

## INVESTIGACION

# INTERVENCIÓN PROFESIONAL Y SABER PRACTICO: LA GENERACION DE CONOCIMIENTO DESDE EL TRABAJO SOCIAL<sup>1</sup>

Jaime Mendoza R.  
Astrid Salazar F.  
Andrea Velásquez S.

*"Si el sentido común reconoce el Conocimiento en la Acción, también reconoce que a veces pensamos acerca de lo que estamos haciendo".*

(Donald Schön)

*La motivación de este trabajo, es proponer una discusión profesional que plantee como temática central la producción de conocimiento desde el Trabajo Social. Para ello se intentó conocer y comprender el Saber que se genera desde la intervención profesional de los trabajadores sociales. Pensamos que a partir de intervenciones, se estaría produciendo un saber de tipo práctico, el cual es tan legítimo y riguroso como lo es el conocimiento científico. Este supuesto nos permite plantearnos optimistas, en tanto reconocemos y estamos seguros de la enorme riqueza que guarda "el saber acumulado" de aquellos profesionales "reflexivos" que nos preceden con su valiosa experiencia laboral. La validez de este saber, el cual es reflejo de un "esfuerzo interpretativo", se justifica en dos ámbitos: una buena interpretación nos permite actuar en forma efectiva, con diagnósticos acertados, como también nos genera elementos suficientes para propuestas eficaces. (Cfr. Valdés, Ximena, 1995)*

<sup>1</sup> El presente artículo constituye una síntesis del Seminario de los autores para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y al título profesional de Asistente Social, y fue presentado con el título original: "Intervención Profesional y Saber Práctico: Una alternativa para entender la Generación de Conocimiento desde el Trabajo Social". Este trabajo fue conducido por Cecilia Aguayo, académica de la Facultad de Ciencias Sociales de la UCBC.

Si nos pidieran que representáramos en nuestras mentes: qué nos imaginamos cuando nos hablan de la producción de conocimiento, lo más probable es que en forma inmediata asociemos este concepto a la labor de un "erudito" que, junto a su escritorio, elabora "mentalmente" explicaciones de la realidad, a partir de teorías generalizables.

Ahora bien, si pensamos en aquello que imaginamos y lo asociamos al Trabajo Social, nos daríamos cuenta que dista bastante del quehacer cotidiano de los trabajadores sociales permanentemente vinculados a la intervención social.<sup>2</sup> No olvidemos que, efectivamente, la intervención es lo medular del Trabajo Social y lo que le da finalmente el carácter de profesión práctica.

Si proseguimos con este ejercicio, un trabajador social que interviene es aquél que trabaja y se relaciona con personas que evidencian una serie de problemas, demandas y potencialidades a las que se debe dar respuesta y un tratamiento acertado e inmediato. Se trata de un profesional que debe elaborar diagnósticos de la situación que enfrenta con el objeto de tener un referente para actuar; es aquél que debe crear y negociar con los sujetos involucrados en el proceso de intervención y desplegar diversas estrategias de acción, incluida la realización de trámites legales. En fin, una serie de acciones que reflejan un esfuerzo físico y mental, cuyo propósito último es transformar aspectos específicos de una realidad, generalmente, de pobreza. Es así que, a partir de este autorretrato profesional, inmediatamente surge la siguiente interrogante:

¿Dónde está el espacio en la acción del Trabajo Social para producir conocimiento?

Si continuamos vinculando la producción de conocimiento sólo a la labor de un erudito, lo más probable

es que la respuesta a esa pregunta sería: "El Trabajo Social, por ser una profesión práctica, no tiene ni tiempo, ni espacio para producir conocimiento".

Pero, si por el contrario, fuésemos capaces de reconocer no sólo la legitimidad de la dimensión transformadora de la acción, sino su carácter de ACCIÓN CONOCEDORA, estaríamos frente a la posibilidad de dejar de desvincular al Trabajo Social de la producción de conocimiento, haciendo que éste asuma el desafío de tener "algo que decir" y algo de lo cual "dar cuenta" en su intervención profesional.

Por Acción Conocedora, se entiende aquella acción reflexiva que consiste en orientar continuamente el pensar a los actos realizados. De esta forma, el profesional se permite cuestionar su acción, lo que implica evaluar, justificar y fundamentar permanentemente su quehacer.

En la medida que el profesional cuestiona la acción realizada, puede hacer explícitos sus errores y aciertos. A su vez, mientras más lucidez adquiera en torno a estos aspectos, podrá modificar su acción de acuerdo a la especificidad de la situación a la que se enfrenta; es decir, "aprende"<sup>3</sup>, pues desarrolla su capacidad de respuesta. Esta "capacidad de respuesta", se refleja en una serie de habilidades y destrezas que el trabajador social ha aprendido y potenciado colectivamente en su experiencia profesional y que a su vez, le permiten desenvolverse ante situaciones muy complejas de la práctica. Las habilidades a las que se hace mención son las siguientes: *capacidad para construir, abstraer y complejizar el problema; capacidad para crear y experimentar estrategias pertinentes a la situación práctica específica; capacidad para reflexionar la acción*, entre otras. Al mismo tiempo, estas habilidades dan cuenta de un sentido que sólo quien está directamente inmerso en la situación —en este caso, el trabajador social— en interacción

<sup>2</sup> "Entenderemos por Intervención Social todos los procesos de acción transformadora surgidos desde un sector social profesional —en este caso el Trabajo Social—, orientados hacia otro sector social: una realidad reflejo de problemas, demandas y necesidades sociales; pero también potencialidades y fortalezas que el trabajador social debe descubrir y encauzar hacia un desarrollo óptimo" (Cfr. Alvarado et al., 1995).

