y receptivos a los mundos de los usuarios a los que acompañan. Para una trabajadora social de la teoría, es de particular agradecimiento que se reconozca la legitimidad que existe en separar, momentáneamente, la práctica y la teoría y en recordar los peligros de este *"universalismo intelectualista"*.

Quizás, aprovechando este prólogo, vaya siendo posible para el trabajo social escuchar suavemente que si bien la profesión tiene casi cien años de práctica, la disciplina tiene sólo unos pocos. El desarrollo teórico del trabajo social debería permitir a los trabajadores sociales de la(s) práctica(s) obtener un conocimiento más sistematizado y una perspectiva del mundo, de los problemas sociales y de los seres humanos más compleja. El objetivo de la teoría no es su aplicación inmediata. El objetivo de la práctica es resolver las dificultades ahora.

El prólogo también nos permite comentar la importancia de los artículos antes señalados. En la página 22, en una nota a pie de página, el prologoista nos avisa que John Devine se refiere a *"la conversación de la escuela en un escenario degradado de socialización"* y si bien *"algunos aspectos de estos problemas (...) no resultarán extraños a muchos profesionales de la enseñanza"*, nos advierte, con mucho criterio, que este trabajo es una *"muy discutible aportación a este libro"*. Más adelante, (pág. 43) matiza

que se trata de *“un trabajo, por otra parte, con consideraciones críticas valiosas”*. El prologuista consigue así motivar nuestro interés para su lectura.

El autor del artículo, en un tono diferente al del conjunto del libro, señala en la página 351: *“para los foucaultnianos, disciplina es una mala palabra, y presuponen que nuestra sociedad hegemónica está llena de adolescentes sobredisciplinados, especialmente en las escuelas de los barrios marginales. (...) el trabajo de campo, a largo plazo, demuestra precisamente que los educadores, lejos de disciplinar excesivamente a los jóvenes, se han despreocupado del trabajo, y por razones muy comprensibles.”* Más abajo en la misma página, indica que *“la principal queja que escuchamos de los estudiantes con los que trabajamos, es que las escuelas proporcionan demasiado poca, no demasiada disciplina. (...) Los profesores, nos dicen, tienen miedo de los estudiantes.* Finalmente, el autor concluye en la página 355: *“El paradigma de Foucault –esencialmente el panóptico– servía, en muchos aspectos, como el símbolo dominante para resumir la era de la modernidad. Pero es esencialmente inútil para el período postmoderno en el que nosotros mismos nos encontramos; un tiempo en el que (como en la arquitectura postmoderna) cada vez está más claro que debemos volver atrás y reintegrar al presente, eclécticamente y sin nostalgia, algunos de los elementos de la época clásica que Foucault habría descartado totalmente: la disciplina, la vigilancia, el cuidado y otros aspectos del humanismo. Esto no supone negar, por supuesto, que al mismo tiempo el humanismo debe ser completamente desmitologizado y despatriarcalizado.”*

La inclusión de un artículo con este contenido da muestras de flexibilidad y

tolerancia por parte de quien seleccionó los diferentes trabajos y sugiere con qué nivel de libertad puede ser leído el texto en su totalidad, para aceptar su contenido o para discutirlo razonablemente.

Por su parte, el texto de Ken Moffat es decididamente foucaultniano. En él, disecciona los servicios de ayuda económica. En un sistema de servicios sociales como el nuestro en que el peso de la ayuda económica directa es tan importante, conocer los mecanismos que subyacen a la organización de estas ayudas puede deparar algunas sorpresas, en el sentido de que pudiera ser que las ayudas cumplieran justo aquello que pretenden combatir y en vez de apoyar a las personas que las necesitan se convierten no sólo en un sistema de control sino castigo.

El autor realizó entrevistas en profundidad a trabajadores sociales de una oficina que presta ayuda económica a los vecinos de un barrio muy deprimido. Uno de los objetivos de los trabajadores sociales es discriminar los pobres merecedores de los no merecedores de ayuda. Dice el autor: *“En tales juicios está implícito que los pobres no merecedores son moralmente sospechosos”* (pág. 329). Una posibilidad “subversiva” para el trabajador social es no escuchar. Si un receptor de la ayuda ha realizado algún pequeño trabajo remunerado, lo mejor que puede hacer el trabajador social es no escucharlo y por lo tanto no consignarlo. Quizá parezca un artículo provocativo y excesivo y quizá lo sea pero en todo caso es un buen desmitificador de la ayuda económica y de la relación que puede establecerse, en ese marco, entre usuario y trabajador social.

