

Margarita Rozas Pagaza

UNA PERSPECTIVA  
TEÓRICA- METODOLÓGICA  
DE LA  
INTERVENCIÓN  
EN TRABAJO SOCIAL

**ESPACIO**  
EDITORIAL  
Buenos Aires

## CAPITULO IV:

### EL PROCESO METODOLÓGICO EN LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL

#### I. LA INSERCIÓN ES CONOCIMIENTO EN ACCIÓN

##### 1. INTRODUCCIÓN

Denominamos proceso metodológico a la secuencia de tres momentos: inserción, diagnóstico y planificación, que generalmente se dan en la intervención profesional. Esos momentos se pueden recrear en el nivel individual, grupal y comunitario. Para entender la secuencia lógica de lo que hemos denominado Proceso Metodológico de Intervención, es necesario partir de la complejidad existente en la construcción del campo problemático en la intervención. Esta complejidad es expresión de un conjunto de dimensiones de la **cuestión social** que, para el trabajo social, se expresa en la difícil y contradictoria relación entre sujeto y necesidad. Esa relación es el eje que orienta la direccionalidad de la intervención profesional.

Sin duda, ella sólo es posible, en la medida en que se enriquezca el conocimiento sobre la relación sujeto- necesidad en el contexto más inmediato de la intervención. Esto permite, a su vez, una mirada estratégica de la intervención, que dimensiona la ubicación del profesional frente a los otros actores, respecto a sus intereses, sus opciones y motivaciones, factores que van dando un significado particular a la problemática objeto de intervención profesional. Esta particularidad y especificidad de la intervención se da en la estructura de un proceso que está determinado por el objeto y objetivos de la intervención alrededor de los cuales se estructuran conocimiento, técnicas y realidad.

Esta perspectiva parte de una comprensión teórica- crítica, que nos diferencia de aquellas posturas metodologistas en las cuales se planteaban momentos y etapas formalmente estructuradas y que dieron lugar al llamado «método básico». Dicho método está constituido por cinco etapas que caracteriza-



ron la intervención en trabajo social y que son: investigación, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. Esta propuesta presentaba contenidos muy generales y se reducía a un esquema operativo por encima de la realidad, en la que no se tenía en cuenta el SOBRE QUÉ y PARA QUÉ de esos pasos operativos.

En nuestra perspectiva está presente la relación dialéctica entre estructura y sujeto reproducida como procesos de interrelación e interacción, por ello es imposible someter dicho proceso a una metodología etapista y lineal. El acercamiento del profesional a esta trama de relaciones le muestra una realidad empírica y compleja, difícil de procesar sólo en la observación de los datos de la realidad inmediata. Sobre todo, si dicha realidad, como dice Berger, está dada por mundos contruidos socialmente y que constituyen el movimiento de un orden social. Estos ordenes sociales son también relaciones de instituciones que estructuran las actividades humanas y que se transmiten cotidianamente como un hábitat. Cabe anotar que este orden social es una realidad precaria en la medida que es cuestionado y aparecen funciones sociales que procuran una estabilidad del mismo. (Hinkelammert).

Para el Trabajo Social hay dos premisas básicas, que ya han sido analizadas en el capítulo **Reflexiones epistemológicas del objeto de intervención**, que están referidas a la reproducción social de los actores en su vida cotidiana, que se da como reproducción de un orden social y como realidad precaria. La realidad precaria se refiere a la posibilidad que tiene de ser cambiada, por lo tanto, no está dada de manera lineal y estática. Por otro lado, los actores sociales significan de manera heterogénea su relación con sus necesidades y de acuerdo con sus pautas culturales y situación particular en la sociedad, todo ello implica un nivel de complejidad en el cual la metodología, como un conjunto de procedimientos, posibilita, junto con la teoría, develar la complejidad de la **cuestión social** traducida en el campo problemático para intervenir.

Entonces sostenemos que, el inicio metodológico de la intervención empieza por un recorte geográfico y social del contexto en el cual el profesional inicia su práctica. Ello significa, por otro lado, iniciar un conocimiento de dicho proceso en el cual se interrelacionan los actores en función de su relación con sus necesidades. Para iniciar ese acercamiento, se establece un proceso de inserción. El mismo es considerado como el primer momento metodológico que, articulado a una actitud investigativa, posibilita desarrollar un diagnóstico que explique el campo problemático. Este proceso es una construcción en la cual se da una relación dialéctica entre conceptos y realidad. Es decir, es un proceso de reformulación constante de dicho campo problemático, que se diferencia de manera significativa de etapas formalizadas en las metodologías anteriores.