<sup>3</sup> Se entenderá por aprendizaje al proceso mediante el cual se adquiere la capacidad de responder adecuadamente a una situación que puede o no haberse encontrado antes y que contempla la fijación de elementos en la memoria, de modo que pueda recordarse o reconocerse (Cfr., Warren, H. 1991).

con los diversos sujetos involucrados en el proceso interventor (Institución, población beneficiaria, equipo interdisciplinario, etc.) puede comprender. Este "sentido" o más bien "estos sentidos", son producto de un aprendizaje colectivo y reflejan un saber que sólo se genera en la práctica.

No obstante, el adjetivo de "ciencia aplicada" que se le ha dado al Trabajo Social y el modelo de conocimiento<sup>4</sup> que subyace a este concepto, ha inhibido en los trabajadores sociales la posibilidad de reconocer el aporte disciplinario que significan los aprendizajes que tienen como origen la intervención profesional. En efecto, para los trabajadores sociales, la posibilidad de producir y legitimar un conocimiento propio derivado de sus intervenciones en contextos específicos de acción, pareciera estar negada, debido principalmente a la sobrevaloración en las Ciencias Sociales del conocimiento científico como única forma de explicación verdadera.

La sobrevaloración del conocimiento científico, contenida en las explicaciones que elaboran las Ciencias Sociales acerca de la realidad, encuentra su fundamento en el proyecto global de sociedad occidental: la **Modernidad**.<sup>5</sup> Las Ciencias Sociales derivan directamente de la Modernidad, en tanto son un intento de interpretación racional de la realidad. Esta interpretación se lograría por medio de la utilización del Método Científico.

La Modernidad ha influenciado directa y fuertemente al Trabajo Social, como asimismo, su lugar en el cuerpo de las Ciencias Sociales en la medida en que este proyecto tiende a separar y a valorar de distinta manera lo que es la teoría de la práctica, lo que

se manifiesta en una relación disociada entre el pensar y el hacer.

El Trabajo Social, como cuerpo disciplinario y como ejercicio profesional<sup>6</sup>, no ha estado al margen de una dicotomía entre teoría y práctica, pues se ha tendido a desvalorizar la Práctica refiriéndose a ella como un "estar activo", un activismo desconectado de un ejercicio mental; reflexivo y conocedor (Cfr. Zúñiga, R., 1996).

Bajo la lógica de concebir de esta manera lo que es su intervención profesional, los trabajadores sociales corren el riesgo de desvalorizar el Trabajo Social, en la medida que oponen la teoría a la práctica; cuando separan un hacer de un pensar, un hacer que a través del tiempo va generando, siempre que así se desee, un cúmulo de conocimiento profesional.

Efectivamente, como resultado de la separación entre teoría y práctica y de la poca importancia dada a esta última como fuente de conocimiento; los saberes que se generan en ambos mundos son valorados, rescatados y jerarquizados de distinta manera.

El Trabajo Social se ha visto influenciado por este sistema de jerarquización como producto de la sobrevaloración de la teoría, recurriendo a ella, citándola, fundamentando la acción a partir de ella. Pareciera que la única forma de legitimar su acción frente a otros y a sí mismos, es a partir del uso irrestricto de marcos teóricos aplicados a situaciones problemáticas.

Los trabajadores sociales al aplicar teorías generales a contextos particulares de intervención, corren el

<sup>4</sup> Existiría un Modelo de Conocimiento dominante en la práctica profesional, que no permite legitimar el Saber derivado de todas aquellas competencias profesionales generadas en la práctica. Este Modelo plantea que la única forma de convertir una práctica profesional en una práctica competente, es a través de la solución de problemas instrumentales basadas en el conocimiento sistemático, preferentemente de carácter científico (Cfr. Schön, Donald, 1989).

<sup>5</sup> Modernidad: Un Proyecto económico, social, político y cultural. En lo cultural, la Ilustración y su discurso sobre la emancipación humana por medio de la razón. En lo económico y tecnológico la Revolución Industrial es el proceso que define la modernidad, en la medida que el desarrollo tecnológico altera el plano económico y sobre todo el ecológico, lo que tiene implicancias sociales profundas (Cfr. Alvarado, M., 1995).