Adrienne S. Chambon, Allan Irving y Laura Epstein
Foucault y el Trabajo Social
Editan: EUTS Linares (Univ. Jaén) y Editorial Maristán.
Granada, 2001

En conclusión, este libro puede servir:

- Para pensar los fenómenos sociales con una perspectiva sosegada, a largo, o en todo caso a medio plazo.
- Para introducirse de una manera práctica y propia en la obra de M. Foucault, para especializarse posteriormente o para tener elementos de juicio acerca de este autor y su obra.
- Para actuar y empezar a percibir a los usuarios no como "personas merecedoras o no de ayuda" sino como personas que consiguen desear una "vida buena", merecedora de ser vivida.

Fina Fombuena

VV.AA. Coordinador: Alfredo Hidalgo Lavié *Retos de la inmigración en España. Reflexiones, sugerencias, sensibilidades*

Edita: Diputación de Cádiz. Biblioteca de Estudios Sociales y Económicos. Cádiz, 2001.

Las noticias de atentados y ataques terroristas nos invaden con imágenes que se graban en la retina y en la memoria. Sin entrar a valorar las consecuencias políticas y económicas de estas catástrofes, no podemos pasar por alto los efectos sociales que ha generado y que generarán.

Es evidente que este tipo de injusticias se cobran sus víctimas. Personas que pierden la vida, que sufren secuelas físicas y psíquicas y la sociedad en general, que tiene que aprender a marchas forzadas a sobrellevarlo. El odio que generan estos atentados se vuelve tan arraigado al sufrimiento, tan extremo, que se globaliza y extiende hasta quienes son como nosotros meros espectadores.

No puedo dejar de pensar en dónde y cómo comenzó todo esto, en por qué un puñado de personas cometen semejantes actos de barbarie, y reconozco que la pregunta no es ni fácil, ni agradable. Porque llego a la conclusión de que todos y cada uno de nosotros ha contribuido o contribuirá a perpetuar el odio, la injusticia y el racismo. Razones que aunque no sean suficientes por sí solas, son decisivas a la hora de iniciar una contienda.

Y es que, el desconocimiento de las cosas y de las personas genera desconfianza que se generaliza y se estereotipa a una determinada característica física o social.

Como profesional me pregunto que clase de porvenir les espera a las personas y a los hijos de los que más han sufrido que seguirán creciendo con miedo e inseguridad. El miedo se transforma y genera actitudes aún más insolidarias, injustas y xenófobas. Afortunadamente

muchos creemos firmemente que el rencor no es la mejor solución.

Como personas, padres, educadores y como profesionales somos responsables de dar a conocer y acercar culturas diferentes. Las bases de una sociedad más justa las construiremos aprendiendo los unos de los otros, porque formamos parte de un mundo que esta entrelazado.

“La mayor esperanza es la educación”, “apostar por la educación intercultural” y más aún por la formación de los profesionales que trabajan a diario en el ámbito de la intervención social, son algunas de las propuestas que nos presenta **Alfredo Hidalgo Lavié** en el libro *Retos de la Inmigración en España: Reflexiones, sugerencias, sensibilidades*. Es una guía didáctica realista basada en experiencias concretas y esclarecedoras de cómo se puede y se debe trabajar la interculturalidad.

Es un instrumento muy útil que surge de la iniciativa, admirable, de éste profesor y de las personas que han contribuido a lanzar este texto. Proporciona algunas de las bases teóricas y prácticas necesarias para dar un paso más en la necesidad de formar y trabajar día a día.

El libro *Retos de la Inmigración en España* nos acerca en cada capítulo a la visión de un grupo de profesionales, entre los que se encuentran Profesores de Escuelas Universitarias, Presidentes y Portavoces de entidades muy volcadas en la erradicación del racismo y la violencia. A lo largo de cuatro capítulos colaboran un total de ocho personas que analizan la inmigración desde diferentes enfoques, socio-cultural, politológico y eminentemente práctico.

Acercando los hechos, así comienza. En concreto a la ciudad de Melilla, que nos presenta un modelo de lo que han vivido y viven a diario ciudadanos y recién llegados. Las vidas de unos y otros quedan unidas para lo bueno y lo malo, está es la visión de **José Alonso**, *Presidente de la Asociación Pro-Derechos Humanos de Melilla*. La importancia de los acontecimientos vividos a lo largo de años de lucha y convivencia, que siguen marcando las pautas de relación.