## 2. LA INSERCIÓN

La inserción, como ya definimos, es un primer acercamiento a la trama social que los sujetos establecen en su vida cotidiana con relación a la satisfacción de sus necesidades. El significado metodológico de este momento consiste en iniciar el conocimiento de dicho contexto particular, a fin de establecer una ubicación profesional y una mirada estratégica de dicha ubicación.

El proceso de ubicación, significa situarse frente y en interrelación e interacción con los actores de la intervención profesional, que son: los sujetos con sus demandas y la racionalidad que le dan a dichas demandas, la institución con sus propias demandas y su racionalidad respecto a la relación de los sujetos con sus necesidades y, finalmente, el trabajador social con su saber específico para analizar esa relación sujeto- necesidad como expresión complejizada de la **cuestión social**. Asimismo este saber específico se completa con un conjunto de procedimientos metodológicos que orientan la direccionalidad del ejercicio profesional. El saber específico implica, también, conocer e interpretar que los actores, en el contexto de la intervención, generan un proceso particular de interrelación e interacción alrededor de sus necesidades. Este es el aspecto central sobre el cual se constituye el campo problemático de la intervención. Este proceso de interacción e intercomunicación entre actores permite, también, un primer conocimiento de la institución, el barrio, y los sujetos sociales como instancias de relaciones sociales que expresan diversas racionalidades e intereses. Ese acercarse a la práctica de los distintos actores con sus conflictos, intereses, motivos, razones, saberes y prejuicios, nos ubica en un plano de complejidad en el cual las simplificaciones pueden banalizar la práctica profesional. De este modo, el sujeto que aparece ante nosotros es un sujeto entero con su problemática particular, demandas y carencias, que son la expresión de un conjunto de necesidades a las que es indispensable develar para garantizar la validez social del ejercicio profesional.

Para el Trabajo Social es el momento de los interrogantes, de las indecisiones producto del impacto de una realidad que desestructura y que muchas veces inmoviliza. Sin embargo es, también, el momento importante de reflexión para establecer una estrategia de intervención porque es la instancia de búsqueda del **SOBRE QUÉ** de la intervención. Significa preguntarse por las necesidades de esos sujetos como elemento fundamental en la construcción del campo problemático. Como diría Marx ... *que la eficacia práctica de una teoría depende de la habilidad para seguir la pista de las necesidades humanas concretas.*



Para un Trabajador Social el hilo conductor de su intervención metodológica es, justamente, el seguimiento de estas necesidades, que van configurando la trama particular, en la cual la intervención se articula de manera específica a la singularidad que adquiere la «cuestión social» en la vida de los sujetos.

### 3. ¿QUÉ ABARCA LA INSERCIÓN?

Cabe destacar que el proceso de inserción se va profundizando en la medida que transcurre la intervención profesional y en la medida en que dicha intervención posibilita un manejo de información importante sobre el contexto específico de la acción. Ese contexto está referido siempre a la vida de los sujetos y a sus necesidades, pero, a su vez, este contexto es la expresión de la *cuestión social*, que, para los trabajadores sociales, aparece en esa difícil relación entre sujetos- necesidad.

En este proceso de inserción se pueden establecer niveles de inserción, en tanto dicho proceso se desarrolla gradualmente por el carácter de complejidad de la realidad particular en la que se genera la intervención. Cabe destacar que la inserción siempre abarca el acercamiento a la institución y los actores, siendo posible ese acercamiento cuando está orientado por una actitud investigativa que posibilite interrogarse sobre el sujeto y sus necesidades. En un primer momento de la inserción se desarrollan acciones aisladas, encuentros informales, diálogos fragmentados con los actores de la intervención. Del mismo modo, la información es todavía incipiente respecto a cómo esos actores expresan y piensan desde su mundo cotidiano sus carencias y sus demandas. Estos datos sueltos, en esta etapa, van configurando de manera aproximada el contexto de la acción profesional y el diseño de una estrategia, que irá marcando la microdinámica que se genera en el despliegue de la relación e interacción con los actores.

El impacto de estas relaciones y la constatación de la complejidad de la realidad influyen en el alumno llevándolo a reacciones de desubicación y confrontaciones que pueden jugar como obstáculos para la inserción. Por eso es importante prepararlos pedagógicamente para el encuentro con esta realidad desde el trabajo en el taller.