<sup>6</sup> La separación que se hace entre Trabajo Social Disciplinario y Profesional va a estar dada por la relación que mantengan con la Intervención Social. Para la primera, la intervención social es su objeto de estudio y de producción de conocimiento cuya acción está orientada al análisis del hacer. Para el Trabajo Social como Profesión, la intervención es asumida como un medio para su quehacer, cual es el mejoramiento de las condiciones de vida de personas, grupos y comunidades (Cfr. Alvarado, M. et al. 1995).

riesgo de entrapar su acción en una lógica que Max Weber llamó "Racionalidad Instrumental". Bajo esta racionalidad, los medios son seleccionados correctamente, con el objeto de alcanzar una situación ideal que ha sido definida fuera de la acción en sí, en la razón, dejando muchas veces al margen la dimensión valórica y emocional.

En efecto, la concepción que a partir de esta racionalidad adquiere la intervención profesional, se relaciona más bien con una forma instrumental de resolver los problemas de la práctica; donde la aplicación indiscriminada de conocimientos sistemáticos, preferentemente científicos, adquiere mayor relevancia. La intervención profesional planteada en estos términos, "sólo" sería una práctica competente a partir de un diestro y acertado uso de instrumentos y técnicas.

Esta concepción de práctica profesional que, por desgracia a veces, se vincula al quehacer del Trabajo Social, estaría limitando el potencial aporte que los profesionales, desde sus intervenciones, podrían realizar al cuerpo de conocimiento disciplinario, en tanto se tiende a explicitar su carácter práctico, relacionado más bien a un nexo técnico con la realidad, que como generador de conocimiento.

Las dificultades que se producen para dar cuenta de la intervención profesional, van desde factores cotidianos como el tiempo y el espacio para estructurar los saberes recogidos en ella, hasta los requerimientos de las instituciones en las que el Trabajo Social se desenvuelve.<sup>7</sup>

Pero lo que sin duda contribuye mayormente a generar en algunos trabajadores sociales la idea de la poca importancia de su aporte a la generación de conoci-

miento frente a otros más teóricos y estructurados, es el hecho de concebir que los problemas a los que se enfrentan están dados, están definidos, lo que proviene de la herencia de la racionalidad instrumental.

Esto último, se confronta con el hecho que los problemas que se les plantean a los trabajadores sociales en la realidad, no siempre se manifiestan como estructuras muy organizadas. Donald Schön señala al respecto: "De hecho, no suelen presentarse ni siquiera como problemas, sino como situaciones poco definidas y desordenadas" (Schön, D.; 1992:18).

El trabajador social capaz de construir la situación problema, es aquel que se aleja de la concepción de problemas pre-definidos antes de actuar, es capaz de sorprenderse a sí mismo frente a una situación que le hace despertar y le produce incertidumbre. Estas situaciones no caen necesariamente en las categorías de las técnicas y teorías existentes, las cuales son sólo referentes de la intervención profesional.<sup>8</sup>

La incertidumbre que puede provocar una situación única, y la singularidad de ésta, se ven entrecruzadas por conflictos de valores que dificultan una solución meramente técnica del problema, acercándolo a una dimensión eminentemente valórica. Es decir, en las situaciones problemas convergen distintos actores, necesidades y expectativas que en un momento dado pueden entrar en contradicción. Es aquí justamente, donde nos encontramos con la tensión que se produce en toda intervención entre lo valórico y lo instrumental.

De este modo, para Schön, estos tres factores constituyentes de la práctica profesional: la incertidumbre, la singularidad y el conflicto de valores<sup>9</sup>, requie-

<sup>7</sup> "Finally, managers live in an organizational system which may promote or inhibit reflection-in-action. Organizational structures are more or less adaptable to new findings, more or less resistant to new tasks." (Finalmente, los gestores viven en un sistema organizacional el cual puede promover o inhibir la reflexión en la acción. Las estructuras organizacionales son más o menos adaptables a nuevos hallazgos, o más o menos resistentes a nuevas tareas). Schön, D., 1982: pp 242.

<sup>8</sup> "...Aun a pesar del hecho del cada vez más poderoso status de la ciencia de la gestión y la técnica, los gestores han permanecido persistentemente conscientes de importantes áreas de la práctica, las cuales caen fuera de los límites de la racionalidad técnica." Schön, Donald, 1982: pp. 239.

<sup>9</sup> Estos tres factores han empezado a ser vistos como centrales en la práctica profesional, la que no es enseñada en los centros de formación, pero que ha empezado a preocupar a los formadores, a propósito de la desconexión que existe entre el conocimiento profesional enseñado y aquellas competencias que se les exigen a los alumnos en la práctica.

ren del profesional ciertas competencias para construir la situación problema: como también de destrezas y habilidades para crear y negociar diversas estrategias de solución, tales como mediación, coordinación y articulación eficiente de puntos de vista en conflicto, entre otras.

Estos requerimientos a los que se ven enfrentados los trabajadores sociales, y en general los profesionales prácticos en sus intervenciones profesionales, hace pensar en la existencia de un saber referido a la práctica, a lo que Donald Schön denominó *Saber Práctico*.

Es precisamente esta concepción de práctica profesional, la que fundamenta el supuesto que orienta el desarrollo del presente estudio; en el cual se reconoce que el trabajador social, a partir de sus intervenciones, genera un *Saber de tipo Práctico*, el cual no siempre tiene un orden o una estructura explícita; condición indispensable para ser conocimiento comunicable.