El prejuicio es irreversible, se explota constantemente el recuerdo de actos pasados, conflictos bélicos, miedos, que se asocian inevitablemente a las personas de una misma cultura que están a años luz de lo que fueron o hicieron sus antepasados. *«Siempre bajo sospecha».*

Ya en el punto del enfoque socio-cultural aparecen las aportaciones de dos Profesoras de la E.U.A. de Trabajo Social de Jerez, **Isabel Jiménez**, *Profesora de Sociología*, y **Ana M^a González**, *Profesora de Técnicas de Investigación Social*, junto con la de **Francisco Morales**, *Presidente de CEAIN* (Centro de Acogida de Inmigrantes).

Nos muestran experiencias concretas de la situación de la inmigración en el sur de España, ciudades de paso que albergan un gran contingente de extranjeros que chocan de frente con las barreras legales y el rechazo social.

La imposibilidad de la protesta, la subordinación de unos a otros y en definitiva las desigualdades que no nos dejan ver las mejoras y lo positivo que la inmigración nos ofrece. Coinciden en la importancia del discurso gubernamental y de los medios de comunicación. Las

organizaciones políticas lejos de mediatizar y denunciar la vulneración de derechos, prefieren la alarma social. La ignorancia, motor de las injusticias, sigue siendo uno de los factores que contribuye a perpetuar el racismo.

Superioridad o inferioridad cultural, esa es la lucha y se manifiesta en continuos episodios de racismo. Somos políticamente correctos y se evidencia en un gran número de personas que ocultan su rechazo. El contraste entre la democracia y la defensa de las libertades, que todo el mundo se siente orgulloso de defender, y las actitudes que continuamente se lanzan en torno a estereotipos y tópicos sin fundamento.

El racismo persiste, lo llevamos con nosotros, no podemos negarlo. Y partiendo de la base de que así se nos educa podemos tratar de abrir la mente hacia eso que desconocemos y nos asusta. Porque el rechazo cultural se traduce en rechazo a las personas, somos incapaces de generalizar en positivo, nuestra confianza la depositamos en las personas dependiendo de su procedencia y condición social. Si mi vecino inmigrante es amable conmigo es porque es alguien excepcional, cualquier otro merece mi rechazo.

«Lo ideal es buscar un marco de convivencia donde quepamos todos». Buscar una identidad cultural nueva, como siempre se ha hecho, luchando contra la opresión, conservando lo mejor de cada cultura, sin menospreciar al otro.

El enfoque politológico lo presentan **José Antonio Moreno**, *Portavoz Estatal de SOS Racismo*, **Alfredo Hidalgo**, *Profesor de Política Social y Servicios Sociales de la E.U.A de Trabajo*

Social de Jerez y **José Mejía**, *Portavoz Estatal de la Plataforma 0,7*.

