

**Universidad Nacional Autónoma de México  
Escuela Nacional de Trabajo Social**

**Apuntes de Trabajo Social**

**Trabajo Social, disciplina del  
conocimiento.**

**Nelia Tello**

## **Contenido**

- 1. La intervención en trabajo social**
- 2. La estrategia metodológica**
- 3. Modelos de intervención**

**Universidad Nacional Autónoma de México  
Escuela Nacional de Trabajo Social**

**Trabajo Social, disciplina del conocimiento.<sup>1</sup>**

**Nelia Tello**

**La intervención social.**

**T**rabajo social es una disciplina de las ciencias sociales que tiene por objeto de estudio **la intervención social** con sujetos concretos –individuales o colectivos- que tienen un problema o una carencia social en un momento determinado. Su acción deviene de lo social y recae en lo social, precisamente en el punto de intersección que genera la relación sujeto, problema, contexto. **La intervención de trabajo social** es una acción racional, intencional, fundada en el conocimiento científico, que tiene por objetivo desencadenar **procesos de cambio social**. La participación del sujeto es indispensable, para hablar de una acción de trabajo social.

“Desde una definición general de la ciencia y desde el desarrollo de nuestra historia, podemos observar que el trabajo social no nace, ni se desarrolla como tal. Su apelación a diferentes cuerpos y categorías teórico-conceptuales ha sido con el objeto de comprender e interpretar la realidad, a fin de modificarla. En este sentido, nuestra profesión se ha definido, históricamente, como una disciplina de intervención”<sup>2</sup>

La intervención es un proceso intencional, tiene un inicio y un fin, acontece en un punto dado del presente, pero tiene un pasado que constituyó a la situación problema en la que tiene lugar la acción y tiene

---

<sup>1</sup> Texto utilizado en el SUA de Trabajo Social para impartir la materia de Trabajo Social de la Comunidad.

<sup>2</sup> Acevedo Patricia, Investigación e Intervención en Trabajo Social, en Reconstruyendo lo Social, Ed Espacio Buenos Aires, 2006

un futuro en el que esa situación problema habrá sido modificada en relación a la tendencia que llevaba. La intervención es una acción racional que irrumpe, que se impone y rompe con el acontecer dado, lo modifica y hace la diferencia.

La intervención marca un comienzo provocado, opera un cambio en el curso de la situación problema mediante el ejercicio de un saber que hace que suceda tal o cual acontecimiento.

Encontramos grandes oscilaciones en los sujetos-objetos de intervención de trabajo social, el énfasis cambia según el momento y la visión, para unos son los sujetos con carencias, para otros son los contextos opresores, para otros son los problemas. Para nosotros, el objeto de la intervención de trabajo social o sea el

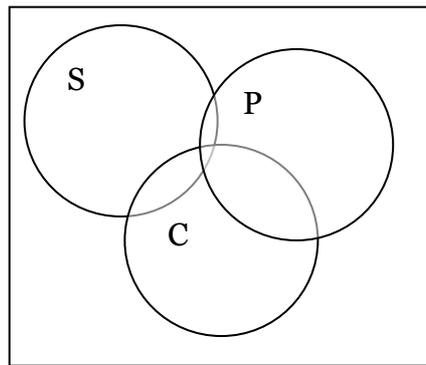


fig 1 Objeto de intervención de trabajo social

problema objeto de trabajo social debe comprenderse como una unidad, por eso hablamos de la **situación problema** que se atiende y no del sujeto, del problema y del contexto como elementos independientes que sólo se integran como objeto de intervención.

La **situación problema** como unidad se constituye en el objeto de la intervención en su multiplicidad de interacciones, movimientos y

retroacciones. Esto es, el objeto de trabajo del trabajador social está constituido por las articulaciones entre el sujeto y el problema en el contexto concreto. Sería incongruente hacer referencia a la complejidad de la realidad y no intentar una aproximación integral a la **situación problema** objeto de trabajo. “la visión integral (no simplemente agregativa) descansa en las necesidades que plantea la praxis..en vez de limitarse a una combinación entre factores propios de distintas areas”<sup>3</sup>

Abordar la **situación problema** desde sus articulaciones internas permite mantener una perspectiva desde el proceso constitutivo de la misma situación. No es lo mismo conocer a un sujeto, que entender a ese sujeto en su relación al problema o carencia que se atiende en un espacio y tiempo dados. Profundizar el conocimiento de la realidad sólo es posible si se trasciende la mera descripción fragmentada y superficial del objeto de intervención.

Definir la **situación problema** como la unidad de análisis y la intervención como la unidad de trabajo es básico para el crecimiento de trabajo social como disciplina social. “la unidad de análisis se encuentra por lo general sólo implícita; no se especifica y casi nunca se justifica. Por eso se convierte en un supuesto a priori muy cuestionable<sup>4</sup>”, y dificulta el proceso de acumulación de conocimiento como una unidad.

La **situación problema** como unidad adquiere un significado preciso fundado en la complejidad de su constitución, que no se entiende, si abordamos sus componentes de manera independiente. Es decir, la unidad –sujeto, problema, contexto- tiene un significado al integrarse en una estructura dada, por sus correlaciones internas y otro si se trata de manera independiente el sujeto, el contexto y el problema.

---

<sup>3</sup> Zemelman Hugo, Conocimiento y Sujetos Sociales, Ed el Col de México, 2ª reimp México, 2000.

<sup>4</sup> Wallerstein Immanuel, Impensar las ciencias sociales, Ed S XXI-UNAM, México, 1991.

## **De la situación problema, objeto de intervención:**

### **a) De los sujetos de intervención.**

La construcción histórica del trabajo social como disciplina se ha dado desde los diferentes sujetos que ha atendido:

- El caso
- El grupo
- La comunidad
- La región

La evolución histórica de los sujetos de intervención de trabajo social refleja claramente la perspectiva epistemológica desde la que se ha desarrollado la profesión del trabajo social. Es decir, las miradas que del sujeto ha ido constituyendo la profesión para su estudio se han fundamentado históricamente en la centralidad del individuo, del grupo o de la comunidad en el pensar social. En la actualidad podemos pensar en estos sujetos como los sujetos históricos de la intervención de trabajo social.

Es por ello, que no podemos usar definiciones dadas a los sujetos a priori, por ejemplo, durante décadas acostumbramos a usar, palabras más o palabras menos un concepto de comunidad de Ezequiel Ander-Egg que usó la comunidad en los 70's, y que seguramente respondía a un determinado espacio-temporal pero que ya no responde a las características de las comunidades actuales.

La definición de los sujetos con los que se pretende trabajar es muy importante, para que la acción no pierda precisión y no se diluya en un trabajo dirigido a diferentes sujetos sin que se pueda consolidar un proceso de trabajo continuo, pero no puede hacerse mecanicistamente. La

intervención requiere especificidad de acuerdo con el sujeto que se trabaja, es decir, no es lo mismo trabajar con grupos, que trabajar con la comunidad.

En el trabajo social contemporáneo encontramos la presencia simultánea de los distintos métodos de atención en los procesos de intervención social que se realizan, adecuados a las condiciones actuales.

La intervención social recae en lo social, los sujetos de lo social, ya individuales, ya colectivos, son parte de la construcción histórica de la realidad. Asumirlos y asumirse como tal fundamenta la posibilidad de un cambio intencionado en una realidad dada.

El sujeto tiene un papel protagónico en la acción del trabajador social y es en ésta interrelación donde se contruye la acción tendiente al cambio.

La perspectiva de nuestro abordaje es siempre desde lo social, no importa cual sea el problema que enfrentemos, nuestro nicho de intervención es lo social. Reconocernos en él, ubicarnos y no perdernos en funciones de apoyo es esencial para la intervención de trabajo social. “la intervención profesional es un proceso de construcción histórico-social que se desarrolla interactuando con los sujetos portadores de problemáticas derivadas de la producción y reproducción social, con el objeto de profundizar mecanismos de integración social de los sujetos, conociendo el ahora y sus historias, sus estrategias de vida, sus recursos potenciales, para intentar modificar los términos de las relaciones sociales con otros, con las instituciones, con el Estado”.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Rozas Pagaza Margarita, Las distintas tendencias del Trabajo Social en la Argentina de hoy, en Trabajo Social y las nuevas configuraciones de lo Social, Ed Espacio, Argentina, 2003

## **b) Del problema social**

El problema social que enfrenta la acción del trabajador social afecta a un sujeto, en un contexto dado y articulados conforman la situación problema. Es importante no confundir lo social con aportaciones materiales y saber deslindar con precisión donde empieza el hacer trabajo social y donde termina.

Definir los procesos sociales en los que se concretiza la situación problema que aborda el trabajador social es el primer paso. Identificar y caracterizar estos procesos, encontrar su articulación en la expresión concreta que conforma la situación problema, ya sea en lo individual, en lo grupal, en lo comunitario, en lo regional o en la sociedad toda, es la primera tarea del trabajador social que indaga, busca, construye puntos de ruptura para provocar procesos de cambio.