### 4. ¿CÓMO NOS INSERTAMOS?

Cómo producto de ese encuentro que la realidad genera en el proceso de aprendizaje del alumno o del profesional, son muy frecuentes las expresiones: «¿cómo me inserto?», «¿qué hago?», «no sé por donde empezar». Este es el momento oportuno para generar un proceso de aprendizaje devolviendo interrogantes que le permitan problematizar la realidad social en la que interviene y, al mismo tiempo, direccionar su proceso de conocimiento a través del seguimiento de la pista de necesidades de los sujetos con los cuales inicia su intervención. Para que esto ocurra, es necesario obtener datos sobre las diversas dimensiones que hacen a la vida de dichos sujetos sociales a fin de poder comprender sus características socio- económicas y culturales.

Por otro lado, es necesario tener en cuenta, cuando uno inicia el proceso de inserción, no mimetizarse con la realidad. Generalmente, ello sucede cuando hay posiciones basistas que, mezcladas con la caridad cristiana, confunden la actividad profesional; ésta, se encuentra guiada por una postura ética- política, una reflexión teórica y una capacidad metodológica- instrumental. Las posturas que han deformado la visión profesional del trabajador social, lo han llevado a no tener una mirada estratégica que lo ubique por encima de la inmediatez, sin perder de vista la trama social de los sujetos en una situación micro social. Si bien es cierto que no existe un único camino para iniciar un proceso de inserción para todas las situaciones particulares, se pueden señalar algunos criterios orientadores de la acción en dicho proceso:

\* Las formas de inserción son múltiples y no hay recetas específicas para cada inserción, ellas dependen, sobre todo, de la particularidad que adquiere cada práctica profesional. Cualquier actividad demandada por la institución o los sujetos sociales deben ser tomadas como formas de inserción que permiten iniciar un conocimiento sobre esa realidad.

\* Sin embargo, cuando uno va por primera vez a un centro de práctica a cualquier institución, por más experiencia que tenga, lo primero que debe hacer es informarse, saber escuchar y observar, antes de confrontar, emitir juicios y operar de manera poco pertinente. El apresuramiento puede provocar consecuencias futuras negativas para la intervención.

\* Una manera de informarse y conocer es a través del diálogo informal, la lectura de archivos, la observación participante y no participante, las entre-



vistas, las visitas domiciliarias y la información de fuentes primarias y secundarias sobre la institución y los actores. De este modo es posible ubicar la problemática central, que se plantea a manera de hipótesis. La misma posibilitará avanzar en la indagación, a fin de profundizar en el conocimiento que llevará a definir el campo problemático para esa realidad específica.

\* Es necesario profundizar el contacto con informantes claves, individuos, grupos organizados o no, para alcanzar un proceso de inserción más direccionado, porque esos informantes ya tienen una experiencia y una historia vivida que puede ayudar a comprender la trama social de los actores de la intervención.

\* También es fundamental el análisis de proyectos y programas, fichas sociales, etc., a fin de poder contar con información importante sobre la direccionalidad que tienen las instituciones con respecto a la problemática de los sujetos.

## 5. ¿QUÉ TÉCNICAS SE UTILIZAN EN LA INSERCIÓN?

El uso de las técnicas está orientado por el objetivo de conocer el ámbito espacial y social en el que se desarrolla la intervención profesional. Ese conocimiento está referido, sobre todo, al eje de la intervención profesional formulada como la relación sujeto- necesidad, que se llenará de contenido a través de los datos que se obtengan de la realidad particular y que serán luego analizados para planificar las acciones futuras.

En la inserción se combinan técnicas de intervención y técnicas de conocimiento. El uso de técnicas desarticuladas de la perspectiva teórica y la formulación de objetivos profesionales se convierte en un instrumento de poca utilidad. Por ejemplo, si estamos en un barrio, será poco conveniente empezar a instrumentar una encuesta sin antes haber ganado un nivel de legitimación con los actores de la comunidad, porque puede generar rechazo y desconfianza. Además de la utilidad de los instrumentos es necesario tener en cuenta la pertinencia en la aplicación de los mismos. Nos referimos a la evaluación del momento preciso para aplicar una técnica u otra, pero, además, para garantizar que, a través ella, se puedan registrar datos que aporten a la canalización de soluciones a las demandas que los sujetos presentan.