Por otro lado, una concepción de conocimiento que viene a aportar a la discusión sobre la producción de éste, tiene su origen en la *Perspectiva Constructivista*<sup>10</sup> la que entiende la práctica *como una construcción reflexiva*. Así, el trabajador social sería un artífice del mundo en el que actúa, en tanto su bagaje le proporciona estructuras que le permiten formarse ideas coherentes de la realidad, como también le permite diseñar los instrumentos requeridos para abordar la situación problema. De esta manera, al igual que el artista, el trabajador social es también un creador. (Cfr. Schön, D., 1992).

Es así como la perspectiva constructivista viene a refutar la concepción puramente instrumental de la in-



tervención profesional, la que en este caso es competente sólo si el profesional incorpora en su quehacer, la reflexión de su acción.

Sólo a partir de la reflexión ordenadora, el *Saber Práctico* puede superar la barrera de lo incommunicable, ya que la incorporación del elemento reflexivo, constituye el punto de partida para que este tipo de saber trascienda. Luego de varios esfuerzos de refutación con teorías, estructuración en lenguaje

escrito, niveles de formalidad. De esta forma, adquiere al igual que el conocimiento, un cierto orden que le permite ser verbalizado y socializado a la comunidad de profesionales prácticos.

El profesional reflexivo entonces, es aquél que interpreta su realidad, que tiende a realizar un diálogo interno con las situaciones en las que interviene, es crítico, es aquél que crea y experimenta constantemente distintas estrategias de acción, y reformula las explicaciones que se hace de la realidad.

Es así que la posibilidad de producir un conocimiento particular desde la profesión, pasa por comprender desde otra óptica lo que es la práctica profesional y lo que son los problemas que en ella se presentan; como también pasa por una opción profesional orientada a mejorar la propia intervención.

El hilo conductor del presente estudio, estuvo dado por los conceptos de *Saber Práctico* e *Intervención Profesional*. A partir de éstos, se definió tanto el problema de estudio, como los objetivos que orientaron la investigación.

Es así como el objetivo general del estudio fue conocer el *Saber Práctico* que los trabajadores sociales

<sup>10</sup> El Constructivismo es una corriente epistemológica que reflexiona sobre el proceso de conocer, investigando cómo creamos sentidos, cómo construimos realidades y en cuyos exponentes se encuentran J. Piaget y P. Watzlawick, entre otros. El Constructivismo llama a reflexionar no sobre qué conocemos, sino cómo conocemos, cómo comunicamos lo que conocemos. El conocimiento para esta corriente tiene relación con la experiencia, pero guardando vinculación con los modos culturales de organizar dicho conocimiento; así un conocimiento válido sería una interacción entre un "alguien" y el "alguien" que lo interpreta.

estarían generando a partir de sus intervenciones profesionales. Este objetivo general, a su vez, fue desglosado para fines operativos, en tres objetivos específicos: Identificar habilidades y destrezas que el trabajador social reconoce haber aprendido en sus prácticas de intervención profesional; identificar la relación entre intervención y reflexión, e identificar la relación que se establece entre el conocer y el hacer desde la intervención profesional.

## METODOLOGIA

Por la naturaleza del problema de estudio, se requiere la adopción de un marco metodológico de corte cualitativo, en tanto el saber práctico es un elemento implícito en la intervención de los trabajadores sociales, lo que lleva a la realización de un proceso de análisis inductivo del discurso de los profesionales. La inducción y el discurso de los sujetos investigados, constituyen dos componentes que caracterizan la investigación cualitativa, en tanto es un tipo de investigación en que los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones e interpretaciones de datos descriptivos que consisten en las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable de ellas (Cfr. Taylor, S. J. y Bogdan, R., 1994).

Por otra parte, se trató de una aproximación exploratoria que tuvo como finalidad generar hipótesis que reflejen nuevas formas de concebir la intervención de los trabajadores sociales; las que a su vez, permitirían orientar futuras investigaciones acerca del saber que éstas generan.

Con el objeto de precisar y justificar aún más el estilo que asume nuestra investigación, es posible señalar que consiste en un estudio de casos "múltiple etnográfico"; en tanto por un lado, involucra la recolección y análisis de información acerca de varios casos o sujetos que conforman la muestra representativa, y por otro lado, la etnografía alude a un proceso de interpretación que provee de sentido las acciones y cultura de los sujetos estudiados en cada contexto específico de la investigación. En el caso de nuestra investigación, se requiere de un esfuerzo especulativo e interpretativo adicional; en tanto el sa-

ber práctico se manifiesta en acciones espontáneas, de las cuáles se tiene poca conciencia que sean reflejo de un saber adquirido en la experiencia. Esto justifica el que debiéramos trascender las significaciones aparentes que los profesionales le dan a su intervención.