La teoría social nos ofrece diversas interpretaciones de la constitución y operación de los procesos sociales en los diversos tipos de sociedades, comunidades o grupos sociales, conocer teóricamente su estructura, su organización, su funcionamiento nos facilita su comprensión; aproximarnos prácticamente la complementa para elaborar diagnósticos que sustentan directamente la intervención. Es allí donde el trabajador social con el sujeto al indagar, reflexionar y encontrar su participación en las relaciones sociales que conforman su aquí y ahora puede encontrar los puntos de ruptura y construir desde lo social el cambio.

Es decir, el problema social se constituye en la relación entre unos y otros, en el sistema, la estructura y la posición social de quienes entretejen el mundo de vida configurado por las presencias y las ausencias.

Así pues, el trabajador social conoce la situación problema desde lo social e imagina, conjetura, las estrategias de intervención que puede diseñar para generar procesos de cambio en ellas.

Son los problemas sociales el punto donde cae la intervención del trabajo social, sin embargo, con frecuencia se piensa en el trabajador social como aquél que media para la obtención de bienes básicos. Esto obedece a la ubicación del trabajo social en las instituciones, en donde con frecuencia, el análisis de las desigualdades sociales se traduce a interpretaciones de carácter asistencial, que operan básicamente funciones de gestión social. Funciones que el imaginario colectivo traduce en un lenguaje cotidiano como ayuda, mas no por ello se desvía la construcción de competencias del trabajador social comprometido con el cambio social .

### **c) Del contexto**

El contexto está dado por la dualidad espacio- tiempo en que tiene lugar la interrelación entre los miembros de una sociedad. Se refiere a las coordenadas de tiempo y espacio que contienen al sujeto y al problema, que se articula con y en ellas dando por resultado la situación problema del trabajo social. El sujeto y su problema adquieren expresión en el contexto que los contiene, por tanto no es posible pretender entenderlos en independencia o tratar de aislarlos y posteriormente juntarlos, se trata de una unidad de análisis que para la intervención se convierte en unidad de trabajo.

La interrelación del sujeto y el problema es también con el contexto, - incluye coordenadas tiempo espacio- y relación indirecta con otros sujetos que conforman el relato de lo social. Como dice Giddens los sujetos no sólo tiene posturas relativas a sí y a los otros, sino también relativas al contexto en el que viven. Es decir, existe un plano de acción histórico,

cuya importancia reside en la posibilidad de la construcción de la realidad en la que se vive.

El contexto puede mirarse en un solo plano, pero conviene profundizar en sus diferentes dimensiones para entender la situación problema que se aborda desde su complejidad. Una es la postura que fragmenta el contexto del sujeto y mira la realidad como dada y otra es la postura que integra al sujeto con su realidad como procesos vitales en construcción, como posibilidad.

La unidad de análisis se constituye desde su ser en un contexto determinado, no se añade al contexto un apartado sobre el problema y otro sobre el sujeto. Se estudian las determinaciones, las características y las posibilidades del sujeto con su problema, dadas por el contexto que los contiene. Es decir, no podemos verlos como añadidos, tienen que abordarse como unidad interconectada. “De ésta manera la realidad, no solamente es un objeto de conocimiento, sino que también es un contenido de conciencia, gestador de ámbitos de sentido.”<sup>6</sup>

**La acción del trabajo social tiene ciertas características que la constituyen:**

- ❑ Es una acción que se construye desde la transdisciplinariedad.
- ❑ Es una acción social compleja.
- ❑ Es una acción con una intención predeterminada.
- ❑ Es una acción que trasciende el momento en que se realiza.
- ❑ Es una acción que conduce un agente profesional
- ❑ Es una acción cuyo sentido se construye con el sujeto social con el que se trabaja.
- ❑ Es una acción colectiva que se suma al conocimiento científico.

---

<sup>6</sup> Zemelman Hugo, Los horizontes de la razón II, Ed Anthropos, España

### **Se construye desde la transdisciplinariedad.**

El trabajo social como disciplina se constituye en la perspectiva integral de la problemática que aborda –el sujeto, el problema, el contexto dado- Esto es, que pretende tener una perspectiva de comprensión del problema o situación problema mas allá de los límites disciplinares, no es desde la economía, no desde la antropología, tampoco desde la psicología de donde pretende definirlo. Propone su intervención desde el conocimiento de lo social, sin límites, sin fronteras de un conocimiento fragmentado, es a partir de un conocimiento integrado -borra barreras disciplinares- que hace el planteamiento de su problema o situación problema, posible dada la formación misma del trabajador social. La mirada transdisciplinaria va mas allá de la interdisciplinaria que se queda en las relaciones entre lo fragmentado.

La transdisciplina es un desafío, rompe límites, integra conocimiento, no pretende sumar, ni tan sólo relacionar. La transdisciplina es la unidad producto de la integración de las disciplinas fragmentadas por el conocimiento clásico occidental, se construye en un estudio articulado de las diversas disciplinas, funciona con otra lógica, donde el intertexto aparece como una forma de conocimiento, de aproximarse a la comprensión del objeto de estudio o de trabajo.

La transdisciplina permite la visión articulada del problema que se trabaja, es posible al aproximarse a diferentes segmentos de la realidad desde la complejidad de una realidad que como seres humanos finitos tenemos que reducir para intervenir, pero que se puede mirar integralmente.

La formación del trabajador social en el estudio de diversas disciplinas del conocimiento construye la mirada transdisciplinaria como un continuum .

La correcta aplicación de “esta postura epistemológica *exige* construir un objeto de trabajo transdisciplinario, las preguntas y las hipótesis deben ser transdisciplinarias, las categorías deben ser transdisciplinarias, para que se logre una coherencia teórica-metodológica.”<sup>7</sup> Todo ello referido en este caso a la intervención misma y desde luego al diagnóstico como requisito previo.

Lo transdisciplinario de la acción del trabajo social se traduce en la operación al integrar miradas, discurso e interpretaciones desde la definición de la situación problema, hasta la construcción de la estrategia de intervención que se conforma por acciones de trabajo social y ya no mas por la suma de acciones educativas, informativas, de capacitación o administrativas.

No es lo mismo juntar miradas disciplinares a constituir una mirada trasdisciplinar desde lo social.

### **Acción social compleja.**

La acción de trabajo social es compleja y se aplica a un ámbito de lo complejo desde la manera de Morin, es decir, desde lo tejido junto. Complejo no es equivalente a lo difícil, complejo es lo conformado a la vez, donde los elementos se pierden y las causas, consecuencias y reacciones actúan en diversos sentidos sin que la dinámica pueda entenderse de manera líneal.

---

<sup>7</sup> Haidar Julieta, Una modelo semiótico transdisciplinario para el estudio comunicativo de la ciudad, en Karma Tanius, Mirada a la ciudad desde la comunicación y la cultura. UACM, México, 2006.

La acción de trabajo social es compleja, va y viene de lo teórico al hecho social, para construirse transita de un ámbito a otro, de lo general a lo particular, de una dimensión a otra, de un segmento de la realidad a otro. Observa, dialoga, pregunta, propone conexiones, reflexiona, interviene, cuestiona... La acción de trabajo social se dirige a una realidad compleja, que está en constante movimiento, lo social se construye y se modifica continuamente y a pesar de tratarse de una realidad compleja, se selecciona un punto para iniciar el contacto, para establecer la nueva relación, para modificar intencionalmente la realidad dada, se plantea un proceso de reducción de la realidad, pero sin olvidar que se trata de un mundo complejo imposible de controlar totalmente. “Si tenemos un sistema con un número creciente de elementos y relaciones, cada vez de hace mas difícil interrelacionar cada elemento con todos los otros<sup>8</sup>” Esta reducción de la complejidad de la realidad es posible, según Luhmann, desde la selección de opciones, o mejor dicho, de operaciones.

