

Ciencia, palabras, miradas y Trabajo Social

CHAIME MARCUELLO SERVÓS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

El texto comienza por una breve y sucinta revisión de algunos conceptos epistemológicos elementales para considerar los modos posibles de observación de la realidad. A partir de un análisis de las miradas científicas del mundo, se pasa a considerar su concreción y consecuencias en el Trabajo Social. Atendiendo, después, al modo de proceder de esta disciplina. Primero, en las repercusiones que producen los tres tipos de observación. Segundo, los modos de nombrar y sus prácticas. Para concluir con una revisión de la metodología de la disciplina que quiere ir más allá de las personas y de los procedimientos. Para algunos bastará con integrar al individuo desviado —es decir, hacerlo sujeto, sujetarlo a la norma social— en otros no se concluirá mientras la persona no sea protagonista de sí misma, mientras no se de un proceso de liberación y autonomía.

Palabras Clave: epistemología del Trabajo Social, observación, metodología.

Ciencia, palabras, miradas y Trabajo Social



Chaime Marcuello Servós

1.Ciencia y mirada

De todos es sabido que los modos de explicar y hacer ciencia han ido modelándose con el paso del tiempo. La ciencia y su quehacer son un proceso y un porvenir. Por eso, cabe recordar lo que decía Goethe: «la historia de la ciencia es la ciencia misma».¹

Thomas Kuhn acentuó, en su momento, la condición histórica de la ciencia. De hecho, el primer capítulo de su libro *La estructura de las revoluciones científicas* comienza por «un papel para la historia» (Kuhn, 1990, 20). La evolución de las teorías científicas responde a una sucesión de paradigmas y modelos explicativos. En el caso de Kuhn,² es obvio que la ciencia

1 La referencia está tomada de Morris Kline en su libro *Matemáticas. La pérdida de la certidumbre*, (1985,5).

2 Podemos considerar como muestra uno de los párrafos al respecto: «Al comienzo, un nuevo candidato a paradigma puede tener pocos partidarios, y a veces los motivos de estos partidarios pueden resultar sospechosos. Sin embargo, si son competentes, lo mejorarán, explorarán sus posibilidades y mostrarán lo que sería pertenecer a la comunidad guiada por él. Al continuar ese proceso, si el paradigma está destinado a ganar la batalla, el número y la fuerza de los argumentos de persuasión en su favor aumentarán. Entonces más científicos se convertirán y continuará la exploración del nuevo paradigma. Gradualmente, el número de experimentos, instrumentos, artículos y libros basados en el paradigma se multiplicará. Otros hombres más, convencidos de la utilidad de la nueva visión, adoptarán el método para practicar ciencia normal, hasta que, finalmente, sólo existan unos cuantos que continúen oponiéndole resistencia. Y ni siquiera podemos decir que estén en un error. Aunque el historiador puede encontrar siempre a hombres que, como Priestley, se mostraron

también es un proceso histórico, inmerso en un sistema de orden y de inserción en un grupo social. Las teorías y los problemas que abordan han de contar con el consenso del grupo y de la sociedad, lo cual además se refleja en los resultados sedimentados con el paso del tiempo.

La ciencia considerada como sumatorio de las disciplinas científicas se presenta como un modo multiforme de proceder ante la realidad. Sus resultados son tan heterogéneos como sus procedimientos, los cuales varían en función de las posiciones de sus actores y objetos de estudio.

Los trabajos de Merton³ en Sociología de la Ciencia intentaron descifrar el método atendiendo al modo de proceder de la comunidad científica y, desde ahí, a su concepto central —ciencia—. En su aproximación, lo que interesaba es ver —como observadores externos— los usos, hábitos y pautas de quienes *hacen ciencia*. De esta forma, Merton proponía una definición de la noción de ciencia que resalta la ambivalencia, amplitud y «confusión» de lo que se hace en la práctica. Aclara la semántica del concepto recurriendo a la pragmática. Por eso, en su definición⁴ destaca tres usos asociados a tres significados: *conocimiento, métodos, valores*. Así Merton asigna a la ciencia los componentes sociales que median en la concepción general de la misma: un sistema de control del conocimiento verdadero, una cultura o *ethos* a partir del cual se rigen determinados grupos sociales, y un conjunto de resultados que le otorgan el pres-

irrazonables al resistirse durante tanto tiempo como lo hicieron, no hallará un punto en el que la resistencia se haga lógica y no científica. Cuando mucho, puede desear decir que el hombre que sigue oponiendo resistencia después de que se hayan convencido todos los demás miembros de su profesión, deja ipso facto de ser un científico» (Kuhn, 1990, 247)