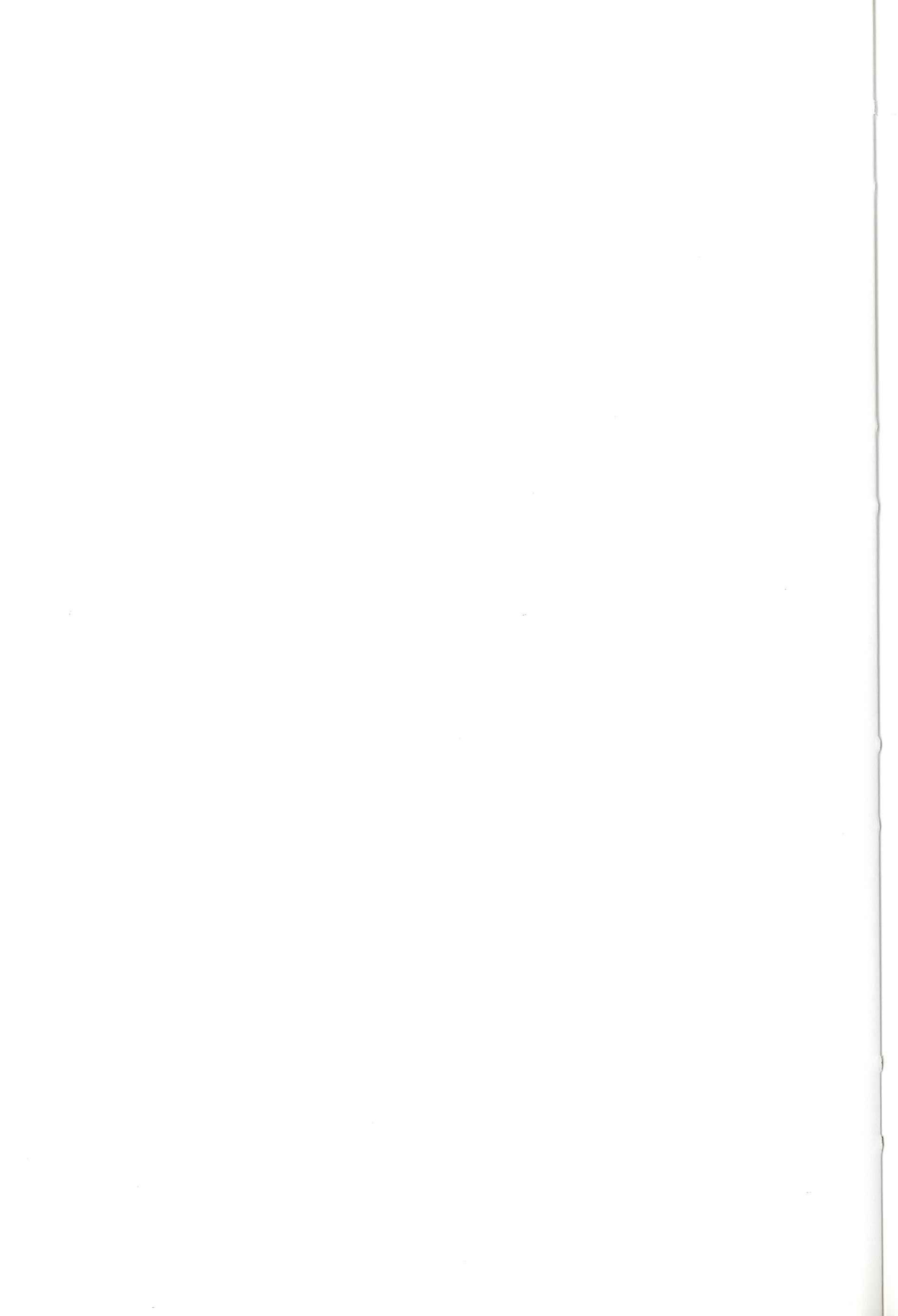
La ley de extranjería, barrera legal con la que chocan miles de personas que vienen a España en busca de oportunidades que se les niegan en sus países de origen. Y es que resulta muy difícil trabajar y buscar un lugar, constantemente se vulneran los derechos de las personas, y peor aún la legislación a veces contribuye a ello. Bajo un marco legal más flexible y adaptado a las necesidades se contemplarían recursos y actuaciones que reduzcan los daños.

Cobra especial relevancia en este punto los Servicios Sociales. Personas que carecen de recursos y de papeles quedan al margen, no tienen cabida en estos centros. Hay que establecer puentes, nexos de unión que contemplen toda la realidad de la inmigración apostando por la cooperación y la educación internacional. Necesidad de voluntad política, recursos no sesgados y al alcance de todos.

En último lugar **Raúl Rodríguez Mateo**, *Presidente de ESCODE (Estudios y Cooperación para el Desarrollo)*, nos ofrece la realidad de una ciudad como Ceuta y el papel de los menores inmigrantes y la problemática asociada a la pobreza y la exclusión. Trabajo de campo y de calle, reflexión sobre las actuaciones y propuestas de mejora en los programas que se llevan a cabo desde esta organización.

Interesante lectura que combina a la perfección el relato de los hechos, los factores y las teorías sobre la evolución de la inmigración en España, con vivencias prácticas de profesionales de diferentes ámbitos. De nuevo me gustaría recalcar el compromiso y la dedicación de la Escuela Universitaria de Jerez en ésta iniciativa, felicitándoles por su trabajo y animándoles a continuar.