Una acción racional que recae en lo social, no es otra cosa que la esencia misma del hacer trabajo social. Trabajar en las relaciones sociales, en las interrelaciones, en su estructura, en sus formas, sus dinámicas, su universo, su ámbito. Así por ejemplo cuando durante la reconceptualización del trabajo social Boris Lima dice que el fin último del trabajo social “es la liberación del hombre oprimido”. Está hablando de las relaciones sociales de explotación del hombre por el hombre que hay que cambiar, es decir, pone en el centro de la acción del trabajo social el cambio de lo social. Y habla de lo mismo cuando al referirse a los fines de trabajo social tradicional señala que han sido “ajustar, adaptar, acoplar al hombre a su medio”<sup>9</sup>

Lo social se refiere a las maneras de establecer relaciones entre los sujetos sociales. Ya dejamos claro que los sujetos sociales con los que trabajamos

---

<sup>8</sup> Luhmann N, Complejidad y Modernidad. Ed Trotta, España, 1998 pag 27

<sup>9</sup> Lima Boris, Epistemología del Trabajo Social, Ed humanitas. Buenos Aires, 1975

pueden ser individuales o colectivos-, entonces, los problemas que atendemos son los problemas de las relaciones, de la interrelaciones, del interactuar entre los sujetos sociales, “con una conciencia mutua y comunicación simbólica”<sup>10</sup>, en un contexto dado. Es decir, el ámbito del hacer trabajo social es la manera de entretejer lo social o los procesos de funcionamiento de lo social en la constitución de las sociedades. “El trabajo social, como una disciplina...históricamente se ha destacado por realizar su práctica profesional en la intervención en los procesos sociales”<sup>11</sup>

En los procesos sociales, las distintas maneras cómo se interrelacionan los sujetos sociales constituyen, en lo general, la estructura de relaciones sociales de la sociedad y en lo particular, las relaciones sociales entre individuos, grupos, comunidad o sociedades. “Los hombres producen juntos el ambiente social... el orden social existe únicamente como producto del hombre”<sup>12</sup>“El orden social ... es el producto de relaciones socio-simbólicas, en el sentido de encuentros, mediaciones y mediatizaciones, a través de las cuales se produce la sociedad como institución”<sup>13</sup> Lo social se constituye en grandes conglomerados humanos o sociedades y da lugar a formas sistémicas o genéricas de funcionamiento. Espacios, éstos en que busca incidir el trabajador social intencionalmente con la participación del sujeto social. Es decir, “la realidad se constituye –*para nosotros*- como un significante que contiene la posibilidad de múltiples sentidos”<sup>14</sup>

---

<sup>10</sup> Campbell Tom, Siete teorías de la sociedad, Ed Cátedra, Madrid, 1992.

<sup>11</sup> Mendoza Rangel M Carmen, Metodología para la intervención comunitaria, en Desarrollo Comunitario, ENTS\_UNAM, 2000

<sup>12</sup> Berger y Luckmann, La construcción social de la realidad, Ed Amorrortu. Argentina. 2001

<sup>13</sup> Touraine A, La production de la société, op cit en Beriain Jostexo en La integración de las sociedades modernas. Ed Anthropos, España, 1996

<sup>14</sup> Zemelman Hugo, Sujetos y subjetividad en la construcción metodológica” en Subjetividad umbrales del pensamiento social. Ed Anthropos-UNAM, México, 1997

Estas relaciones se originan en marcos de igualdad o de desigualdad; abiertos, encubiertos o cerrados; asumidos, concientes o enajenados; de conflicto, de ruptura o de integración; de cooperación o de competencia; de marginación o integrativos, en los procesos sociales en general. En fin, descubrir la complejidad de las relaciones sociales de los sujetos con los que trabajamos y los sistemas sociales, sus expresiones particulares es parte de las tareas básicas del trabajador social. “ la posibilidad de pensar lógicas de organización social que responden a criterios ajenos a los de la racionalidad instrumental (la irracionalidad de lo racionalizado) significa pensar en la preproductividad de la vida como posibilidad diferencial”<sup>15</sup>

Para comprender la situación problema objeto de nuestra intervención es necesario conocer el entorno social, sus narrativa, sus representaciones, sus códigos. La relaciones sociales que significan su vida individual, grupal y colectiva, los modos en que los actores impregnana de sentido su vida cotidiana y el mundo en el que viven.

Detectar el punto preciso de la intervención en lo social, los procesos y sus expresiones particulares es fundamental a la acción del trabajador social. La intervención en lo micro social altera sistemas de relación directa, la intervención no se detiene y trabajamos en el continuo con lo meso y macro social y buscamos la posibilidad de afectar, de encontrar rupturas en los sistemas dominantes y su probable alteración. Encontrar, entre la maraña de relaciones sociales que median la aparición del problema que vive el sujeto, la posibilidad de desconfigurar el mapa relacional dado, y con la participación del otro, de los otros, modificarlo, es nuestra tarea. Por eso, aprovechar las posibilidades permite empoderar a los sujetos sociales, construir las situaciones que permiten “poder” (empowerment) cambiar la direccionalidad de lo social en la búsqueda de una sociedad de convivencia equitativa, mas humana.

---

<sup>15</sup> Pagliaro Silvia, Regímenes de la mirada en Trabajo Social, en Trabajo Social y las nuevas configuraciones de lo Social, Ed Espacio, Argentina, 2003

Por último, es importante acotar que precisamente en atención a la complejidad de la realidad la acción de trabajo social debe de ser de lo mas controlada y precisa posible, de lo contrario, es grande el riesgo, de perderse entre todas las acciones sociales cotidianas. Respetar la especificidad de la acción de trabajo social, controlar los planteamientos de la intervención profesional permite caracterizar y acumular conocimiento sobre la acción de la intervención social como parte del saber humano.

### **Acción con una intención predeterminada.**

El hacer trabajo social no es una acción espontánea del hacer humano, no es como, muchas veces confunde el conocimiento popular, una acción de buena voluntad, ni tampoco es equivalente a la ayuda o a la caridad o a hacer el bien. Es una acción fundada en el saber, en el conocimiento y tiene una intención dada. Pretende alcanzar un fin. “cuando afirmamos que una intervención es intencional, queremos decir que es deliberada, racional o planeada, buscando unos efectos esperables a partir de la experiencia acumulada o de una teoría sobre el tema y la acción a conducir, de forma que los resultados producidos no son independientes del conocimiento o acción del interventor, fruto del azar o resultado de la actuación de fuerzas o factores desconocidos y con los que no se contaba”<sup>16</sup>

Es una acción que a partir del saber que la fundamenta construye una propuesta de intervención en un tiempo y espacios concretos, su acción recae en el ámbito de lo social y su unidad de trabajo es el punto de intersección de un sujeto con un problema o carencia en un contexto dado. El saber qué, el saber cómo, el saber hacia dónde y desde dónde permite localizar el punto (proceso social o expresión social) en el que hay

---

<sup>16</sup> Sánchez Vidal A, Psicología Comunitaria, Ed EUB, Barcelona, 1996, p 268

que ubicar la intervención y encontrar el sentido particular de la intervención en cada caso. El sentido de cada intervención se constituye en la diferenciación de la selección de la situación problema con la que se trabaja.

La relación entre la situación que se enfrenta y la intencionalidad predeterminada de la acción permiten construir el sentido de la intervención concreta. Esta afirmación es muy importante, **la intención al hacer trabajo social, siempre es la misma: el cambio social**, el sentido del hacer trabajo social es particular, está dado por el problema concreto que se enfrenta.

Por supuesto, el cambio social es la intención del hacer trabajo social pero la perspectiva desde que se aborda difiere conforme a la postura epistemológica de quien lleva a cabo el hacer.

El que la perspectiva difiera se refiere a la pluralidad necesaria para la consolidación disciplinar, no así la dispersión del objeto de estudio. Es urgente centrarse en la intervención misma, reflexionarla, discutirla, estudiarla, teorizarla y hacer crecer la disciplina.

### **Trasciende el momento.**

El hacer de trabajo social se ubica en el futuro, encuentra una situación dada y su intervención modifica esa situación dada y la vislumbra diferente. Implica una construcción que modifica las situaciones existentes y las imagina modificadas. La acción de trabajo social implica dos momentos: el ahora y el después. Conoce el momento actual, lo imagina diferente y lo trasciende con su intervención misma, desde una intencionalidad construida y otorgadora de sentido a la interrelación entre el profesionalista y el sujeto participante. Es decir se proyecta en el

futuro, requiere de ser pensada, es reflexiva, es imaginativa y comprometida. Trabajo social implica cambios racionales en el mundo.

Trasciende el momento y mira el futuro no como un fin o un comienzo, sino como un período de transición.

La intervención surge en diferentes momentos en relación al problema, se puede atender un imperativo que ya existe, o se puede intentar prevenirlo, o ante los hechos consumados se puede buscar la reconstitución de lo social. Lo esencial es el vínculo del saber con la capacidad de comprensión de la situación particular, la búsqueda de espacios de ruptura, la construcción o reconstrucción de lo social, en lo dado. Es pensar en lo inexistente, en lo posible, en lo deseado.

### **Acción que conduce un agente profesionalista y se construye con la participación**

**La intervención** tiene que ver con una relación entre el **agente profesional** y el otro, se da necesariamente en un proceso de interacción, donde el dialogo es el instrumento determinante. Cuando aludimos a lo social, estamos en el terreno de la reciprocidad, a pesar de tratarse de una relación asimétrica –uno se presenta como el experto, el otro como el insatisfecho.- Se habla y se escucha, se vuelve a escuchar y se vuelve a hablar, el discurso como puente de interacción social está siempre presente. Lo social es el origen y el destino de la intervención.**del sujeto.(en la interacción).** El agente profesional también se sujeta a la posibilidad de cambio como resultado de su interacción con el otro, la interacción es un proceso con doble dirección.