El estudio tuvo un diseño flexible, abierto en un comienzo, pero con creciente focalización a medida que se especificaron y definieron los tópicos de análisis que se extrajeron del discurso de los trabajadores sociales. Esto justifica la estructura que asume el estudio, donde, en una primera fase, se analizan los lugares, situaciones y sujetos que son fuente "potencial" de información y por lo tanto, las posibilidades que revisten para los fines y objetivos de la investigación. En esta misma etapa, se define y fundamenta una muestra de estudio "hipotética", de acuerdo a los siguientes criterios de representatividad. En primer lugar, que los informantes fuesen asistentes sociales con experiencia laboral mínima de cinco años; que trabajasen en una institución estatal; que tuviesen algún cargo directivo o de jefatura; que mantuvieran reuniones periódicas con el equipo de trabajo; que fuesen profesionales que valoraran la reflexión de su quehacer y que a partir de ésta hubiesen elaborado documentos y/o estrategias de trabajo basadas en los aprendizajes logrados en su intervención.

Luego de seleccionar y conformar un grupo de ocho profesionales con los que se trabajó, se procedió a la fase de recolección de información, para ello recurrimos a la técnica de entrevista y de observación. Finalizada esta fase, la información fue ordenada, clasificada y posteriormente sometida a análisis e interpretación. La interpretación de la información, fue realizada a partir de la descomposición del discurso en categorías y subcategorías de análisis.

La elaboración de las categorías y su posterior análisis, se hizo en base a los aportes del marco teórico y la interpretación del discurso de los profesionales, lo que nos permitió identificar los componentes del saber práctico; manifestados a través de las destrezas y habilidades desarrolladas y potenciadas por los profesionales en su práctica. Estas serán profundizadas en detalle en el punto siguiente.

## HACIA LA MATERIALIZACION DEL SABER PRACTICO

La pregunta esencial de nuestra investigación, refiere a la materialización del saber práctico. Pues bien, para abordar el tema del saber práctico, es necesario plantearse desde dos ámbitos. Por un lado, es indispensable hacer un breve recorrido teórico para mostrar la forma en que nos aproximamos al concepto de saber; y por otro, se requiere hacer una presentación más específica de las habilidades que materializan este tipo de saber.

El desarrollo del primer ámbito se justifica, ya que el lector atento habrá notado la distinción que hemos hecho entre saber y conocimiento. La verdad es que en el transcurso de la investigación bibliográfica, nos dimos cuenta que los autores distinguían el saber y el conocimiento como dos conceptos distintos. Y al investigar, descubrimos que la diferencia entre saber y conocimiento sólo se da en la cultura latina, ya que en el idioma inglés existe la palabra KNOWLEDGE para denominar ambos conceptos.

Los aportes de los autores Agnes Heller, José Ferrater Mora y Carlos Eduardo Vasco, nos permitieron situar ambos conceptos en un continuo, donde, por un lado, se encuentran los saberes que aluden a una aprehensión de la realidad en relación a los sentidos, emociones, valores, experiencias personales del profesional, pero además al pensar. Es precisamente esta característica del saber, la que no le permite ser más orgánico, estructurado en sistemas de categorías conceptuales, preciso, teórico y por lo tanto, verbalizable como lo es el conocimiento. Este último constituye el otro extremo del continuo.

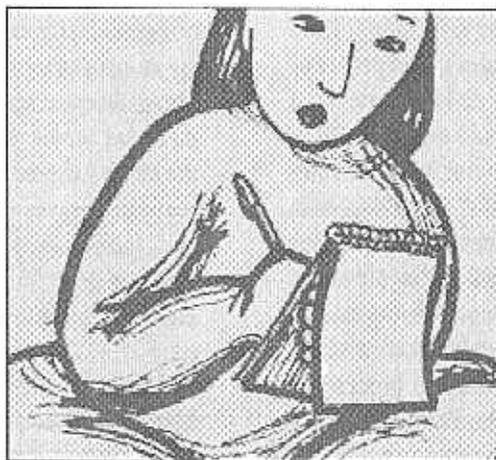
El saber tiene un nivel de socialización y negociación reducido al grupo de sujetos involucrados en la intervención, por lo tanto, la generalización no está dentro de sus intenciones. Es a esta última categoría de saber, a la cual se

vincula el saber práctico, en tanto tiene su origen en la acción individual del profesional, la que es valórica y racional, y si bien juega un rol importante en los procesos cognitivos que orientan la intervención, no siempre se hace explícito; a riesgo de permanecer, la mayor parte de este saber, en la subjetividad de cada profesional, y por ende, en la informalidad.

Es por ello que Donald Schön, en una invitación a trascender estos niveles, nos sugiere *reflexionar en la acción*, lo que significa que es un momento de revisar y orientar el pensar la acción mientras ésta se realiza o luego de haberla realizado. Esta es la oportunidad para criticar las conjeturas de estrategias y formulación del problema que le sirvieron como referente para actuar. Es a través de la reflexión en la acción, que el profesional "se va dando cuenta" de las situaciones que crea con sus movimientos, modifica las estrategias, les da un nuevo sentido que prueba en la acción, es decir, *experimenta*.