3 Véase su obra Merton, R.K. (1977): *La sociología de la ciencia*. Alianza. Madrid. 2 tomos.

4 La cita la tomamos de Hortal, (1987, 19), que a su vez la toma de Merton (1977b, 356):

«"Ciencia" es una palabra engañosamente amplia que se refiere a una variedad de cosas distintas, aunque relacionadas entre sí. Comúnmente se la usa para denotar: 1. un conjunto de métodos característicos mediante los cuales se certifica conocimiento; 2. un acervo de conocimiento acumulado que surge de la aplicación de estos métodos; 3. un conjunto de valores y normas culturales que gobiernan las actividades llamadas científicas; 4. cualquier combinación de los elementos anteriores».

tigio legitimador en el conjunto del sistema social. Gráficamente se representa en la figura 1.

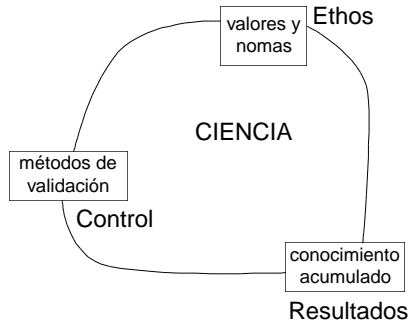


Figura 1

Los cambios sociales y la evolución de los paradigmas de la ciencia —como conjunto del conocimiento humano garantizado metodológicamente— afecta de forma directa a los diversos campos y disciplinas que la constituyen.

Atendiendo de manera sintética a esa evolución, hoy nos encontramos con tres posibles posiciones a la hora de mirar al mundo (Ibáñez, 1994). Las tres son consecuencia de los avances derivados de las formas de observación en Mecánica, desarrolladas en función de los avances de la Física —disciplina de referencia para el conjunto—. La primera es la de un *sujeto externo al objeto y con conciencia de percepción absoluta* —Newton, mecánica clásica—. La segunda es la que reconoce *posiciones relativas del sujeto observador externas al objeto* —Einstein, mecánica relativista—. La tercera es la que *inserta de forma reflexiva al sujeto en el interior del objeto* —Heisenberg, mecánica cuántica—. Según pretendamos investigar un objeto u otro, las tres aproximaciones pueden ser válidas y utilizables. En realidad, el proceso de *investigación–acción–intervención* viene delimitado por los interrogantes de partida. Hay que recordar que la realidad responde según se le pregunta y de manera directamente proporcional a la opción que se adopta.

Las tres posiciones reseñadas se encuentran vigentes en las distintas áreas de la ciencia. Sea en las de la Naturaleza o en las del Espíritu —*gesiteswissenschaften und naturwissenschaften*— (Dilthey, 1997), los actores de las diversas materias y disciplinas se colocan en el mundo en una de los tres enfoques anteriores. Evidentemente, también en las ciencias sociales.

2. ¿Dónde situar el Trabajo Social?

Llegados a este cuestión, nadie puede discutir que el Trabajo Social es una *disciplina* más del amplio conjunto de las Ciencias Sociales. Como tal es *irremediamente* interdisciplinar, abierta, compleja y en proceso. Es «una actividad socialmente construida» (Payne, 1995, 25) siempre en relación dialéctica y de dependencia con el contexto social e histórico donde se ubica. El núcleo del Trabajo Social se despliega en la realidad social,⁵ en la vida cotidiana de las gentes, los grupos, las organizaciones, los servicios sociales, en definitiva, en la sociedad en su conjunto. Así se fundamenta sobre tres pilares: «el asistente social, el cliente social y el marco en el que ambos se desenvuelven» (Payne, 1995, 26).

Visto de este modo, el Trabajo Social se convierte en una actividad más de la vida en sociedad —al menos, en las calificadas como «avanzadas»— en la que se han constituido unos procesos de interacción donde las personas se mueven de acuerdo con «unos roles especiales» tal y como dice Malcom Payne, (1995, 27) «los de “asistente social” y “cliente social”. Cada uno de ellos se configura respecto del otro y siempre en el contexto social donde ambos cobran sentido.

5 Jones(1998, 34): «*For social work is a diverse and shifting activity, undertaken by various kinds of welfare worker, many of whom are currently employed by statutory local authority social service departments, others by voluntary and charitable agencies, still others being genuine volunteers offering social work through a wide range of community-based organisations and groups*» A éstos, se debe añadir la posición del universo académico como transmisor, legitimador e investigador.