Para caracterizar una acción como trabajo social no sólo hace falta todo lo hasta aquí expuesto, sino siempre y de manera esencial se requiere de un profesionalista formado y capacitado en el conocimiento correspondiente,

por una parte y por la otra, de un sujeto portador de un problema o necesidad social que participe con el profesionista en la construcción del proceso de cambio social que definan como el objetivo profesional que buscan. La intervención profesional articula el saber en el hacer en el mundo cotidiano, interfiere en el acontecer. Conforman una diferencia ante lo dado.

La interacción entre el agente y el sujeto genera cambios, en ellos y en la situación, la interacción misma cambia, pero se trata de cambios previstos, de situaciones controlables, porque insistimos no hablamos de acciones básicas, espontáneas, hablamos de acciones profesionales, derivadas de un saber, de una competencia para, que es reconocible y recuperable.

### **Acción cuyo sentido se construye con el sujeto**

La acción de trabajo social tiene, como requisito esencial para constituirse, la interrelación con el sujeto para el que trabaja. Se trata de una participación deseablemente activa, sin la cual, el cambio de la situación problema es francamente improbable.

“Se busca apoyar el éxito de la gestión profesional desde un esfuerzo de la gestión con las personas, para el desarrollo de un pensamiento común y de esta manera ir conociendo las condiciones, las alternativas y las posibilidades”<sup>17</sup>

“Es una acción dentro del nudo de relaciones que han construido las situaciones problemas, investiga descontruyéndolas con los sujetos involucrados para así construir desde el sistema de significados que comparten, el objeto y transformar re-construyendo una nueva situación,

---

<sup>17</sup> San Giacomo Osvaldo, Trabajo Social y Conocimiento Objetivo, Ed Paidea, Argentina, 2001, pag 80

superadora de la anterior<sup>18</sup>” Es decir, solamente en la interacción podrá encontrarse el sentido de la intencionalidad de la acción original del trabajador social.

La intención se funda en el cambio social que persigue el profesional, pero es la situación problema la que orienta el cambio, y la que le da contenido y significado en la vida cotidiana de los sujetos con los que se trabaja.

La intervención modifica el sentido de lo dado, lo desvía, lo regresa, lo confronta.

### **Acción que acumula conocimiento disciplinar.**

Decíamos que las acciones de trabajo social no son ocurrencias individuales de personas que andan buscando hacer el bien, se trata de acciones derivadas de un conocimiento científico y producido colectivamente. A través de la historia, logra constituirse en teoría y campo disciplinar. Por lo tanto, el conocimiento que se derive de las acciones de trabajo social que se realizan y se recuperan se suma a este esfuerzo genérico e histórico de constituir saber humano objetivo, aunque en su hacer haya involucrado subjetividades. Este tipo de conocimiento “trasciende las condiciones sociales de su producción y puede ser representado de nuevo en nuevos contextos sociales. Su importancia consiste en su pertinencia duradera y, en algunos casos en su pertinencia omnitemporal”<sup>19</sup>

Cuando hablamos de producir conocimiento disciplinar, desde la experiencia particular de la intervención de trabajo social, estamos hablando de conocimiento universal que se genera en la experiencia concreta, en lo relativo, y que es posible generalizar. Estamos transitando

---

<sup>18</sup> Kisnerman Natalio, Pensar el Trabajo Social, Ed Lumen, Argentina, 1998.pag 229

<sup>19</sup> Ricoer Paul, Del texto a la acción. Ed FCE, 1era reimpresión, México, 2004.

de lo particular a lo universal en un diálogo continuo. La academia al recuperar lo concreto tiene como horizonte: lo universal.

El objeto de estudio **se refiere al ámbito del conocimiento que desde el hacer trabajo social se acumula y constituye una disciplina** del conocimiento **científico**. Esta disciplina se construye desde la recuperación de la intervención misma, el conocimiento que se deriva de la estrategia metodológica utilizada, de la praxis basada en un saber ¿qué hacer para que suceda lo deseado en la atención a los problemas de sujetos concretos que enfrentan una carencia o un problema en un contexto dado. La acumulación de conocimiento en torno al objeto de conocimiento proporciona las bases para la construcción de la teoría de la intervención social. “ El que interviene cree, imagina, supone, sospecha, teme y en cada movimiento del sujeto intervenido, de nuevo cree, imagina, supone, sospecha, teme” <sup>20</sup> Va de la teoría a la práctica y de la práctica a la teoría, reflexiona, construye hipótesis, construye modelos, prueba estrategias de intervención, asume y deshecha supuestos, vuelve a probar, cuestiona, propone, encuentra regularidades, fracturas, posibilidades que disminuyen la complejidad del hacer profesional y permiten una intervención social mas contingente y mejor orientada al cambio buscado.

Desde la experiencia de la intervención del trabajo social que deviene de una mirada particular, tiene que construirse la palabra del trabajo social, tiene que sumarse al lenguaje de las ciencias sociales, hoy constituido por lo psicológico, lo antropológico, lo económico, etc, tiene que escucharse desde el lenguaje gestado en el hacer de trabajo social, en nuestra praxis, como resultado de una práctica profesional específica que se nombra a sí misma y que en interrelación con los otros lenguajes de las ciencias sociales, se constituye desde su propio espacio.

---

<sup>20</sup> Salazar V Claudia, Intervención: trabajo sobre lo negativo, en Tramas 18-19, Pensar la Intervención, UAM, Xochimilco, dic 2002.

La intervención se concretiza en el saber del trabajador social, y la intervención trasciende el conocimiento de la **situación problema**, para diseñar y proponer alternativas que conduzcan al cambio.

### **De los cambios perseguidos.**

Los tipos de cambio que busca el trabajador social en su intervención devienen de su postura epistemológica, su circunstancia profesional concreta y la manera en cómo articule su ser sujeto social y profesional responsable de una acción profesional.

- Si considera que el funcionamiento de la sociedad es el adecuado entonces pretenderá lograr que el funcionamiento social del sujeto con el que trabaja se adapte a la sociedad a la que pertenece. Piensa que el trabajo social tiene que contribuir al logro del progreso de la sociedad o con los procesos de desarrollo.
- Si considera que la estructura y el funcionamiento de la sociedad no son los adecuados entonces buscará la transformación de la sociedad y que el sujeto se oponga a esa sociedad y a su funcionamiento. Esta opción suele identificarse con posturas políticas.
- Si considera que la historia se construye con la participación de los seres humanos y que se puede modificar lo existente a partir de acciones de la vida individual y colectiva buscará que el sujeto con el que trabaja participe como sujeto social responsable en esa construcción social. Parte de pensar “que el orden es producido, creado y no transmitido o subordinado a un orden superior”<sup>21</sup> Desde nuestro punto de vista ésta es la postura que responde a los requerimientos actuales para provocar cambios que busquen opciones de vida social posible y satisfactoria. “Pueden formarse

---

<sup>21</sup> Touraine Alan, Igualdad y Diversidad, Ed FCE, México, 2003.

movimientos sociales y de acción democrática sólo incrementando o liberando la capacidad de las mayorías de actuar en cuanto sujetos<sup>22</sup>”

Actuar en lo social, en la articulación de los unos con los otros, para construir el nosotros como sujeto que participa en la construcción histórica de su mundo de vida. “El primer nivel de transformación es el pasaje desde el sujeto aislado hacia la relación entre individuos reconocidos o, mas exactamente, que se reconocen recíprocamente como sujetos. El individuo no puede constituirse como sujeto autónomo si no es a través del reconocimiento del otro.”<sup>23</sup>

Es muy común definir el objetivo de los procesos de trabajo social, sobre todo los comunitarios, como el bienestar social, el desarrollo social o el incremento de nivel de vida o hasta como la satisfacción de las necesidades humanas básicas<sup>24</sup> Estamos de acuerdo en que las acciones del trabajador social, como las de cualquier otro profesionalista, terminaran por afectar el bienestar, el desarrollo o el nivel de vida. Sin embargo, estamos convencidos de que se requiere trabajar con objetivos mucho mas precisos y alcanzables a través de la intervención que se haga.

Al definir el propósito del trabajo social hablamos de cambio social de manera genérica para dar lugar a todas las versiones de cambio que se plantean en trabajo social, lo que no impide que en el planteamiento de cada intervención, se especifique de qué cambio social se trata.