M^a Cruz Vergillos Ramos



Títulos de la Revista publicados

- Nº 0 a 4: ARTICULOS SUELTOS (agotado)
Nº 5 a 8: ARTICULOS SUELTOS (agotado)
Nº 9: DOSSIER MENORES
Nº10: MUNICIPIO Y S. SOCIALES
Nº11-12: DOSSIER MINUSVALIAS
Nº 13: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (agotado)
Nº 14: TERCERA EDAD (agotado)
Nº 15: SALARIO SOCIAL
Nº 16: TRABAJO SOCIAL Y JUSTICIA
Nº 17: TRABAJO SOCIAL Y EMPRESA
Nº 18: TRABAJO SOCIAL Y FAMILIA
Nº 19: SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL
Nº 20: TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA. SITUACION Y PERSPECTIVAS
Nº 21: LAS NECESIDADES SOCIALES
Nº 22: AREAS DE BIENESTAR SOCIAL Y ACCIONES INTEGRADAS (agotado)
Nº 23: ARTICULOS SUELTOS
Nº 24: ARTICULOS SUELTOS
Nº 25: LA SUPERVISION
Nº 26: V JORNADAS DE SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL
Nº 27: APORTACIONES PROFESIONALES LIBRES AL VII CONGRESO ESTATAL
Nº 28: LA INMIGRACION
Nº 29: ARTICULOS SUELTOS
Nº 30: EVALUACION
Nº 31-32: INCIDENCIA DE LA CRISIS EN EL ESTADO DE BIENESTAR
Nº 33: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (I)
Nº 34: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (II)
Nº 35: NUEVAS NECESIDADES/NUEVAS RESPUESTAS
Nº 36: LA ARTICULACION DEL TEJIDO SOCIAL
Nº 37: JUVENTUD
Nº 38: EXCLUSION SOCIAL
Nº 39: LA FORMACION PARA EL TRABAJO SOCIAL. NUEVOS RETOS
Nº 40: COMUNIDAD Y TRABAJO SOCIAL
Nº 41: ETICA EN LA INTERVENCION SOCIAL
Nº 42: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (I)
Nº 43: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (II)
Nº 44: INTERCULTURALIDAD
Nº 45: NUEVA PERSPECTIVA DE GENERO
Nº 46: TRABAJO EN EQUIPO
Nº 47: AMBITO LOCAL Y VIDA COTIDIANA
Nº 48: IMÁGEN, COMUNICACIÓN E INTERVENCIÓN SOCIAL
Nº 49: CALIDAD (I)
Nº 50: CALIDAD (II)
Nº 51: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (I)
Nº 52: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (II)
Nº 53: TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN
Nº 54: ENFOQUES Y ORIENTACIONES DE LA POLITICA SOCIAL
Nº 55: LA INTERVENCIÓN SOCIAL ANTE LOS PROCESOS DE EXCLUSIÓN
Nº 56: HABITAT Y CONVIVENCIA
Nº 57: EL MÉTODO: ITINERARIOS PARA LA ACCIÓN (I)
Próximas publicaciones:
Nº 58: EL MÉTODO: ITINERARIOS PARA LA ACCIÓN (II)
Nº 59: NUEVAS TECNOLOGÍAS
Nº 60: FAMILIA: POLÍTICAS Y SERVICIOS (I)
Nº 61: FAMILIA: POLÍTICAS Y SERVICIOS (II)

Publicación del Consejo General

Colección "Trabajo Social"

Serie "libros"

1. Introducción al Bienestar Social

P. Las Heras y E. Cortajarena
AGOTADO

2. Política Social y Crisis Económica

I. Cruz Roche, A. Desdentado y
G. Rodríguez
AGOTADO

3. Los Servicios Sociales en una Perspectiva Internacional. El sexto sistema de Protección Social

A.J. Kahn y S.B. Kamerman
Precio: 9,65 €

4. Los Servicios Sociales I

Gloria Rubiol
Precio: 5,92 €

5. Los Servicios Sociales II

Gloria Rubiol
Precio: 7,60 €

6. Nuevos Paradigmas en Trabajo Social. Lo social natural

Ricardo Hill
Precio: 5,77 €

Serie "Textos Universitarios"

1. Los Centros de Servicios Sociales. Conceptualización y desarrollo operativo

Gustavo García Herrero
AGOTADO

2. Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico

Amaya Ituarte Tellaache
Precio: 5,77 €

3. Aproximaciones al Trabajo Social

Natividad de la Red Vega
Precio: 13,82 €

4. Trabajando con familias. Teoría y práctica

Elisa Pérez de Ayala Moreno St^a María
Precio: 17,43 €

Serie "Documentos"