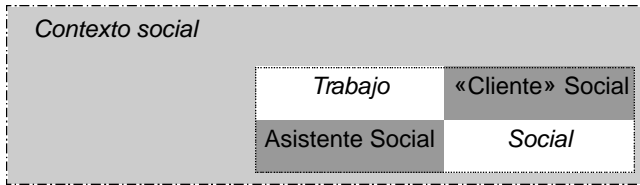


Figura 2

A su vez, las tres posiciones indicadas en el apartado anterior condicionan tanto la dimensión teórica como el quehacer del ejercicio de la profesión actual de Trabajo Social. Por eso es pertinente señalar las limitaciones y alcance de cada una de ellas. Además, si se recuperan los planteamientos de Mary Richmond (1995), ya aparecen de forma intuitiva los tres acentos de cada una, como luego se verá. Asunto importante de cara a fundamentar, sobre el solar complejo y mutable de lo social, la disciplina.

Así, se puede hacer Trabajo Social colocándose al *modo newtoniano*. El mundo está allí fuera, las personas que se acercan son consideradas realidades externas sobre las que se puede llegar a formular una observación completa y total. Sin querer *cosificar* a los llamados clientes o usuarios, en realidad se les convierte en objetos que pasan por el sistema. Los grados de burocratización colaboran a intensificar la inercia, incluso reduciendo a las personas en números, en unos expedientes de los que sólo se tienen los datos rellenos en un repertorio de encuestas o formularios.

Se puede hacer Trabajo Social situándose en *modo einsteiniano relativista*. En esta ocasión el mundo sigue estando fuera. Pero se reconocen distintas interpretaciones en función de las perspectivas que se despliegan. De ahí que sea necesario incorporar una abanico de lecturas de la realidad, las cuales se elaboran a partir de la diversidad propia de cada caso. Sin embargo, al igual que en la anterior, también se puede caer en la cosificación y reducción de la persona a puro objeto. Como ventaja se debe señalar el margen que se concede a la duda e incompletitud a partir del reconocimiento de que no se tiene una mirada omniabarcante.

En tercer lugar, se puede hacer Trabajo Social tomando como coordenadas de partida el *modo cuántica o heisenber-*

giano. Esto significa que en la relación *observado-observador*, —léase trabajador social-cliente— se produce una implicación por ambas partes que modifica la realidad a considerar. De ahí que sea fundamental la reflexión sobre la relación, —o dicho al modo de la sociocybernética—, la observación de observación para volver a observar, la conversación sobre la conversación para volver a conversar. El otro y uno mismo se despliegan en la medida que se interacciona. Pero no en una interacción ausente de reflexividad o meramente de trámite. Es un ejercicio de toma de consciencia por ambas parte. Y en ese hacerse cada uno con su rol, se modifica tanto los *contenidos prescritos* socialmente para el rol como la *percepción subjetiva* de lo que uno es y lo que se capta del otro.

Resumiendo gráficamente las tres propuestas, la figura 3 sintetiza lo dicho:

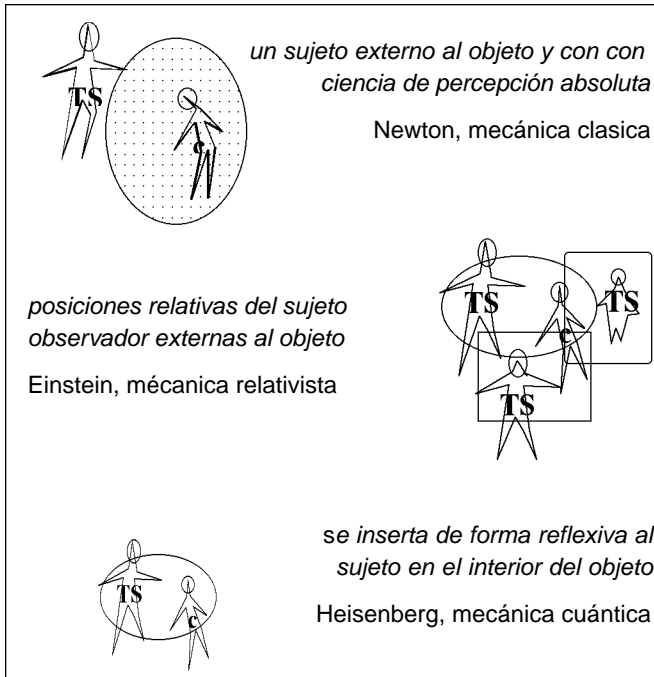


Figura 3

Cada una de ellas tiene sus ventajas e inconvenientes, permitiendo alcanzar unos grados distintos de conocimiento de la realidad. Sin embargo, es pertinente recordar que hoy quien haga ciencias sociales no puede dejar de lado las consecuencias derivadas de la aportación de Heisenberg. Éstas han llevado a la sociología, en general, a la cibernética de segundo orden y a la sociocibernética, en particular, a recordar que en el proceso de investigación social el observador no es alguien externo al objeto, ni con una mirada absoluta, ni con mirada relativa, sino que *es en el proceso* donde se construye el objeto.