En la literatura escrita sobre los objetivos de la acción del trabajo social existe una serie de afirmaciones que, mas que objetivos

---

<sup>22</sup> Idem, pag 66

<sup>23</sup> Op Cit, pag 70

<sup>24</sup> ¿Cómo puede una profesión tener como objetivo satisfacer las necesidades humanas básicas? ¿no es este el objetivo de la sociedad en su conjunto?

seriamente pensados y planeados, hacen referencia a propósitos generales, que posteriormente no se articulan con los objetivos planteados por las metodologías propuestas y en muchas ocasiones ni siquiera con el tipo de proyectos propuestos<sup>25</sup>,” perdiendo la referencia de lo social como eje articulador de toda intervención profesional de trabajo social. Las consecuencias de estos descuidos han tenido grave influencia en el desarrollo del quehacer profesional que, en muchas ocasiones, se ha llegado a identificar con acciones sociales cotidianas **que no denotan un contenido teórico metodológico específico** –ni trascienden la acción derivada del sentido común.

En la manera de plantear el objetivo del proceso se da dirección al quehacer del trabajador social, y con riesgo de ser repetitivos, cuando hacemos trabajo social es preciso no perder de foco lo social como el eje transversal de toda la intervención. Por ejemplo, si se define el objetivo del proceso de acción comunitaria como contribuir al desarrollo de la comunidad, fácilmente se termina en conjuntar acciones de gestión administrativa, en vez de incidir en procesos sociales tales como procesos de integración comunitaria.

Desde nuestra perspectiva, la intervención profesional busca desencadenar **procesos de cambio en** los modos de las relaciones sociales ( constituirse, desarrollares, modificarse, expresarse ) Los cambios se originan en la **posibilidad de selección** al escoger aperturas de nuevas relaciones, cierres de las ya existentes o alteraciones de composición o de sentido en ellas.

El cambio modifica, hace diferencia, se desvía de lo dado. El sujeto social lo concreta en su hacer cotidiano, en su interacción con el otro. “ por su particular inserción en la vida cotidiana de los sujetos con quienes

---

<sup>25</sup> (Aylwin de Barros Nidia en “Un enfoque operativo de la metodología de trabajo social. Ed Humanitas 6<sup>a</sup> ed, Argentina, 1999.

trabaja, y teniendo la convicción de que los sujetos son quienes crean la sociedad que los construye, el trabajo social puede y debe aportar a las ciencias sociales su propia reflexión y, desde este lugar, repensar el cambio civilizatorio”<sup>26</sup>

La posibilidad de construir procesos de cambio tiene que derivarse de la manera de funcionar del sistema en el que recae nuestra acción, sus referentes externos y sus autorreferentes.

Lograr desencadenar un proceso de cambio o lograr un cambio tiene posibilidades de diversa índole, como romper procesos de autoreproducción de sistemas o procesos sociales o ciertos comportamientos individuales o colectivos, lo que lleva necesariamente a fundamentar la gradualidad del cambio en el conocimiento de los procesos de cambio social y como producirlos en determinadas condiciones .

“El cambio es un proceso que se da de forma discontinua a partir de sistemas autoorganizadores...Esto implica aceptar la capacidad de los sistemas para modificar sus estructuras cuando se producen cambios en su medio, logrando un mayor nivel de complejidad durante ese proceso y potenciando sus posibilidades de sobrevivencia”<sup>27</sup>

La concepción de un cambio social se basa necesariamente en alguna teoría social, es desde su conocimiento y comprensión que se puede actuar en lo social. Cada una de ellas tiene una explicación de la consistencia y contingencia de los cambios sociales, ser un profesional de trabajo social significa intervenir desde el conocimiento de lo social

---

<sup>26</sup> Malacalza Susana, La autonomía del sujeto: un tema para el Trabajo Social, en Trabajo Social y las nuevas configuraciones de lo Social, Ed Espacio, Argentina, 2003

<sup>27</sup> Navarro Silvia, Redes sociales y construcción comunitaria Ed CCS, España, 2004, pag 154

produciendo, promoviendo, desencadenando diferentes tipos de cambios racionales en la realidad en la que vivimos..

**De su función:**

La función social de esta disciplina y profesión es corregir desequilibrios sociales derivados de la insatisfacción o falta de satisfacción de necesidades y problemas de los sujetos en un momento dado.

A lo largo de la historia el trabajo social se ha ocupado de atender a los sujetos con problemas o carencias en un momento dado, de dos modos:

- ω Movilizando recursos para la satisfacción de los problemas o necesidades de los sujetos.
- ω Potenciando la capacidad de los sujetos para resolver sus problemas o carencias.

La obtención de recursos como modo de atención a problemas y carencias sociales llevó a la aparición y desarrollo del trabajo social institucional como una forma de contribuir con la instancia correspondiente a la distribución de estos recursos, para satisfacer institucionalmente la necesidad del sujeto (cliente, usuario, derecho-habiente, beneficiario). En este sentido la función del trabajador social como profesionalista queda asociada al agente satisfactor de esas necesidades o resolución del problema desde una perspectiva de gestión social.

El trabajador social desempeña distintos roles desde esta función, más de índole administrativa y asociados a distintos modos de hacer gestión social

Por otro lado, el trabajo con las capacidades de los sujetos condujo a la práctica privada en el mundo anglo-sajón o trabajo social clínico, en

América Latina a la reconceptualización y al trabajo social contemporáneo desde la propuesta crítica. Desde esta perspectiva el trabajo social se centra en lo social y se vincula con el trabajo directo con el sujeto participando en el fortalecimiento del sujeto como ente responsable de su construcción social.

El rol del trabajador social desde ésta función es el de desencadenar procesos de cambio, facilitarlos.

Ciertamente, en la realidad el trabajador social, igual que los otros profesionistas, no realiza “acciones puras,” por el contrario, está en el centro de dilemas existenciales, teóricos, administrativos y por lo general “rema contra” la corriente sumándose a quienes luchan por un mundo mejor.

## II La construcción de una estrategia de intervención social.

**D**urante los últimos años se ha destacado la importancia del diagnóstico como parte de la intervención social. Se ha trabajado en él, se ha insistido en que debe ser integral y se ha descuidado la intervención misma, no sólo conceptualmente sino también en la operación. Baste con revisar la bibliografía existente, los autores dedican un espacio desproporcionado al diagnóstico, y la mayor parte de las veces se refieren a la intervención como al paso y la reducen a la aplicación del proceso de planeación sin referencias concretas al cómo intervenir.

Creemos que el diagnóstico no sólo es indispensable para la intervención sino asumimos que es determinante para ella, ya que dependiendo de aquél es que se plantea la intervención. El diagnóstico y la intervención articulan el proceso reflexivo y la práctica misma, en un ir y venir se complementan y se orientan. El diagnóstico, como resultado de una investigación, parte de un planteamiento del problema que siempre tiene que darse, en este caso, desde lo social.

### **Diagnóstico**

El origen del diagnóstico es una investigación social que mientras más completa y profunda sea, mayor conocimiento del problema aporta, pero siempre tiene que realizarse tomando en cuenta el tiempo con que se cuenta para llevar a cabo la intervención, teniendo ésta la centralidad.

**El modo del diagnóstico predetermina el tipo de intervención que pueda** llevarse a cabo. La validación de la investigación realizada y la aserción en la conclusión diagnóstica se confirman en la medida que la intervención puede basarse en ellos.

Toda intervención de trabajo social parte de un **diagnóstico** acerca de la unidad de trabajo o situación problema. Llegar a la conclusión diagnóstica implica haber realizado una investigación que proporciona la información necesaria para estructurar la propuesta de intervención. **El diagnóstico no es más que una hipótesis sobre la situación problema, y la intervención es la hipótesis que se ofrece como alternativa de cambio social.**

El proceso de trabajo social, en este caso comunitario, siempre inicia a partir de una conclusión diagnóstica que se elabora con los datos que se encontraron en la investigación hecha con ese fin y que sustenta la intervención.

La aproximación al conocimiento de la situación problema puede iniciarse con una investigación bibliográfica en dos direcciones:

- ⊕ Revisión de la teoría al respecto
- ⊕ Revisión de algunos datos contextuales que sirvan de referencia
- ⊕ Revisión de algunos antecedentes de la situación problema

La investigación que se realice para aproximarse a la situación problema<sup>28</sup> tiene que centrarse en ella y conocer sus articulaciones de la mejor manera posible, es importante recordar que la investigación que se hace tiene como propósito la intervención, es decir requiere información que sirva de base para la intervención. El diagnóstico, como toda investigación empírica que se realice, requiere referentes teóricos y contextuales que establezcan su ubicación.

---

<sup>28</sup> Significado de situación problema en el apunte de trabajo social leído en la unidad anterior

La investigación se diseña a partir de un planteamiento de problema, es decir se necesita conocer las características de la situación problema a partir de lo social. Lo social es el eje temático que guía la investigación respecto a la situación problema. La perspectiva transdisciplinaria y compleja del problema orientan la búsqueda de conexiones en las relaciones sociales.