La experimentación, específicamente el sentido de ella, es el producto de esta reflexión. Sin embargo, este es un aprendizaje que permanece en la subjetividad del profesional. "sólo él sabe cómo realizar una buena intervención", con la consiguiente desventaja de no poder comunicarlo a otros profesionales. Frente a este problema, Donald Schön nos sugiere *reflexionar sobre la reflexión en la acción*; lo que significa describir verbalmente, ya sea en forma oral o escrita, el producto de la reflexión: la experimentación, con el objeto de hacerla transmisible a otros profesionales que intervienen en realidades similares. Este es el momento de transformar el saber práctico —materia prima de todo conocimiento— a través de los actos y el discurso de los trabajadores sociales, en conocimiento válido tanto para su propia intervención como para la de otros profesionales.

Teóricamente, el saber práctico tiene su origen en procesos de aprendizaje colectivos que se adquieren en contextos sociales, culturales e históricos específicos, y por lo tanto, surgen de una relación interactiva



con los sujetos que intervienen en la situación problemática.

El saber práctico, se manifiesta en las acciones inteligentes que realiza el trabajador social en la intervención profesional. Se entendió por "acción inteligente", toda aquella actividad que supone una actitud de alerta frente a los aspectos novedosos que se presentan en la acción; y por lo tanto, efectúa una continua detección y corrección de los errores que se presentan en ella.

Las actividades efectuadas por el profesional, generalmente se expresan en procedimientos, ejecuciones hábiles y espontáneas, que, debido a su carácter implícito en la acción, existen dificultades para reconocerlo y explicitarlo. Las formas que adquiere el saber práctico, refieren a una serie de habilidades, destrezas y competencias, que sólo la síntesis entre el conocimiento teórico, metodológico y técnico acumulado, más su experiencia laboral y habilidades personales, le pueden aportar. Entre los más destacables podemos precisar e identificar:

- *Habilidad para elaborar una estrategia pertinente a la situación práctica específica*, entendiendo por estrategia, el conjunto de procedimientos y "acciones inteligentes" expresadas en una planificación previa a la acción, como también en procedimientos inventados en medio de ella; que llevan al profesional a transformar la realidad intervenida.

Empíricamente, esta habilidad—expresión del saber práctico— se materializa en propuestas de acción, que trascienden los contextos laborales de los trabajadores sociales. Estas propuestas de acción, tienen su origen en construcciones mentales que el profesional elabora acerca del problema y de las estrategias a utilizar, las que a su vez se expresan más específicamente en proyectos ganados, cambios en la estructura laboral interna (formas de trabajo), influencia en la toma de decisiones, formas de negociar y resolver conflictos, estrategias creadas para conseguir recursos humanos y financieros, estrategias de persuasión y comunicación, priorizar los problemas a resolver, coordinar distintos actores en el mismo proceso de intervención, todos, elementos que el trabajador social valora como constitutivos de su autogestión.

- *Construir el problema a intervenir*, implica transformar una situación específica de la práctica en un problema a resolver. Esto significa que el profesional a partir de un proceso colectivo, requiere darle sentido a la situación que se le presenta. El dar sentido a una situación problema, supone decidir la naturaleza y causa del problema; especificar lo que el profesional, la institución y otros sujetos involucrados en la intervención quieren cambiar, supone además postular y negociar la construcción del problema y la estrategia de acción que lo modificaría, así como también el área en la que se va a intervenir.

De acuerdo a la investigación en terreno, este aspecto se manifiesta en la *capacidad para complejizar y abstraer el problema*; lo que implica una conversación reflexiva que el trabajador social establece con las diferentes dimensiones vinculadas al problema: económica, política, cultural, geográfica, histórica y social. Ahora bien, cuando el profesional complejiza el problema, lo analiza teniendo como referente las distintas dimensiones aludidas, pero a partir de un contexto inmediato.

Sin embargo, cuando el profesional abstrae el problema, lo analiza a partir de un contexto más amplio; donde el fundamento más recurrente a la hora de explicar el problema, es el modelo de desarrollo imperante. El desarrollo de esta competencia, requiere del profesional una actitud atenta y analítica que le permita leer el contexto; tanto mediato como inmediato. Es precisamente a este proceso, al que teóricamente le llamamos definición del problema.

- *Reflexión y estructuración de acciones pasadas en conjeturas*: es un intento del profesional por orientar su pensar sobre la intervención realizada, con el objeto de aproximarse a una descripción más detallada de las acciones seguidas que acontecieron en forma tácita y espontánea. A estas construcciones que se realizan a través del lenguaje se les llamó "conjeturas", las que se expresan en términos de estrategias y maneras de definir y comprender el problema en un contexto específico.

- *Experimentar en la acción*, las conjeturas de problemas y estrategias de acción, constituyen los referentes de la intervención profesional. Ahora bien, es

tos referentes en algún momento del proceso intervinor, no calzarán en la situación intervenida, debido a la presencia de aspectos imprevistos y novedosos de la práctica.

Esta situación llamará inevitablemente la atención de quien interviene; requiriendo del profesional la habilidad para idear y probar nuevas estrategias y construcciones provisionales de los problemas. Esto le da al trabajador social, la calidad de investigador práctico. La experimentación implica actuar con el fin de ver a dónde nos conduce la acción. La interrogante de investigación fundamental es, ¿qué pasa si...?