3. Un modo de proceder

Aplicado a la cuestión que aquí se trata, «el trabajo social es un proceso interactivo en el que el cliente cambia al asistente social y al propio trabajo social y, por consiguiente, cambia también la teoría de este último» (Payne, 1995, 36). Es algo análogo al papel de un catalizador en una reacción química. Aquí el proceso de catálisis es múltiple y multipolar. No sólo son las y los trabajadores sociales quienes se convierten en catalizadores de procesos sociales de transformación. Las más de las veces, son ellos y ellas quienes viven en sí mismos verdaderos procesos de cambio y *conversión*.⁶ Desde la experiencia propia, se puede decir que en aquellos casos donde una persona se pone en contacto con determinadas situaciones de exclusión o de carencia es ella o él quien termina realmente tocado para siempre.

El carácter social de la disciplina obliga a estar siempre en situación de apertura y de movimiento. Por eso mismo, cuando se pregunta por la posición a adoptar o cuando se habla de cliente... ni el sujeto en sí, ni la o él trabajador social, ni el contexto permanecen impasibles e inalterados. Al contrario, no valen las recetas ni los platos precocinados. En esto, la radical originalidad de Mary E. Richmond mostraba ese carácter especial, único y artesanal de la disciplina, llevándole a una «definición tentativa» que formulaba diciendo: «el trabajo social de casos se basa en unos procesos que desarrollan la personalidad por

6 Esto dicho en el sentido hondo de la palabra, más allá de posibles reduccionismos religiosos...

medio de la adaptación conscientemente efectuada, individuo a individuo entre los hombres y su entorno social» (Richmond, 1995: 102). En el encuentro reflexivo con el otro es donde se han de desplegar las herramientas y las claves para encontrarse con esa persona que, por lo general, se llama cliente.

El uso de la palabra —ésta o cualquier otra— denota una posición y unas referencias ideológicas de fondo. Para una gran mayoría no hay ningún problema a la hora de usar el término 'cliente'. Como tal no les provoca ninguna reacción. Para otros, esa denominación ya define una relación de desigualdad y de distancia entre trabajadores sociales y sus *alter ego*, las personas con las que se relaciona.

Esto, además, suele ir en paralelo a «una cierta tendencia a asociar la noción de cliente a un cierto tipo de gente; por ejemplo a la que pertenece a una particular clase social o a la que vive en determinados barrios» (Payne, 1995, 37). En el caso de Payne (1995, 36) está claro que su «percepción» y reflexión sobre la cuestión no ha sido dejada de lado. Es más, este autor destaca que «la calidad de cliente es también en gran parte un asunto de percepción». Allí es donde se ha de recuperar el peso de las tres posiciones descritas antes.

4. Palabras y usos

Con lo dicho, no es fácil ni buscar una palabra adecuada ni poner en práctica las consecuencias de este análisis. Respecto de lo primero ¿qué terminología utilizar? ¿hay alguna carente de connotaciones no deseadas?

En el mundo académico, sobre todo el de influencia anglosajona, se utiliza la noción de «client», esto es, *cliente*.⁷ Como alguien que se aproxima al terreno del Trabajo Social para ponerse en manos de sus profesionales. También se intercambia

7 En el Diccionario María Moliner se define el término de la siguiente manera: «1. plebeyo que estaba bajo la protección de un patricio en la antigua Roma; en el régimen feudal, persona que estaba bajo la protección de otra. 2. respecto de una persona, otra que utiliza sus servicios profesionales[...]; comprador, consumidor, parroquiano, respecto de un vendedor o establecimiento comercial, persona que le compra o que compra en él».

en ocasiones con la palabra *usuario*,⁸ como aquella persona que utiliza o hace uso de las prestaciones de las diversas formas de Trabajo Social. Ambas nociones, especialmente la segunda, se oyen a menudo en las instituciones o servicios ligados a las administraciones públicas. Donde también se habla de *beneficiario* —en el caso que se considere a la persona como disfrutador de las prestaciones que se interpretan en clave de beneficio personal— o como *destinatario* —en aquellas ocasiones donde se definen objetivos, destinos y/o metas a conseguir—. Situados en una posición crítica,⁹ se rechaza por sistema el uso de los términos anteriores y se buscan denominaciones que insistan en el otro como *participante*, como protagonista de sí mismo y de cualquier cosa en la que se vea implicado o se le implique.