El sujeto, el problema y el contexto se estudian como una unidad en sus articulaciones. “El conocimiento objetivo no se obtiene por acumulación de información acerca de las necesidades y problemas del sujeto, ni subordinando el conocimiento a una identificación del sujeto con la realidad, sino conociendo el proceso histórico en su dinámica interna”<sup>29</sup>

El sistema y los subsistemas que delinean el problema del sujeto, los procesos sociales que lo caracterizan, sus formas de expresión, sus conexiones, las representaciones que median su significado, sus expresiones personales, grupales, comunitarias son esenciales para el trabajador social. La centralidad de lo social no elimina las conexiones con lo económico o lo político, simplemente ubica una perspectiva y un campo de acción.

La **aproximación al problema** que se enfrenta en la investigación ubica y limita el ámbito de la intervención en el ámbito de lo conocido. Desde esta perspectiva, lo social sirve como categoría que orienta e integra el conocimiento y la intervención. Esta integración es esencial para el hacer profesional y científico del trabajador social.

La investigación se puede realizar en varias etapas y debe de profundizar todo lo posible, ir y regresar de lo teórico a lo empírico, para aproximarse a un entendimiento integral del problema objeto de trabajo. No es nuestra

---

<sup>29</sup> San Giácomo Osvaldo, Trabajo Social y Conocimiento Objetivo”Ed Paidea, Argentina, 2001, pag 44

intención plantear el cómo hacer el diagnóstico en este espacio, tan sólo estamos haciendo algunas precisiones al respecto.

Veamos, el sujeto y su problema o carencia y el contexto que lo contiene, se constituyen en una unidad de análisis para la investigación que se realiza. No se trata de ninguna manera de ubicar agregativamente en un contexto determinado a un sujeto que tiene un problema. Se trata de estudiar el contexto en el que el sujeto con su problema se desenvuelven. Es muy diferente hacer un estudio monográfico de una colonia o de una delegación y localizar en ese espacio sujetos que tienen algún problema social, a definir un sujeto con un problema y estudiar las características concretas del entorno que caracterizan esa situación problema.

Por ejemplo, si se encuentra una comunidad que tiene problemas serios con la basura y las adicciones tanto de alcohol como de drogas, las soluciones clásicas propuestas cuando la investigación no se centra en lo social son: hacer gestión frente a las autoridades delegaciones; canalizar a los alcohólicos a grupos de AAA; y gestionar ante la delegación el control de puntos de ventas de drogas. De lo que se deducen como funciones básicas de trabajo social: la gestión social y la canalización de problemas a expertos.

En tanto, si se plantean los mismos fenómenos desde un análisis de lo social en la misma comunidad, tal vez se compruebe, por ejemplo, que se trata de problemas que hablan de un pobre sentido de pertenencia, de poca cohesión social, en donde no hay reconocimiento, ni identidad comunitaria, razones por la cual los habitantes de la comunidad no muestran el menor interés por su entorno, ni por ellos mismos. Desde esta perspectiva **intervenir** devendrá en plantear procesos que reconstruyan y fortalezcan la identidad familiar y comunitaria, que pueden expresarse, entre otras cosas en la recuperación del espacio público y familiar. Este tipo de intervención en los **procesos sociales**

implica un trabajo con los sujetos sociales potenciando y empoderando procesos de responsabilidad personal y social.<sup>30</sup> Las funciones que hace el trabajador social son relativas a constitución de sujetos sociales, potenciación de habilidades sociales y de convivencia y empoderamiento social de la comunidad, seguramente se puede hacer gestión social pero sólo como instrumento y no como acción central.

Es obvio que el tipo de datos que se requieren para un tipo u otro de intervención es diferente. En el primer ejemplo, los datos para hacer gestión social y para canalizar son sobre equipamiento institucional. En el segundo son datos sobre construcciones sociales, procesos de identidad y sentido de pertenencia familiar y comunitario.

En todo caso, al llevar a cabo una investigación la definición de procesos de obtención de información y la elaboración de instrumentos determinará el alcance posible de una intervención fundada en conocimiento concreto de la situación problema.

Tradicionalmente, sobre todo en el trabajo social con comunidad se han formulado investigaciones que pretenden abarcar todo el ámbito comunitario, lo cual es absolutamente necesario cuando lo que se realizará es un proceso de desarrollo comunitario, pero no así cuando la intervención se reduce a algún o algunos cambios relativos a ciertos problemas específicos, entonces la investigación tiene que profundizar en él o los problemas que se plantean. Hay quien confunde la investigación de todos y cada uno de los temas comunitarios, con el estudio transdisciplinario de la complejidad comunitaria, nada más equivocado.

Lo que se requiere de la investigación es comprender lo mejor posible las articulaciones internas y externas de la situación problema que se atiende,

---

<sup>30</sup> Estos procesos pueden plantearse como construcción de ciudadanía, pero prefiero no encasillarslos en un concepto restringido.

reconocer los encadenamientos o nexos inmediatos y mediatos relativos a lo social, que es donde cae la acción de la intervención. “cómo se caracteriza la gente a sí misma, cómo se vincula con la vida y el mundo. Lo que tiene que ver con su vida cotidiana, sus percepciones, sus representaciones”<sup>31</sup>

Los procesos sociales macro, medios y micro en su relación con la situación problema, la inserción y relación de los sujetos con sus realidades, con el otro y con sí mismos...

Una vez concluida la investigación se elabora, a partir del conocimiento obtenido, la **conclusión diagnóstica** que va mas allá de jerarquizar problemas o necesidades, es importante definir los procesos sociales que se trabajan y que tipo de problemas hay en ellos.

La coherencia y correspondencia entre la conclusión diagnóstica y la intervención son esenciales en el proceso de trabajo social. El trabajo social no sólo se funda en el conocimiento teórico sino también en el conocimiento de la situación problema que se trabaja, la integración de la teoría y de los datos empíricos son parte de la riqueza del proceso por realizar. “La trayectoria desde un problema definido como punto de partida (según los conocimientos teóricos, la experiencia o los enfoques ideológicos), hasta la delimitación de la realidad como contexto especificador, dentro del cual se halla inserto para descubrir su significado específico”<sup>32</sup> Mientras mas se profundice en la aproximación a la complejidad de la situación problema mejor se entiende la realidad y mayor calidad tiene la intervención.

El diagnóstico es básico, pero es indispensable, que sea útil. Si tenemos un gran diagnóstico, y por las razones que sea, no podemos utilizarlo

---

<sup>31</sup> Kisnerman Natalio, Pensar el Trabajo Social, Ed Lumen, Argentina, 1998, pag 230

<sup>32</sup> Zemelman Hugo, Conocimiento y Sujetos Sociales. Ed Col de México, México, 2000

como base en nuestra acción, entonces no es un buen diagnóstico ya que el objetivo del trabajador social no es hacer estudios sino intervenir.

La construcción de la **estrategia de intervención** implica un planteamiento teórico-metodológico que posteriormente puede y debe apoyarse en un proceso de planeación para aplicarse. Es un espacio de construcción basado en posturas epistémicas y teorías explicativas, ubicado entre el conocimiento de la situación problema y el hacer operativo. Se trata de la propuesta concreta sobre los cambios sociales y la estrategia metodológica para alcanzarlos.

La construcción de la **estrategia de intervención** se ha descuidado al identificarla con el proceso de planeación. Es decir el esquema metodológico básico para hacer trabajo social empleado tradicionalmente, plantea que después del diagnóstico se continua con la planeación y se elaboran planes, programas y proyectos.<sup>33</sup> Con ello se ha reducido la construcción de la estrategia de intervención a un proceso de planeación en donde a partir de un objetivo general se juega con tiempos y recursos.

La construcción de la **estrategia de intervención** es el espacio de reflexión y construcción de la propuesta de trabajo social como conocimiento que imagina y crea la diferencia, donde se llena de contenido, donde la centralidad es la construcción conceptual del cambio social intencional.

Plantear un objetivo en lo social, implica diseñar un proceso que modifique con diferentes metodología la situación problema que finalmente devenga en el objetivo planteado. La **estrategia de intervención** es la respuesta creada para ello y es mediante el saber

---

<sup>33</sup> Ver los informes de trabajo social comunitario de la ENTS, Aywlin,

especializado y la imaginación que esta construcción puede adquirir el significado que se requiera cuando se materialice en la práctica misma.

### **Escenarios**

El primer paso para llenar el vacío de la estrategia de intervención como conceptualización metodológica de la intervención es construir **escenarios** de la realidad dada y deseada a partir de la **conclusión diagnóstica**.

La construcción de **escenarios** es un método de reducción de la realidad que permite la comparación entre lo dado y lo deseado, y facilita la ubicación de los procesos sociales que desea modificar.

Los escenarios se pueden trabajar todo lo sofisticado que se quiera, desde la elección manual de variables hasta la construcción de simulaciones matemáticas sofisticadas. Lo usual es la construcción de escenarios a partir de variables seleccionadas por el experto para representar la realidad encontrada y establecer una comparación con la realidad deseada.