Las técnicas de uso más frecuente en la inserción son: observación, entrevistas, testimonios, investigación bibliográfica, visitas domiciliarias, etc.

Cabe destacar que el conocimiento que se alcanza con el apoyo de estas técnicas debe ser registrado en el cuaderno de campo, porque sirven para determinar aspectos de esa micro- dinámica referente a las interrelaciones, necesidades, saberes, correspondientes a la problemática objeto de la intervención.

Por otro lado, nosotros nos acercamos a esta realidad cotidiana de los sujetos, también con nuestros saberes, que entran en relación con los otros saberes y hechos empíricos. Es el inicio del juego de interrelaciones entre los conceptos y la realidad empírica. Consideramos que este momento de inserción, debe ser tomado como un punto de partida central del encuentro con la realidad; por lo tanto, el alumno necesita de un proceso de devolución pedagógica, que le permita avanzar en el conocimiento de esa realidad, centrado en la relación sujeto- necesidad.

## II. EL DIAGNÓSTICO Y LA INSERCIÓN PROFESIONAL

### 1. EL DIAGNÓSTICO Y SU RELACIÓN CON LA INVESTIGACIÓN EN EL PROCESO METODOLÓGICO

El proceso de conocimiento adquirido durante la inserción, nos posibilita tener elementos empíricos que necesitan ser analizados en la perspectiva de visualizar mejor el campo problemático, sobre el cual se precisarán los objetivos de la intervención profesional. Este es el sentido que se le da al diagnóstico en el proceso de intervención. Sin embargo, no siempre ésta fue la orientación del diagnóstico, por ello, analizaremos históricamente cuáles fueron las concepciones del diagnóstico en la vida profesional. Para algunos, es el marco de referencia de una realidad representada a partir del cual se pueden combinar distintas posibilidades de acción. Para otros, es el punto de partida de la intervención profesional, por considerar que en este momento se determina la jerarquización de problemas a partir de la cual se orienta la acción.

En términos generales, el diagnóstico se refiere a saber las causas de un problema para luego solucionarlos. Es un concepto que ha sido retomado de la medicina: cuando un médico diagnostica, determina la enfermedad que el paciente tiene y las causas que la originaron. Esta determinación de causas y enfermedad se realiza a partir del estudio de los síntomas que presenta el paciente.

Cuando Mary Richmond introduce el diagnóstico como un momento fundamental de la comprensión del problema, está pensando en términos de



caso social, a partir de interrelacionar datos observados alrededor de una problemática que pretende establecer determinadas orientaciones en su tratamiento. En esta perspectiva, el diagnóstico se convierte en el espacio de constitución del conocimiento de la problemática individual. Las características de este conocimiento se reducen a la externalidad de los hechos y a una captación voluntarista de estos hechos, sólo desde la mirada del profesional.

Por otro lado; el concepto de diagnóstico es permanentemente usado en el lenguaje del profesional sin haber precisado su significado y la utilidad que tiene en el proceso de intervención profesional, tal como venimos explicando. Algunos le han dado el peso que tiene la investigación, confundiéndola con el diagnóstico; y otros, le asignan un peso determinante a la intervención, al considerar que de ella depende la solución de los problemas que presentan los sujetos.

Autores como Nidia Aylwin consideran al diagnóstico [...] como el proceso de medición e interpretación que ayuda a identificar situaciones, problemas y sus factores causales en individuos y grupos[...] que tiene por objeto aportar los elementos fundamentales y suficientes, dentro del proceso de planificación[...] explican una realidad determinada para programar una acción transformadora. (AYLWIN, N., 1982, página 30).

«...A esta primera etapa la llamaremos diagnóstico, para explicarla haremos nuestra la definición de Georgia Sachs Adams y diremos que es el "proceso de medición e interpretación que ayuda a identificar situaciones, problemas y sus factores causales en individuos y grupos» y, pensando en el trabajo social, agregaremos que tiene por objeto aportar los elementos fundamentales y suficientes, dentro del proceso de planificación, en vista a la acción transformadora.

[...] Ya señalamos que no puede haber acción transformadora sin conocimiento de aquello que se pretende transformar. El conocimiento se justifica en el mediar que sirve a la acción. De aquí desprendemos el principal objetivo del diagnóstico:

Aportar elementos fundamentales y suficientes que expliquen una realidad determinada para programar una acción transformadora. Es fácil advertir que su objetivo no es exclusivamente de conocimiento, sino que apunta fundamentalmente a la planificación de la acción, y lo que interesa conocer no es la realidad en forma exhaustiva, sino sólo aquellos elementos indispensables para actuar racionalmente.