Merece la pena rescatar el conocido texto del NISW donde se define la cuestión que ahora nos ocupa:

Cliente: «Hemos decidido utilizar la palabra cliente para describir a quienes buscan, o les han sido impuestas, las prestaciones de los trabajadores sociales, de las áreas oficiales de Servicios Sociales o de organizaciones voluntarias. Hemos pensado en tres posibles opciones: “consumidor”, “usuario”, “cliente”. No nos gustaba la palabra consumidor porque se suele asociar con la adquisición de bienes materiales y sugiere que la persona nada tiene que ofrecer o no puede contribuir con nada al proceso del Trabajo Social.

Durante algún tiempo hemos preferido el término ‘usuario’ porque nos parecía relativamente aséptico y con muchas posibilidades de aplicación; sin embargo, no transmite la importante idea de que el Trabajo Social es un servicio personal que trata de satisfacer necesidades individuales, y menos aún que algunos de sus destinatarios están sometidos a medidas de control. Decidimos, por tanto, mantener el término “cliente”, a pesar de las reacciones negativas (y tal vez estigmatización) que podría provocar al sugerir la idea de excesiva dependencia.

También utilizaremos el término “beneficiario”, que aparece en nuestros documentos oficiales» (NISW, 1992).

8 Por ejemplo, en el caso francés podemos leer: «Le terme intervention se réfère à l'action menée par le travailleur social auprès (et avec) d'un usager ou client» (Robertis & Pascal, 1987, 23).

Teresa Rossell (1989, 84) dice: «identificamos como usuario, cliente o consultante o entrevistado a la persona o personas que acuden a los servicios sociales».

9 A este respecto es muy interesante el apartado de Chris Jones *Social work as conservative welfare*

Los términos utilizados denotan las coordenadas de partida en las que ubicar a quien habla. El cuidado en el uso del lenguaje remite a la relación que se mantiene con la realidad de la que se habla. Si bien es cierto que no hay efectos mágicos sobre el mundo, ni se tiene un «abracadabra» o «ábrete sésamo» con el que transformar la realidad. Existe una clara relación entre el *nombrar* la realidad y el *actuar* en ella.

Por eso, éste es uno de los puntos cruciales donde las personas implicadas en esta disciplina se juegan su ser o no ser. Es en la *otredad*, en las personas que se ven inmersas en el Trabajo Social —clientes, usuarios, participantes...— donde se construye la definición de los problemas y soluciones.

Se parte de y se llega a personas. El Trabajo Social es «social»¹⁰ precisamente porque se sitúa en el terreno de las relaciones entre los seres humanos. Un aspecto fundamental es la *personalización*,¹¹ en tanto que respeto profundo a las personas y método de puesta en práctica de la propia disciplina. No sirven ni la pura burocracia ni las generalizaciones. El contacto directo con las personas es lo que define al Trabajo Social. Eso permite elaborar diagnósticos e interpretaciones en profundidad, centradas en cada individuo y a partir de la captación sistemática de la totalidad que representa. Hay una tarea de defensa y promoción de la persona, una apuesta radical por las potencialidades humanas individuales.

La mayoría de las veces el Trabajo Social se desarrolla en las franjas de la sociedad que tienen un sesgo de clase y de circunstancias que las suele alejar de la media de prestigio social e incluso de la normalidad. Más bien, se encuentran en el extremo opuesto (Jones, 1998). Por eso encontramos autores, como Philp (1979) que asignan al trabajo social «una posición central a la función de rehabilitar y defender al cliente a los ojos de la sociedad» (Payne, 1995, 60).

El Trabajo Social es mucho más que la mediación entre recursos sociales disponibles y público con necesidades a satisfacer. Tanto si se hace desde las administraciones públicas como si se hace desde las diversas organizaciones de la socie-

10 Recuérdese, «'lo social'—esto es, de las relaciones entre los hombres—» (Weber, 1993, 30).

11 Sobre esta cuestión léase Payne (1995, 46...) Biestek (1965)

dad civil, el asunto crucial es no caer en el papel de puros gestores mediadores.¹²

5. Más allá de personas y procedimientos

Si se intenta reflejar un algoritmo metodológico general del Trabajo Social, éste viene dado ya en la primera sistematización ofrecida por Mary E. Richmond a comienzos de siglo. Ya entonces, la vertebración del mismo, su estructura, sus peldaños y su formulación básica estaba dada. Como dice Gaviria, (1995, 31) «lo que los diversos autores llaman el ‘modelo diagnóstico’ o “modelo de Mary Richmond”, que posteriormente lo han denominado también “modelo psicosocial”, es el modelo básico, el modelo del Trabajo Social, su esencia misma».