1. Dos documentos básicos en Trabajo Social. Estudio de la aplicación del informe y ficha social

AGOTADO

2. Cuatro siglos de acción social. De la beneficencia al Bienestar Social. Seminario de historia de la acción social

AGOTADO

3. Primeras Jornadas Europeas de Servicios Sociales. Países del Área Mediterránea

Precio: 1,95 €

4. Un modelo de ficha social. Manual de utilización

Precio: 4,54 €

5. **Servicio Social de ayuda a domicilio. I Jornadas Internacionales**
AGOTADO
6. **Los Servicios Sociales Comunitarios**
AGOTADO
7. **Los Servicios Sociales en el Medio Rural**
Precio: 3,67 €
8. **Encuentro sobre Servicios Sociales Comunitarios**
Precio: 5,17 €
9. **Seguimiento de la gestión de los Servicios Sociales Comunitarios. Propuesta de un sistema de indicadores**
AGOTADO

Serie "Cuadernos"

1. **Relación entre Servicios Sociales y Sanitarios**
AGOTADO
2. **La formación en la gerencia de Servicios Sociales**
Precio: 3,97 €
3. **Voluntariado y Centros de Servicios Sociales**
Francisco Bernardo Corral
Precio: 4,21 €
4. **La animación sociocultural: una alternativa para la tercera edad**
M^a Victoria Cubero
Precio: 4,27 €

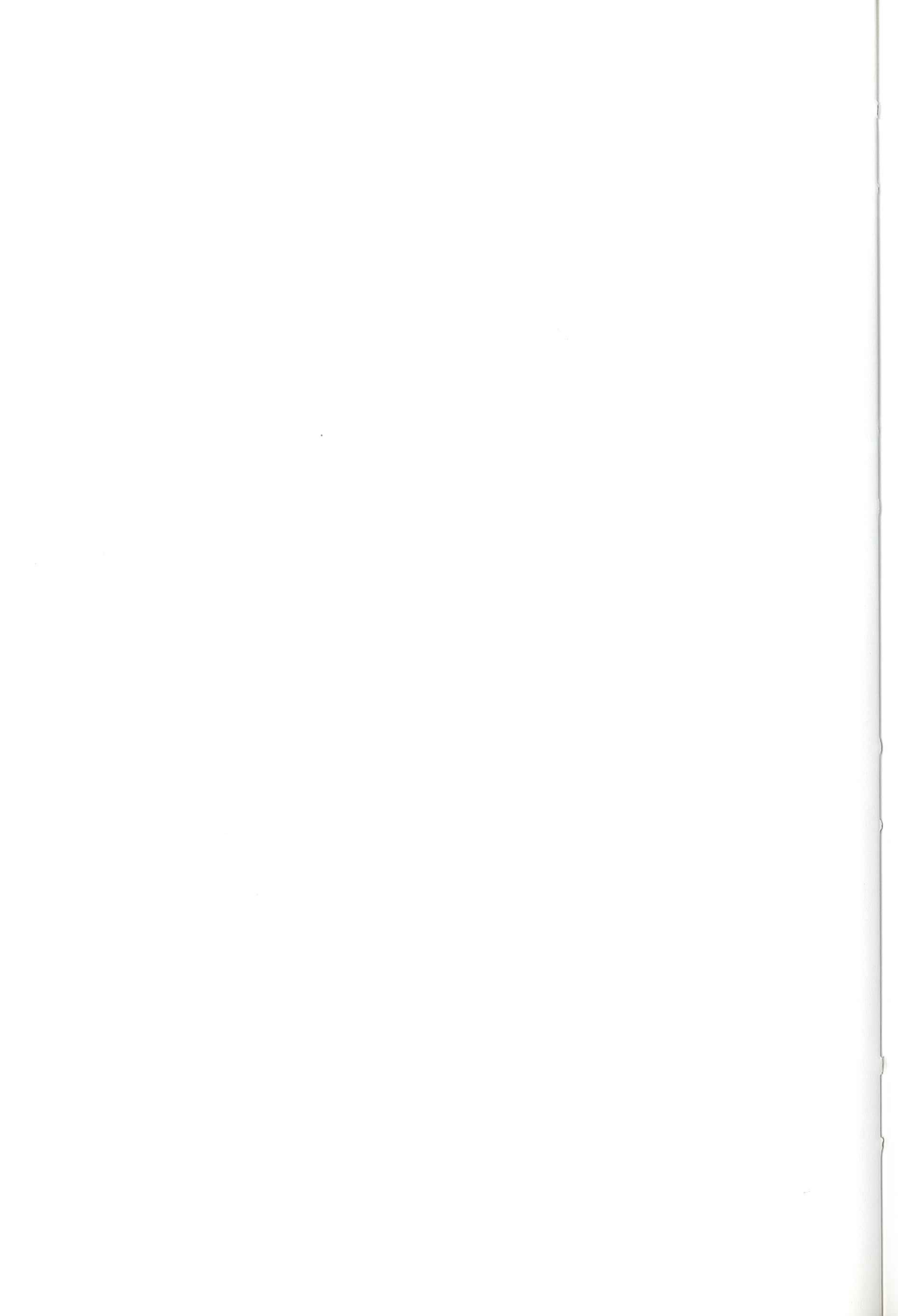
5. **Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios**
Angel Acebo Urrechu
Precio: 5,77 €
6. **El Trabajador Social en los servicios de apoyo a la educación**
Eugenio González González,
M^a Jesús González Alonso y
M^a Jesús González González
Precio: 6,07 €