Esto implica la necesidad de buscar alguna guía u orientación que

nos ayude a decidir cuáles serán los elementos fundamentales y suficientes. La respuesta la encontramos en la teoría y/o el conocimiento empírico acumulado y sistematizado.

Dijimos que el diagnóstico apunta al conocimiento. Cuando hablamos así estamos pensando que lo mínimo que éste nos debe aportar es:

- Una caracterización de la unidad de trabajo tanto en su dimensión interna como con relación al contexto global. Entendemos por unidad de trabajo a los seres humanos, grupos o instituciones que son objeto de la acción profesional del asistente social.

- Una identificación de los principales problemas existentes y sus relaciones.

- Una especificación de los recursos existentes.

- Una jerarquización de los problemas de acuerdo con criterios determinados.

- Un estudio en profundidad de los problemas que el trabajador social va a abordar.

- Un pronóstico del desarrollo que tendrá la situación si no se interviene con relación a estos problemas.

(AYLWIN, N., 1982, página 31)

Pensar en medir la complejidad de lo «social», aún a nivel individual y grupal, es difícil y parte de una postura en la cual los hechos sociales pueden ser matematizados. Nosotros partimos del supuesto de que el diagnóstico es un momento de síntesis de un proceso de conocimiento que se ha ido generando desde la inserción del profesional en el contexto particular de su intervención, con el fin de indagar sobre el problema objeto de intervención. Llegar a medir las situaciones y problemas, implica niveles de precisión que nunca pueden ser exactos, si consideramos que el conocimiento no es una determinación matemática y que, por el contrario es sumamente complejo y cambiante. La medición de problemas y sus causas, teniendo en cuenta la complejidad de lo «social», no



pueden ser sometidas a justificaciones lógicas; ni menos sobredeterminados por las vivencias del profesional, que parten del supuesto que sólo lo experimental es válido, esta postura termina siendo un pragmatismo del sentido común que, aún hoy existe como tendencia en el colectivo profesional.

Desde nuestra perspectiva teórica- metodológica, el diagnóstico es un momento de síntesis del conocimiento que se inicia en la inserción y fundamenta la problemática central que estructura el campo problemático de la intervención. El diagnóstico, en esta perspectiva, es una instancia en la que se explicitan los nexos de la «cuestión social» relacionada a la satisfacción de las necesidades de los sujetos y, que, a su vez, permite obtener explicaciones teóricas sobre la realidad particular, posibilitando reorientar los objetivos y una estrategia de intervención profesional.

Cabe aclarar que esta perspectiva del diagnóstico, no es una estructuración a partir de un recorte matemático de la realidad, sino que es el resultado de procesos cognitivos que se han ido acumulando desde el momento de la inserción. Estos procesos cognitivos no son sólo elaboraciones intelectuales, sino que se dan en contextos vitales sobre el que se reproduce la vida social que [...], no pueden ser definidos con independencia de las formas de acción y de las correspondientes categorías del saber (HABERMAS, 1990. página 213).

El diagnóstico, como síntesis, es la re-elaboración de ese conocimiento acumulado con la ayuda de las categorías de análisis sobre la problemática generada en la relación sujeto- necesidad. En esta síntesis se intenta develar la complejidad de las problemáticas que se han ido analizando en el transcurso de la inserción profesional. Este proceso de develamiento no puede ser prolongación del sentido común, porque dicho develamiento implica trabajar con categorías de análisis; por lo tanto, desde una perspectiva teórica permite la conexión entre los procesos cognitivos que surgen de contextos vitales y formas de vida, reproducidas socialmente.

El análisis de las problemáticas como expresión de esos procesos vividos en la realidad, adquieren un significado particular al ser problematizados desde la perspectiva de los actores sociales. Dicha perspectiva se debe ubicar como experiencia vivida por los actores en circunstancias históricas particulares, referidas, fundamentalmente a la satisfacción de sus necesidades.