Después se han elaborado distinciones para acotar enfoques o modelos de puesta en marcha de la disciplina. Para algunos autores, son ejercicios retóricos que no añaden nada significativo al punto de partida original (Gaviria, 1995) (Jones, 1998). Para otros, son una muestra de la madurez teórica de la disciplina, puesto que ha generado desde sí misma un aparato teórico-reflexivo que vertebra su dimensión científica (Ranquet, 1996). Sea cual sea la posición, el procedimiento general se puede presentar en una visión de conjunto en la representación gráfica que se aporta en la *figura 4*.

En el momento inicial el trabajador o trabajadora social entra en relación con una persona —*cliente*—. Ésta puede llegar voluntaria o involuntariamente. Así se abre el proceso, de ahí a las primeras entrevistas y reconocimiento del caso. Se van captando datos, hechos, evidencias sociales. Las cuales se leerán a la luz de la elaboración de una hipótesis interpretativa —en los inicios, dada la atmósfera positivista, debía ceñirse a los *hechos* considerados como *datos positivos*— desde la consciencia de complejidad en los orígenes. Se trataba entonces y se trata ahora de buscar las causas del problema, de la situación social,

12 Gaviria (1995, 31) dice: «Desgraciadamente la, esencia y el contenido del Trabajo Social se están quedando reducidos a una gestoría mediadora entre recursos sociales y las llamadas necesidades».

atendiendo tanto al individuo(s) como al medio social. De esta forma se elabora un diagnóstico que permite dar paso a un tratamiento o intervención, bien de forma directa con el cliente bien de forma indirecta con el medio social.

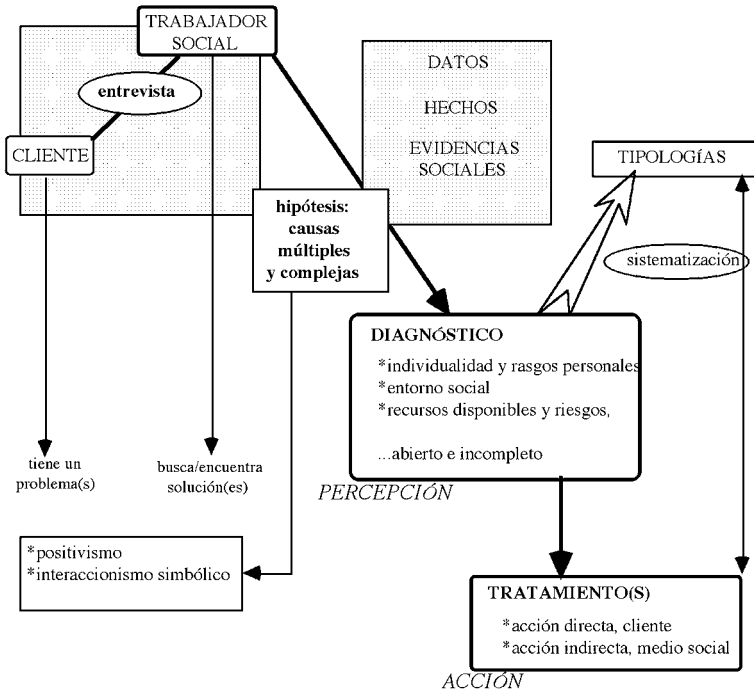


Figura 4.
Elaboración propia, a partir de Richmond (1995) y Kisnerman (1998)

La propuesta primigenia se arraiga en unas coordenadas de partida que consideran al individuo como un producto de sus relaciones sociales. Así se ligaba a las tesis novedosas, en su momento, del *interaccionismo simbólico*¹³ de George Mead.

13 Aunque la denominación no corresponde en sentido estricto a G.H.Mead, fue Blumer en 1937 quien acuñó la expresión.

Pero el horizonte de su conceptualización metodológica era dar rango de validez científica a las pautas y prácticas de su profesión. Recuérdense el rol social que Merton atribuía al conocimiento científico: si una disciplina adquiere el rango de ciencia y éste es prestigiado desde la academia entonces sus actividades adquieren el grado de saber experto, fundamentado y válido.¹⁴

Pero si se tienen en cuenta las palabras de Richmond, hay que incorporar algún otro elemento en la cuestión metodológica del Trabajo Social. Ella decía:

«Pasé 25 años de mi vida para que el Trabajo Social de casos fuese aceptado como un proceso válido del Trabajo Social. Ahora pasaré el resto de mi vida procurando demostrar que el Trabajo Social no es sólo Trabajo Social de Casos.»¹⁵