• *Reflexionar en la acción*: se refiere a la capacidad de repensar la acción mientras se realiza; lo que significa "darse cuenta" de la situación que se va creando a partir de los nuevos movimientos. Esto le plantea al profesional la exigencia de considerar no tan sólo la opción presente, sino el conjunto de posteriores opciones a que ello conduce: el impacto de la reflexión.

Esta reflexión teórica, nos permitió la materialización del saber práctico en los procesos de intervención. Sin embargo, es necesario enfatizar que el validar la generación de un saber de tipo práctico, está estrechamente vinculado a la forma como el profesional conciba su intervención, y por lo tanto, a la orientación que le dé. En efecto, una intervención que responde a una orientación reflexiva, permite al profesional posesionarse críticamente de la acción a desarrollar. Criticar la acción, es abrirse a un diálogo con los elementos de la intervención: construcción del problema, estrategias de acción, etc. Esto facilita, la construcción paralela a la acción, de un tipo de saber que se caracteriza por tener un origen en la experiencia, con un referente en los aportes del conocimiento teórico.

## CONCLUSIONES Y PROPUESTAS AL TRABAJO SOCIAL

A partir del trabajo en terreno, fue posible constatar y corroborar nuestros supuestos de estudio, en tanto, efectivamente, se genera un saber práctico en las inter-

venciones de los trabajadores sociales. Este saber se manifiesta en una serie de habilidades y competencias, que los profesionales reconocen haber potenciado en sus prácticas de intervención cotidiana.

La forma en que generalmente se materializa este saber no adquiere la estructura de un discurso escrito, sino más bien, lo hace a partir del desarrollo de estrategias que contribuyen a optimizar su intervención en un contexto en el cual los problemas políticos, sociales y la escasez de recursos son habituales.

Esto implica que el profesional se plantee a partir de un proceso intenso de creación, en el cual debe innovar, tanto en el rol que le ha asignado el escenario institucional; como también, en la capacidad de trascender el ámbito que habitualmente se le asignan al trabajo social, a saber, el área social. Esto contribuye a que el trabajador social sea un profesional multifacético, en tanto debe desempeñar una diversidad de roles y funciones que a continuación se enuncian:

– el trabajador social es un mediador entre dos mundos, institucional y una realidad reflejo de problemas sociales.

– el trabajador social es un investigador práctico, en el sentido que debe constantemente crear y experimentar en su práctica, nuevas reformulaciones de estrategias de acción y construcciones del problema.

– el trabajador social es un articulador entre la teoría y la práctica, en tanto toda su acción, refiere a un plan que es reflejo de un esfuerzo por sintetizar los aportes de las ciencias sociales y de su experiencia práctica.

Es así, que el perfil del trabajador social es dinámico y como tal, va reestructurándose y construyéndose a la par con el contexto social, histórico, político y económico. Por lo tanto, las funciones y requerimientos técnicos y teóricos desde esta profesión, también varían de época en época. Esto sugiere plantear la siguiente interrogante:

*¿Dónde está el límite de flexibilidad en cuanto al perfil profesional del Trabajo Social?*

Ya el marco teórico y el trabajo empírico del presente estudio, nos dieron luces para entender que la intervención del trabajador social, es ante todo, valórica. Esto quiere decir que su acción está contenida y orientada por valores personales y utopías propias de la profesión. Las utopías son definidas como un inédito posible en relación a la realidad presente; constituyen la expresión de nuestros deseos de una realidad más perfecta, deseable; pero inexistente e irrealizable. Por lo tanto, sólo existe en la imaginación y actitud de vida de un grupo de profesionales, que optaron por el Trabajo Social profesional.

Efectivamente. Los valores que guían el hacer transformador del Trabajo Social, están orientados a buscar una sociedad más justa, democrática, igualitaria, con una calidad de vida digna para todos; teniendo, en el caso de los trabajadores sociales entrevistados, una marcada opción por los pobres y la confianza en las capacidades, autonomía y actoría de las personas beneficiadas.

Por otro lado, es posible identificar una esfera personal de valores; contenida por principios cristianos, derechos humanos y político partidistas; cuyas formas concretas dependerán del criterio y opción ideológica de cada trabajador social.

Las utopías y valores personales le dan sentido a la intervención del Trabajo Social y constituyen el eje principal que define y distingue en cualquier escenario institucional, su acción con la de cualquier otro profesional.

Estos valores se manifiestan implícitamente en las prioridades que el profesional establece al momento de definir un problema, elaborar y elegir una estrategia de acción, negociar y resolver un conflicto, y en definitiva, en todas aquellas ejecuciones hábiles y espontáneas que son reflejo del saber práctico. Esta afirmación nos lleva a concluir que el saber práctico, al igual que la intervención profesional, es valórico;

y como tal, se encuentra continuamente tensionado con los principios institucionales que contextualizan la intervención profesional. En efecto, en el contexto institucional de la mayoría de los profesionales entrevistados, se valora más una intervención eficiente y técnica por sobre una práctica reflexiva. La competencia profesional, se mide y se valora más por la destreza en aplicar instrumentos técnicos en situaciones prácticas, que por la capacidad de crear e innovar en el rol profesional.