Serie "Papeles"

1. **II Jornadas de Servicios Sociales en el Medio Rural. Carmona 1987**
Precio: 9,02 €
2. **La Ética del Trabajo Social. Principios y Criterios**
Precio: 2,40 €
3. **Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social**
Precio: 1,20 €

Forma de pago. Enviar:

- Cheque bancario (a nombre del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social).
- Giro Postal al Consejo General.
- Transferencia a Banco Popular:
C/ Gran Vía, 67. 28013 Madrid.
C.C.C.: 0075-0126-93-0601284373



Presentación de artículos

indicaciones generales

1. La Revista de Servicios Sociales y Política Social, como instrumento de difusión y comunicación del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, está abierta a la publicación de trabajos y aportaciones de todos los Diplomados en Trabajo Social así como de profesionales de otras disciplinas, que con su complementariedad y especificidad, enriquezcan el quehacer profesional.

2. Trabajos publicables:

- Investigaciones: empíricas o aplicadas.
- Trabajos de reflexión y recopilación teórica.
- Trabajos de descripción y análisis metodológico.
- Relatos de intervenciones sociales: modelos y resultados.
- Experiencias prácticas (análisis y conclusiones), etc.

Referidos a Trabajo Social, Política Social y Servicios Sociales.

3. Presentación de artículos:

- Los artículos deberán ser remitidos a la Sede del Consejo General Campomanes, 10,1º -28013 Madrid.
- Mecanografiados en papel tamaño DIN-A4, a doble espacio, por una sola cara y copia en soporte magnético bajo programas para MS-DOS Word Perfect versiones 4.2,

5.0, 5.1 ó 6.0 y Word versión 5.5; para Windows: Word Perfect versiones 5.1, 5.2 ó 6.0 y Word versiones 1.0, 2.0 y 6.0.

- La extensión deberá atenerse a:
 - * Mínimo de 12 folios.
 - * Máximo de 40.
- El autor o los autores adjuntarán al artículo un "Abstract" o resumen no superior a 10 líneas en español y si es posible en inglés, así como cinco o seis "palabras clave" del artículo (igualmente en castellano y en inglés).
- Los cuadros y gráficos en número limitado se detallarán en hoja aparte, con indicación de página y espacio donde deberán insertarse.
- Las anotaciones, referencias bibliográficas, etc., deberán ir colocados al final del artículo, todas seguidas, y se numerarán por orden de aparición en el texto y deberán ajustarse a algún criterio o normativa, aceptado internacionalmente. En todo caso deberán incluir APELLIDOS y nombre del autor/es. TÍTULO DEL LIBRO. Ciudad/País donde se edita. Nombre de la Editorial. Año de la edición. En caso de revistas, además de los APELLIDOS y nombre del autor/es, el "Título del artículo al que se hace referencia". NOMBRE DE LA REVISTA DONDE SE PUBLICA. Mes y año. Número de la revista y páginas que contienen dicho artículo. Las ponencias de Congresos y otros tipos de documentos, deberán estar

Presentación de artículos indicaciones generales

debidamente referenciados para su posible localización por los lectores interesados. En los documentos no publicados deberá hacerse especial mención a esa característica.