En esta manifestación se refleja algo obvio para alguien inmerso en el ámbito de las ciencias humanas y sociales: complementariedad, interdisciplinariedad y pluralidad de lo social. El éxito en la conceptualización, en la definición de un *modus operandi* y en la organización de la praxis derivó en una parcialización no coherente con el espíritu inicial: la aspiración holística a abordar los problemas de las personas en contextos sociales. Como decía ella «la vida en su conjunto».¹⁶

La persona, —cada cliente— es el centro y la referencia elemental del Trabajo Social. Pero es la persona en su conjunto, como *ser en el mundo*, como sujeto de una red de relaciones sociales, como producto social y como productor de su sociedad. Lo cual obliga a tener en cuenta todos los elementos, es decir, a la persona y a sus circunstancias. A partir de esa información se construye un diagnóstico, lo que es análogo a la cartografía de la persona que se tiene delante... pero

14 Se corrobora en contextos como la redacción de informes periciales para diversos juzgados... Van desde las adopciones, separaciones, negaciones de patria potestad... Hoy el Trabajo Social se considera un lugar de pericia profesional que tiene crédito en una de las esferas determinantes del Estado de derecho, la administración de justicia.

15 Esta referencia a tomamos de Kisnerman (1998, 49), quien a su vez la toma de Goldstein(1973):*Social Work:a unitarian approach*.Columbia.Univ. of South Caroline Press, p. 18.

16 Esta es la traducción de Kisnerman (1993, 62).Gaviria (1998,98) lo traduce como «la perspectiva de un ciclo vital completo».

sabiendo que en el trazado del mapa no basta con la observación externa omnisciente y omniabarcante. Se requiere el tercer peldaño.

En la construcción del otro, se comienza por la entrevista y se prosigue emulando las estrategias del modelo médico. Se trata de hacerse cargo de la situación de la persona como una totalidad insertada en una realidad social, en la cual negocia su ser en el mundo y su estar cotidiano. El proceso del Trabajo Social, de alguna manera en sus inicios discurría por sendas en clave terapéutica para mejorar la relación de las personas con su entorno social. Los protagonistas del proceso eran y son tanto los individuos que se ven embarcados como las instituciones sociales, grupos o comunidades en las que discurre la vida cotidiana.

El peso de las elaboraciones teóricas —para algunos simples muestras de la retórica humana— ha ido configurando modelos de análisis de los datos, filtrando estrategias de análisis de la información, introduciendo procesos de decisión y, evidentemente, incidiendo en lo que es adecuado o no para cada situación. En ese compendio de tipologías, se encuentra un elemento invariante, esto es: *la protocolización de unos mecanismos de percepción que dan pie a una acción posterior*. Acción que se convertirá con el tiempo en la noción de intervención¹⁷. Cristina de Robertis (1992) propone un primer método fundado en un modelo médico, donde desde el Trabajo Social se ponen los medios para sanar al cliente o situación que se encuentra en una situación patológica. Ese modelo según esta autora, va siendo sustituido por el modelo de intervención en el que se potencia el peso de la idea de cambio, basada en un proyecto organizado mediante una estrategia de intervención para conseguir unos determinados objetivos.

Visto en conjunto y de modo equivalente para el conjunto de enfoques el algoritmo general de la disciplina responde a lo que se refleja en la siguiente *figura 5*:

17 En el caso de Robertis&Pascal (1987, 23) por intervención se debe entender «'Prendre part volontairement, se rendre médiateur, interposer son autorité', sa signification est plus forte que celle d'action, bien qu'ils soient souvent utilisés comme synonymes».

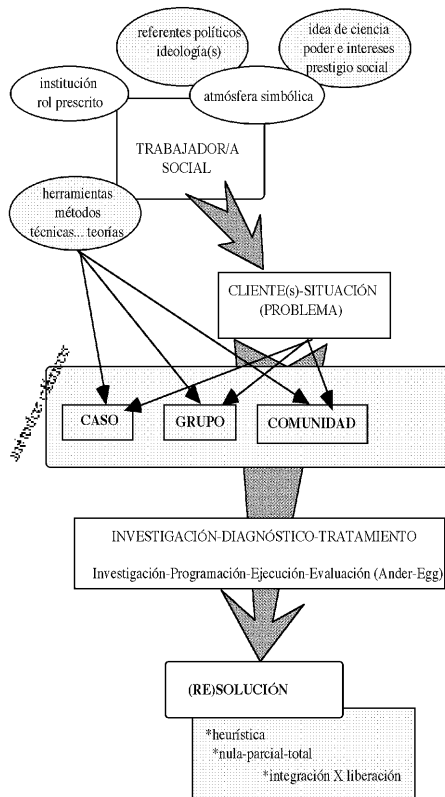


Figura 5

En todos los casos se parte de una interacción con el mundo de la persona que se acerca al trabajador o trabajadora social. Desde ese encuentro se ponen en marcha procedimientos para conocer «su realidad». Esa fase de investigación y de captación de la información ha de poner en práctica las herramientas utilizadas para conocer la realidad psicosocial. Como elemento destacado e irrenunciable del Trabajo Social se ha de resaltar la entrevista directa y el reconocimiento de la situación. No valen sólo los informes de otros, ni las simples estadísticas.