De este modo, el saber práctico debe vincularse, a partir de los fundamentos discursivos del trabajador social, con los principios institucionales, que, por ligarse a la administración del Estado, sustentan los

postulados del proyecto político coyuntural. Estos principios refieren a la equidad, a la generación de oportunidades y a la eficiencia; tensionando muchas veces los principios valóricos del trabajador social. A mayor jerarquía en las instituciones de la administración del Estado, más explícitos se tornan estos principios en el discurso de los profesionales. Esto requiere del trabajador social, fundamentar el problema de intervención, lo más precisamente posible, a partir de todos los elementos que lo complejizan. Sólo de esta forma el trabajador social está en condiciones de "vender" y "negociar" con su análisis, con quienes poca intención tienen de invertir en la solución de los problemas diagnosticados y menos aún en cambiar el modelo. Lo contrario, significa efectuar una intervención en la cual se disocia lo técnico y lo valórico, con el consiguiente riesgo de polarizar su acción en un sólo aspecto. De optar por una intervención sólo tecnicista, corre el riesgo de instrumentalizar su acción. En cambio, si polariza su acción hacia una intervención sólo valórica, podría darse que sus argumentos no sean considerados por la totalidad de los sujetos involucrados en la intervención.

Una de las preguntas del estudio, hizo referencia a los requisitos necesarios para la generación de saber



Una de las preguntas del estudio, hizo referencia a los requisitos necesarios para la generación de saber

práctico. Es así como en nuestra investigación, se menciona la reflexión de los procesos de acción como una posibilidad de estructurar el saber en conocimiento. Pues bien, el trabajo empírico dejó en evidencia que la reflexión de la acción es un proceso que la mayoría de los trabajadores sociales entrevistados vive, sin efectuar un mayor reconocimiento formal sobre ello. El orientar el pensar sobre la acción pasada, el cuestionar, el criticar la acción profesional –que es la forma como se define teóricamente a la reflexión– es reconocida por la gran mayoría de los trabajadores sociales, pero “sólo” como una habilidad personal que responde a una opción por mejorar constantemente su propia intervención. Esta habilidad, requiere ser potenciada y mejorada en la experiencia laboral.

Ahora bien, todas las habilidades y destrezas que el profesional reconoce haber desarrollado en su experiencia laboral –expresión del saber práctico–, son aspectos que hacen competente una práctica profesional. A pesar de su importancia, no están incorporados a los currículums de formación académica. Esto sugiere plantear la siguiente inquietud, a manera de propuesta a nivel curricular para el Trabajo Social.

Si bien, el actual contexto laboral valora una práctica eficiente y no está dispuesto a pagar los costos del aprendizaje:

– ¿Qué están haciendo las escuelas de Trabajo Social hoy en Chile para potenciar estas habilidades?

– ¿Qué espacios brindan para fortalecer el desarrollo de estos aspectos?

– ¿Qué espacio se le da al saber práctico?, ¿se valora?, ¿se conoce?

Si bien, algunas de las habilidades en las que se manifiesta el saber práctico, provienen de la personalidad del profesional y por lo tanto han sido potenciadas por éste en su práctica, ¿es posible incorporarlas a los requerimientos de ingreso a la carrera?

Al ser el saber práctico “valórico”, y producto del proceso particular de conocer del Trabajo Social, ¿por qué no reconocer que las emociones y los valores, tanto personales como de la profesión, son aspectos que juegan un rol importante en los procesos cog-

nitivos del Trabajo Social?; ¿qué implicancias epistemológicas tiene esto para nuestra profesión?

En síntesis, es posible plantear que los trabajadores sociales, sí generan un saber práctico desde sus intervenciones. Éste consiste en una serie de habilidades y destrezas, las que a partir de su particular rigurosidad, hacen de su acción una práctica competente.

Este saber es valorado por los profesionales como un elemento constitutivo de su autogestión y a pesar de ello, no es percibido como fuente potencial para producir conocimiento.

Si aún se sostiene la teoría del continuo entre saber-conocimiento, enunciada en nuestro marco de referencia, el Trabajo Social requiere hacer un esfuerzo para comunicar este saber, lo que implica trascender los niveles de formalidad: incorporarlo a las reuniones de equipo de trabajo, hacer un esfuerzo por registrarlo en el discurso escrito, etc.

Todos estos intentos de formalización no se podrían materializar, si el profesional no mantiene una actitud reflexiva: esto es, orientar continuamente su pensar hacia acciones pasadas que le permitan poseerse crítica y creativamente ante su acción.

No es posible cerrar esta reflexión sin antes plantear que el saber práctico no es privativo del Trabajo Social, en tanto no constituye la única profesión que mantiene un vínculo directo con la intervención social. Sin embargo, no deja de ser una buena oportunidad para comenzar a validar desde otra perspectiva la intervención del trabajador social: *La Producción de Conocimiento*, ya que cada acción que el profesional realiza, por muy cotidiana que parezca, tiene sus propias categorías, tiene su nombre y ésa es la intención que ha prevalecido y orientado todo este estudio. Confiamos que este esfuerzo sabrá ser valorado por otros trabajadores sociales que, como nosotros, están preocupados por la generación de nuevos conocimientos en y para el Trabajo Social. •