En este contexto, determinar cuál es la dimensión más profunda del seguimiento de la pista de las demandas, (que en definitiva, el seguimiento de las necesidades,) es el aspecto fundamental de la especificidad en la intervención profesional y lo que la distingue de otras profesiones. El seguimiento de estas demandas, como expresión de necesidad, nos permitirá redefinir mejor el

SOBRE QUÉ, el PARA QUÉ y el CÓMO y con quienes se debe desarrollar la intervención profesional. Pero, además, influyen en la redefinición de estrategias que garanticen el ejercicio profesional. En esta dirección es importante recuperar la reflexión que realiza el equipo de capacitación del CELATS, cuando se refiere al diagnóstico:

*« Tradicionalmente el Trabajador Social ha definido su acción acudiendo al esquema de diagnóstico - tratamiento, que buscaba determinar la naturaleza de ciertos «males sociales» (que para él se presentaban como problemas concretos) intentando determinar sus causas y los efectos que contribuían a su agravamiento y mantención. Los problemas se formulaban a partir de la suma de casos individuales y se procedía a clasificarlos dentro de una tipología. Se los explicaba a partir de causas individuales (psicológicas o físicas) o como consecuencia de factores de desequilibrio y desajuste. Sobre la base de estas consideraciones se prescribían los tipos de acción a emprender, a fin de alcanzar soluciones también típicas. El éxito del tratamiento corroboraba la exactitud del diagnóstico, su fracaso imponía la necesidad de un nuevo tratamiento; la identificación del problema sobre la base de este diagnóstico no es más que una descripción de aspecto valorados intuitivamente por el Trabajador Social comparando «el caso» con experiencias anteriores, tanto personales como profesionales y otorgando importancia a determinados aspectos del problema (que podían ser prioritarios para él pero no para los usuarios) sobre una escala de valores del profesional o de modelos subjetivos.*

*Esta visión del diagnóstico subsiste en parte cuando las apreciaciones de los profesionales se basan todavía en una escala de valores del profesional, por ello, a esta concepción de diagnóstico se la denomina «adicional» y se lo define: «en la acumulación de datos y una interpretación inmediateista de ellos. El establecimiento de las causas que lo determinan no se basa en conocimiento científico sino en la experiencia y sentido común del Trabajador Social. Es pues sobre la base de este esquema que el Trabajador Social delimitaba sus funciones».*

*Sin embargo, el esquema de diagnóstico- tratamiento nos ha llevado a atender una multiplicidad de problemas individuales reforzando un activismo agotador. Una reflexión crítica sobre esta modalidad de conocer y actuar, nos plantea la necesidad de comenzar definiendo la situación objeto de nuestra intervención[...].»<sup>29</sup>*



## 2. ¿QUÉ PERMITE EL DIAGNÓSTICO?

\* Precisar el conocimiento de las problemáticas que desde el proceso de inserción se vienen realizando para determinar cuál es la problemática central con relación a la satisfacción de necesidades de los sujetos con los cuales se trabaja.

\* Diferenciar el conocimiento general del barrio, de la institución, de la problemática más específica sobre la que se determina el problema objeto de intervención, aún cuando éste, de alguna manera se fije desde el conocimiento generado en la inserción.

\* Facilitar a los profesionales acciones de planificación pertinentes y posibles con relación a dicho campo problemático y a las circunstancias particulares de la acción profesional.

\* El diagnóstico combina dos actividades que consisten en ordenar la información obtenida, relacionándola con otras informaciones y reflexionar desde las categorías de análisis referidas a la problemática central. Reflexionar no es solamente la recolección de información, es saber comprender y explicar su desarrollo histórico y actual, sus interrelaciones y sus causas y consecuencias.

\* En este proceso de reflexión deben estar presentes aspectos del contexto, tanto coyunturales como estructurales. En definitiva, es la autoconciencia que se hace posible al comprender el proceso social de la vida de los actores. Para Habermas, la reflexión es el proceso de hacer consciente lo que ha sido objetivado. En el Trabajo Social la reflexión permite reorientar permanentemente la estrategia profesional.

## 3. ¿QUÉ ASPECTOS SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA EL DIAGNÓSTICO?

\* La información recogida hasta el momento sobre aspectos generales y particulares de las carencias y demandas como expresión de otras necesidades y que aparecen como indicadores sobre el campo problemático de la intervención.

\* Los referentes a aspectos económicos, políticos, sociales y culturales

relacionados con las problemáticas a tratar.

\* El análisis de las necesidades retomándolo como unidad cognitiva que orienta la acción profesional.

\* El reordenamiento de los datos bajo esta unidad cognitiva.