Y a partir de ahí se pasará a elaborar un modo de actuación que siempre busca una solución de aquello que puso en marcha el sistema. Lo cual no significa que se tenga el éxito garantizado,

ni que el conmutador del cambio esté en manos del trabajador social. De la misma forma que la fase de investigación siempre es abierta y nunca completa, la solución es heurística: busca escenarios mejores. Pero más de una vez terminan siendo parches parciales que, sólo en raras ocasiones, pueden abarcar la totalidad. Todo bajo el sesgo desde el que se actúe. Es decir, para algunos bastará con integrar al individuo desviado —es decir, hacerlo sujeto, sujetarlo a la norma social— en otros no se concluirá mientras la persona no sea protagonista de sí misma, mientras no se de un proceso de liberación y autonomía.

Como colofón, el Trabajo Social —en la medida que está abierto al mundo y a sus cambios— ha de ir incorporando a su metodología los aportes epistemológicos que permitan ahondar mejor en la realidad social dialogando siempre con el conjunto de las ciencias sociales.

6. Bibliografía

- ADAMS, R., DOMINELLI, L. & PAYNE, M. (1998): *Social Work. Themes, issues and critical Debates*. Macmillan. London.
- DAVIES, M. ed.(1991): *The Sociology of Social Work*. Routledge. London
- IBÁÑEZ, J. (1986): «*Perspectivas de la investigación social: el diseño en la perspectiva estructural*», en GARCÍA FERRANDO, M; IBÁÑEZ, J.; ALVIRA, F. (1986): *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación social*. Alianza Universidad. Madrid.
- (1994) *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*. Siglo, XXI. Madrid
- JONES, C, (1998): «*Social Work and Society*» en ADAMS, R., DOMINELLI, L. & PAYNE, M. (1998): *Social Work. Themes, issues and critical Debates*. Macmillan. London pp.34-43
- KHUN, T.S. (1990): *La estructura de las revoluciones científicas*. FCE. México
- (1993): *La revolución copernicana*. Planeta-Agostini. Barcelona.
- KISNERMAN, N. (1982): *Servicio Social Pueblo*. Ed. Humanitas. BA.

- (1998): *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el contruccionismo*. Ed. Lumen Humanitas. BA.
- KLINE, M.(1985): *Matemáticas. La pérdida de la certidumbre*.S. XXI. Madrid.
- MERTON, R.K. (1977): *La sociología de la ciencia*. Alianza. Madrid. 2 tomos
- PAYNE, M (1995): *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*..Paidós. Barcelona.
- (1993): *Working in Teams*. MacMillan. London
- (1998): «*Social work theories and reflective practice*» en ADAMS, R., DOMINELLI, L. & PAYNE, M. (1998): *Social Work. Themes, issues and critical Debates*. Macmillan. London pp.117-137
- PARTON & MARSHALL, (1998): «*Postmodernism and discourse approaches to social work*» en ADAMS, R., DOMINELLI, L. & PAYNE, M. (1998): *Social Work. Themes, issues and critical Debates*. Macmillan. London pp.240-250.
- PHILP, M. (1979): «*Notes on the form of knowledge in social work*», en *Sociological Review*, 27 (1), pp.83-111.
- RANQUET (1996): *Modelos de intervención en trabajo social*. Siglo XXI.
- RICHMOND, M.E.(1995): *El caso social individual. Diagnóstico social...* Talasa. Madrid
- RICOEUR (1988): *Hermenéutica y Acción. De la hermenéutica del texto a la hermenéutica de la acción*. ed. Docencia. Buenos Aires.
- ROBERTIS, C. (1992): *Metodología de la Intervención en Trabajo Social*. El Ateneo.
- ROBERTIS, C Y PASCAL, H.: (1994): *La intervención colectiva en trabajo social. La acción con grupos y comunidades*, Editorial El Ateneo, Buenos Aires.
- ROSSELL, T. (1989): *La entrevista en el Trabajo Social*. Hogar del Libro. EUGE. Barcelona.
- STANLEY, S. (1991): «*Studying talk in probation interviews*», DAVIES, M. ed.(1991): *The Sociology of Social Work*. Routledge. London, pp.123-146.