El escenario se puede construir como el espacio socio-temporal en el que se desenvuelve la situación problema y se relaciona con la constitución de sistemas de interacción

El escenario real presenta una síntesis de la realidad tal y como se concibe en el presente, en este caso con las principales características temporo-espaciales que determinan la situación problema y de los procesos sociales involucrados en el caso. Pueden utilizarse escenarios sociales generales contruidos por expertos y solo introducir el comportamiento de la situación problema.

El **escenario ideal** presenta las mismas variables utilizadas en el escenario real pero modificadas idealmente, es decir las expectativas positivas que se tienen o sea el horizonte positivo de la situación problema.

El **escenario factible** presenta el cambio posible de alcanzar, se utilizan las mismas variables que en los casos anteriores, modificadas en lo posible dada las condiciones presentes.

Este juego con la realidad facilita la intervención del experto al entrar en juego la imaginación, el pensamiento analítico y proyectivo, la creatividad, la viabilidad. Es un diálogo con la construcción de la realidad en donde entran las perspectivas desde diferentes actores, expertos, sujetos sociales, políticos, estadísticas.

De la comparación entre los diferentes **escenarios** puede clarificarse la distancia entre uno y otro y la factibilidad del cambio. La intervención asume la responsabilidad de generar el o los cambios sociales necesarios para alcanzar la realidad deseada.

Una vez conocida la distancia entre un **escenario** y el otro, se pueden establecer los cambios necesarios, que posteriormente pueden traducirse en objetivos generales del proceso de intervención.

Desde los principios básicos para la interpretación de la situación problema o unidad de análisis y el **escenario** que se pretende alcanzar mediante los cambios propuestos se establecen los procesos metodológicos que operacionalizados en todas sus fases e implementados en lo concreto en instrumentos guían las acciones a realizar durante toda la intervención.

Esta construcción evita las desviaciones que desde el análisis de lo social ha caracterizado a muchas de las intervenciones de trabajo social, que al definir los proyectos concretos de intervención proponen como objetivo el logro de cualquier objetivo satisfactor de necesidades básicas de la población perdiendo de vista lo social.<sup>34</sup>

La intervención social puede atender el problema, prevenirlo o reconstituir lo social en cualquier estructura social. Cuando se habla de campos solo se delimita la ubicación de la acción. Es importante no sólo precisar los procesos sociales sino la dirección en que se pretende modificarlos.

### **Procesos sociales**

La intervención social puede dirigirse a **procesos sociales** interindividuales, grupales, comunales o generales. Puede dirigirse a **procesos sociales** genéricos o específicos: de integración o desintegración; de cooperación o de conflicto; de cohesión o de anomía; de organización y participación social o de enajenación; identidad social o fragmentación social; de dominio o de liberación; de consenso o disenso; de solidaridad o intolerancia o bien, a expresiones mas concretas.

Elegir los **procesos sociales** en que se pretende incidir y definir los cambios que han de producirse en ellos conduce a la definición:

- ⊕ De los puntos de intervención,
- ⊕ De los sujetos sociales con los que se pretende trabajar
- ⊕ De los procesos, métodos y técnicas que se emplearán
- ⊕ De los contenidos con los que se trabajará

---

<sup>34</sup> Esta afirmación es verificable en casi todos los autores que hablan de intervención en ts, quienes utilizan marcos teóricos acerca de problemas sociales y terminan sugiriendo la atención de necesidades básicas, Alwin de Barros Nidia es un ejemplo concreto.

Por supuesto, el conocimiento del funcionamiento de estos procesos es básico para que puedan darse procesos de intervención profesional. Las diversas teorías sociales aportan formas de interpretación de los mismos que el trabajador social utilizará para definir el proceso de cambio que sugiere como idóneo para trabajar en la situación problema encontrada. El **proceso de cambio** transita la distancia entre el escenario real y el escenario factible o el ideal.

Un vez definidos los **procesos de cambio** que se desea desencadenar es necesario seleccionar los procesos o expresiones sociales en los que se intervendrá y construir desde allí la intervención que se implementará para generar los cambios deseados. En realidad éste es el problema de la intervención, ¿cómo inducir los cambios sociales deseados?, ¿cómo elegir los puntos de ruptura? Por ejemplo la inseguridad y la violencia pueden verse como expresiones de procesos de descomposición social, entonces, para intervenir en ellos, es necesario pensar en intervenir en procesos de integración social relacionados con las expresiones de violencia e inseguridad. Un proceso por considerar puede ser el de construcción de confianza entre los actores que intervienen en este problema.

### **Actores sociales**

La **selección de los actores** con los que se trabaja es esencial. Es necesario recordar que el experto define los actores con los que trabajará en función del análisis de la situación problema. Los **actores sociales** son el centro de la intervención, son ellos tienen que hacer el cambio, son ellos los que dejan de ser espectadores y se convierten los agentes de cambio, en los “transformadores de la realidad”<sup>35</sup>

Un ejemplo es cuando construimos el modelo Comunidad Segura para trabajar el problema de la inseguridad de los habitantes del DF, no

---

<sup>35</sup> En palabras de A Touraine

elegimos al delincuente, ni a la víctima como uno de los actores con los que se trabajaría<sup>36</sup>Elegimos a la comunidad, a la autoridad y a la policía basados en que la comunidad reconoce como parte de ella a sus miembros que delinquen, no así a las autoridades hacia quienes existe un rechazo generalizado, ni hacia los policías que son vistos por la comunidad de manera mas ambivalente, pero como instrumento del ejercicio de la autoridad. A su vez, los policías son vistos por la autoridad tan sólo como un instrumento y no como autoridad.

### **Puntos de ruptura**

La definición de **puntos de ruptura** para introducir el cambio posible se refiere a encontrar las situaciones concretas en la vida cotidiana de los sujetos individuales o colectivos que lo hagan viable, con menor riesgo, con menos resistencia y mas impacto para definir el ámbito en el que se pretende actuar. Es necesario definir el punto o los puntos con precisión y conocer sus conexiones mediatas e inmediatas. Se trata de encontrar en lo social, en las interrelaciones la apertura necesaria para introducir los procesos que generaran la diferencia o sea las primeras alteraciones a lo dado. La necesidad sentida, una crisis, un conflicto, una coyuntura situacional, las potencialidades de las relaciones sociales, son ejemplos de puntos de ruptura.

El profesional tiene algunas intuiciones empíricas acerca de las respuestas que busca, lo interesante es que pueda estructurarlas a partir de experiencias profesionales anteriores, es decir del conocimiento acumulado en la disciplina. La adecuada formulación del problema permite pensar en él, reflexionar, contando con la participación del sujeto, para posteriormente conceptualizarlo y construir una respuesta formal.

---

<sup>36</sup> La decisión se basa en que tanto la víctima como el delincuente son aceptados como parte de la comunidad y nosotros definimos a la comunidad como actor del modelo.

La elección del **punto de ruptura** tiene que ver con la posibilidad de cambio, la percepción dominante de la realidad, el imaginario colectivo, las representaciones sociales, las resistencias al cambio, las relaciones dadas, la historia social del cambio, capacidad de razonamiento<sup>37</sup> , las coyunturas contextuales, etc,

Estos **puntos de ruptura** se segmentan en diversos momentos de la cotidianidad de los sujetos, se buscan momentos en que la relación con ellos permita el desarrollo de un proceso en el que se involucren y se adhieran a él como participantes activos. Al inicio puede tratarse de procesos de sensibilización, informativos o simplemente de apertura de diálogo, pero es necesario siempre pensarlos metodológicamente y no buscarlos como parte de una relación casual, institucional o no. La elección de cada proceso o método de intervención tiene que definir los puntos de ruptura en donde su acción pueda materializar la intencionalidad de la intervención.

Dependiendo del tipo de cambio que se desee desencadenar son **los procesos que se utilizan**: de sensibilización, de promoción, de comunicación social, de pensamiento crítico, de organización, de participación social, de resolución de conflictos, de mediación social, de concientización, de cohesión e integración social, de desarrollo social, de empoderamiento, de potenciación de sujetos sociales, de desarrollo de ciudadanía y junto a ellos los métodos a utilizar la reflexión, el diálogo, la entrevista, el trabajo con grupos, las acciones colectivas, los proyectos colectivos....y, al final, el uso de las correspondientes técnicas, desde la perspectiva propuesta por la estrategia metodológica y nunca como instrumentos aislados o como meros recursos improvisados por quien lleva a cabo la intervención.

---

<sup>37</sup> la investigación debe de poder proporcionar todos los elementos necesarios para la toma de decisiones

La selección de procesos, métodos y técnicas depende del tipo de situación problema que se aborde, no es lo mismo trabajar con individuos que con acciones colectivas.