- Junto al artículo, el autor deberá remitir, en folio separado, sus datos personales:
 - * Nombre y apellidos.
 - * Domicilio y teléfono de contacto.
 - * Profesión, lugar de trabajo.
 - * Experiencia de campo.
 - * Otras publicaciones.
 - * Título del artículo, con indicación de si ha sido presentado y/o expuesto en algún otro medio.

4. Contenido de los artículos.

Se exigirán unos mínimos de calidad técnica y científica para la publicación de los artículos. El Comité Editorial, ajustándose a los criterios que este órgano tiene establecidos, velará y valorará los mismos.

El contenido desarrollado en los artículos deberá incidir fundamentalmente en el trabajo social tanto como disciplina, como práctica; en las modificaciones de la Política Social y sus repercusiones; consolidación y/o retroceso en reconocimiento de derechos sociales; Trabajo Social en los diferentes sistemas; análisis y sistematización de metodología, técnicas, etc.

El desarrollo o descripción del artículo deberá ajustarse a un esquema lógico-científico que garantice, de un lado, la facilidad de comprensión y, de otro, el cumplimiento de un mínimo rigor científico (introducción y/o explicación), desarrollo, exposición de datos, análisis, metodología, utilidad y conclusiones y bibliografía.

La inclusión de macros, tablas y gráficos deberá limitarse a la estrictamente indispensable, evitando en todo caso el abuso de su utilización.

Los artículos que no sean inéditos se publicarán en función de dos criterios:

- 1º Que su difusión haya sido en algún medio de difícil acceso a los Diplomados en Trabajo Social.
- 2º Que haya sido publicado en otro idioma.

5. Los artículos serán propiedad del Consejo, salvo cuando estos hubieran sido publicados con anterioridad.
6. El Comité Editorial valorará todos los artículos recibidos. La decisión será comunicada al articulista, y en caso de no aceptación, le serán devueltos los artículos correspondientes; en caso de aceptación, el articulista recibirá una notificación y 3 ejemplares de la revista en que sean publicados sus trabajos.

VII JORNADAS DE SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL

“La Artesanía de la Felicidad Común”

CAZALLA DE LA SIERRA (SEVILLA)

6,7 y 8 de Junio de 2002

¿Cómo definir algo tan complejo como *la felicidad*? ¿Se vive mejor en el Medio Rural que en la Gran Urbe?

Las Políticas Sociales desarrolladas en el Medio Rural buscan la *“felicidad”* de los ciudadanos y ciudadanas (afirmación ésta cargada de ambigüedades) y, por tanto, **procede una reflexión en torno a conceptos como el Calidad de Vida, Bienestar o Felicidad.**

Estos conceptos, son borrosos por cuanto contienen una alta carga de subjetividad, son en apariencia muy cambiantes y están anclados en el mundo de lo axiológico. Así, de la revisión de los valores que impregnan la vida del mundo rural se deben extraer conclusiones que hagan operativos los esfuerzos de las comunidades por elevar su nivel de satisfacción.

En los momentos en los que nos encontramos de aparente sequía epistemológica y de Políticas Sociales con unos límites ideológicos también en apariencia difusos, se impone PENSAR y RE-PENSAR acerca del Sistema que proporciona (o eso creemos) posibilidades de que las personas alcancen mayores cotas de bienestar.

CONTENIDOS

El Medio Rural en Clave de Felicidad

- Entorno humano
- Entorno económico
- Entorno físico

Efectos de las Políticas Sociales en el Medio Rural

- Aportaciones los ámbitos de la salud, la educación, el trabajo, el urbanismo y los servicios sociales
- Modelos organizativos territoriales de los Servicios Sociales
- Presentación Partidos Políticos: Ideología y propuestas de modelos de Servicios Sociales

De la rigidez de las disciplinas al aprendizaje común: reto de los profesionales en el Medio Rural

El Trabajo Social: “Artesanía de la Felicidad Común”

SECRETARÍA TÉCNICA

“Viajes El Corte Inglés” – Dpto. De Congresos – c/ Teniente Borges, 5 – 41002 Sevilla

Tel.: 954 50 66 00 / 954 50 66 05 – Fax: 954 22 35 12

E- mail: sevillacongresos@viajeseci.es

Más información y boletín de inscripción en la página web del Consejo General

www.cgtrabajosocial.es



Consejo General

De Colegios Oficiales de Diplomados
en Trabajo Social y Asistentes Sociales



Colegio Oficial

de Diplomados en Trabajo Social
Sevilla