### **Estrategia de Intervención**

La **estrategia de intervención** constituye la unidad conceptual del proceso de cambio metodológico, su carácter integrador es fundamental ya que sin él los procesos, los métodos y las técnicas empleadas permanecerían inconexos, sin orden y sin un significado conjunto. Es la definición de la **estrategia de intervención** la que significa cada una de las acciones emprendidas, en torno a la intencionalidad del proceso de cambio social o sea del hacer trabajo social. “El diseño de un proceso metodológico no es entonces sólo la organización de una serie de pasos e instrumentos, ya que su propia realización requiere estar antecedida de una concepción que incluya una visión de totalidad y de estrategias integradoras que busquen incidir realmente en...<sup>38</sup>”

La **estrategia de intervención** se construye en torno al tipo de cambio que se busque, el grado de profundidad, la dirección, los aspectos que abarque, que al segmentarse sugieren la elección de los procesos metodológicos, que se dirigen a la modificación de los procesos sociales seleccionados como puntos de la intervención. Por lo tanto, la intervención social se fundamenta en el conocimiento de los procesos sociales para incidir intencional y efectivamente en ellos.

Conjuntar, articular y estructurar en un todo coherente los procesos metodológicos determinando relaciones, sucesiones y tiempos hasta conjugar un todo organizado y argumentado, es construir una estrategia de intervención. La **estrategia de intervención** constituye una unidad

---

<sup>38</sup> Mendoza Rangel M C, Metodología para el Desarrollo Comunitario en Arteaga C, Desarrollo Comunitario, ENTS\_UNAM, México, 2000.

con implicaciones concretas entre los elementos que la integran, a la vez que plantea la gradación de los cambios buscados.

La **estrategia de intervención** define niveles, etapas, fases, métodos y técnicas con contenidos concretos.

Las **estrategias de intervención** así delineadas constituyen la posible base de modelos de intervención (estrategias de intervención probadas y validadas rigurosamente, que pueden convertirse en prototipos de intervención), a la vez que, facilitan la recuperación de la experiencia y la acumulación de conocimiento específico sobre formas de intervención.

La elección de **métodos y técnicas** que operacionalicen la intervención requiere de un profundo conocimiento de sus alcances y límites. La correspondencia y adecuación a la intencionalidad del proceso es fundamental. No es lo mismo un proceso de corta duración preventivo, que un proceso de atención a un problema dado de mediano alcance; no es lo mismo un proceso continuo institucional, a un proceso meramente circunstancial o a una intervención en crisis o a un estado de emergencia. Y de ninguna manera sus procesos metodológicos pueden ser los mismos.

Es fundamental que los **procesos, métodos, técnicas e instrumentos** tengan coherencia y correspondencia interna y externa. Su selección implica un diálogo entre el conocimiento, la experiencia y la realidad. El **contenido** que manejan cambia de nivel de abstracción, pero no de intención, ni de dirección, o no se diluyen en las acciones que se realizan, por el contrario se fortalece. Si utilizamos de nuevo el ejemplo de la construcción de confianza entre comunidad y policía, tenemos que implementar procesos, métodos y técnicas que se enfoquen hacia la construcción de confianza entre los actores. Supondríamos que el aumento de confianza puede tener como una de sus consecuencias el

aumento de la denuncia, pero mi hilo conductor es el fortalecimiento de procesos de confianza.

De esta manera la construcción de procesos: métodos, técnicas e instrumentos que constituyan la estrategia de intervención, tiene que darse a partir de la realidad y ser específicos para alcanzar el cambio social deseado.

El control y la recuperación de la praxis es absolutamente necesaria para hablar de una intervención profesional. El vacío de conocimiento sólo se llena con la recuperación de la experiencia.

Pensar en intervenciones basadas en **acciones colectivas** como puede ser el caso de intervenciones regionales o pensar en intervenciones comunitarias con acciones tanto colectivas, como grupales o incluso incluir intervenciones individualizadas significa asumir distintas estrategias metodológicas y por lo tanto usar distintos **métodos, técnicas e instrumentos** que articulados en un todo constituyen la intervención de trabajo social.

Referirse a procesos de promoción social, de organización o de análisis crítico de la participación de los sujetos es tan sólo delinear grandes líneas de intervención, la formulación precisa de una estrategia de intervención que defina finamente los procesos de intervención paso a paso:

- ⊕ Los métodos, las técnicas y los instrumentos
- ⊕ Sus articulaciones
- ⊕ Sus conexiones internas
- ⊕ Sus objetivos
- ⊕ Sus contenidos
- ⊕ Sus instrumentos

Después de la selección de los procesos y los métodos, **la articulación** entre ellos para configurar la estrategia de intervención depende de la gradación del proceso de cambio, su complejidad y profundidad. Así por ejemplo, hablar de contrucción de ciudadanía y construir una estrategia de intervención basada en cursos o talleres es hablar de un proceso superficial de sensibilización de la población; hablar de cambios profundos y reales implica construir estrategias de intervención relacionadas con la conciencia de los ciudadanos, con procesos de integración, de comunicación y de participación social, entre otros.

Las **conexiones internas** se refieren a que cada proceso, método y técnica que configura la estrategia metodológica tiene que corresponder en su contenido particular con el contenido particular del todo y cada una de sus partes. Por supuesto, la relación se juzga por los objetivos y los contenidos particulares, conformando la acción misma de trabajo social que requiere reconocerse como tal y no con el ser de cada una de sus partes

El hacer, el cómo hacer y el cómo no hacer se define en la construcción de la estrategia de intervención. En trabajo social urge nombrar nuestro hacer, urge socializarlo, conceptualizarlo y ubicarlo como un hacer por sí mismo. “Nombrar algo de manera correcta es ser capaz de hablar sobre ello correctamente, lo que supone abstraer sus propiedades: afiliarlo a un clase de objetos comparables que lo diferencie de otras clases”<sup>39</sup>

Así, la homogenidad en el discurso, como uno de los instrumentos de la estrategia de intervención, integra los diversos procesos que quedan conectados entre sí como una unidad de intervención compleja.

---

<sup>39</sup> Giddens Anthony, La Constitución de la sociedad, Ed Amorrortu, Buenos aires, 2003

La explicitación de objetivos, contenidos, métodos, técnicas e instrumentos permite establecer una clara distancia entre el hacer sólo con base en el sentido común y el hacer profesional basado también en el conocimiento científico

El espacio de construcción de la estrategia metodológica construye, precisa, determina y vuelve a modificar después de las primeras experiencias, dialoga continuamente con la teoría y la práctica, reconstruye, modifica y vuelve a proponer, a reflexionar a evaluar.

Una estrategia de intervención aplicada, documentada, probada, validada puede constituirse en un modelo de intervención. La construcción de un modelo tiene que ver con rigurosos procesos de estandarización, sistematización, evaluación y validación.

La aplicación de la estrategia metodológica requiere del apoyo de procesos de planeación de la gestión para la administración de los planes, programas y proyectos operativos.

Es importante distinguir entre el juego metodológico y el juego entre objetivos, recursos y tiempo.

### **III Validación de los modelos.**

Un modelo de intervención es una estrategia de intervención que ha sido aplicada, probada, evaluada, validada rigurosamente y que puede replicarse en lo general, en otro contexto, con los mismos resultados.

Un modelo se valida en lo general y en lo particular. La verificación de que en la realidad ocurre lo que presupone teóricamente la propuesta

metodológica al aplicarla es el criterio básico de veracidad de la estrategia, la confirmación considera el modo como la teoría configura la práctica.

Esto es, la evaluación incluye el modo de relación de la teoría, la propuesta, la puesta práctica y los resultados obtenidos.

La estrategia metodológica como una hipótesis operativa es puede ser verificable a partir de su aplicación, considerando presupuestos contextuales o sea partiendo de ciertas condiciones y al obtener ciertos resultados observables, tanto en un inicio como al final de la intervención.

---

## **Sobre NeliaTello**

Estudió Lic. en Trabajo Social en la UNAM, con diploma al mejor promedio de la generación y mención honorífica en el examen profesional. Cursó la maestría de Semiótica en la U Anahuac, y la especialización en Modelos de Atención en la ENTS-UNAM, con medalla de plata Alfonso Caso, además de haber estudiado varios diplomados complementarios a su formación.

Ha sido docente de Trabajo Social en varias escuelas de Trabajo Social y en la UNAM por mas de 30 años. Fue directora de la Escuela Nacional de Trabajo Social de 1992 al año 2000.

Su trabajo de investigación ha sido sobre construcción de modelos de intervención en lo social y sobre violencia, inseguridad, ilegalidad y corrupción de la sociedad en general y en particular con policías y jóvenes. En el año 2006 tuvo la cátedra Gustavo Baz de la ENTS.

En los últimos años ha diseñado y aplicado los siguientes modelos en colonias populares del DF: Comunidad Segura, Escuela Segura, Tejiendo Relaciones, Recuperando lo Nuestro, Cultura de la legalidad.

Además es Presidenta del Consejo Directivo de Estudios de Opinión y Participación Social A.C., una organización de la sociedad civil sin fines de lucro, especializada en la realización de estudios y proyectos de intervención sobre diversos temas sociales.