\* El afianzamiento de los ejes centrales que darán orientación a la acción profesional.

\* La determinación de la fundamentación del problema objeto de intervención.

## III. EL SIGNIFICADO DE LA PLANIFICACION EN EL PROCESO METODOLÓGICO

### 1. ALGUNAS REFLEXIONES CONCEPTUALES

La inquietud por la planificación en el ejercicio profesional ha tenido varias connotaciones y un recorrido integrado de manera directa o indirecta a la intervención profesional. Haciendo historia sobre la relación de la planificación con el ejercicio profesional, observamos que en el desarrollo del método de caso se entendía la planificación como la organización de un conjunto de actividades dirigidas a la solución de la problemática abordada y, en este mismo sentido, se utilizó para el método de caso y comunidad.

La concepción de planificación subyacente en esta forma de intervención está referida a la idea de instrumento de organización de acciones direccionadas de manera lineal a la solución de problemas generales. Esta comprensión de planificación sigue vigente y está asociada a la planificación normativa y a la macro planificación, en la que las decisiones están fuertemente centralizadas y donde sólo participan los técnicos especializados. Esta visión de planificación es desarrollada en el ámbito del Estado planificador. En ella las necesidades de los sujetos eran determinadas sólo desde la mirada de los técnicos.

En los años '60, la planificación tomó un significado particular para el Trabajo Social, considerándose la como el método más adecuado para resolver los problemas estructurales que la intervención individualizada y



asistencial no había logrado. Esta significación particular se dió en un contexto de auge de las ideas desarrollistas, la aparición de la Teoría de la Dependencia y el Pensamiento Cepalino, que sustentan un modelo de desarrollo para América Latina. Se le asignó un papel totalizador en el que podrían confluír ciencia, política, poder y consenso. Aparecía así, la planificación, jugando un papel central en el proceso de modernización de la sociedad, tan promisoría en esa época.

Para entonces el Trabajo Social, junto al desarrollo de la comunidad, consideraba a la planificación como método fundamental en el proceso de intervención profesional. A nuestro juicio, la profesión asumió la perspectiva de la planificación normativa de esa época, basada en el supuesto de que ésta era capaz de resolver las necesidades básicas de la población desde una racionalidad instrumental, que efectivizaba la direccionalidad del funcionamiento del conjunto de la sociedad. Por otro lado, la racionalidad instrumental gravitaba su accionar por encima de la realidad respondiendo a un estado meta-actor armonizador de demandas e intereses de los distintos sectores de la sociedad.

La profesión asumió desde esta racionalidad, la comprensión de que sólo es posible la eficiencia y la solución de los problemas desde el manejo técnico de la planificación y, asumió, para la intervención profesional, las características de la planificación normativa sustentada en una racionalidad instrumental que no le permitía articular el conocimiento vivencial de las necesidades de los sujetos sociales con la eficiencia técnica. Al mismo tiempo, visualizar la posibilidad de incidir en el marco de las decisiones microinstitucionales que aporten a canalizar las demandas y necesidades, desde una visión de derecho social y equidad en el reparto de servicios y recursos hacia la población. En la perspectiva normativa de la planificación se consideraba a la población objeto de atención y depositaria de servicios, y no sujeto de construcción. Concepto coherente con la perspectiva del desarrollo de la comunidad de ese momento.

Desde el punto de vista metodológico, la planificación es considerada como parte de la llamada metodología básica. En esta línea de análisis, Nidia Aylwin entiende la planificación como parte de un enfoque operativo de la metodología llamándola programación.

El concepto de programación es usado por la autora para referirse a la elaboración de programas y proyectos. Define a la programación [...] *como un método racional para fijar metas a alcanzar en función de recursos disponibles, adoptando para ello normas y decisiones previas a la acción, que sustituyen una conducta de improvisación frente a los acontecimientos.* (AYLWIN, 1982, página 65).

El CELATS, en el libro *«Análisis de la Práctica del Trabajo Social»*,

incorpora la planificación como parte importante del proceso metodológico, en la medida que entiende que es un instrumento que permite plasmar un conjunto de acciones referidas al objeto de intervención, posibles de concreción a nivel microsocioal.

El intento de pensar la planificación en el ámbito de la metodología es un punto de partida importante que aporta a la profesionalización de las acciones desde una perspectiva metodológica. Por lo tanto, consideramos importante su resignificación a fin de poder incorporarla como parte de la intervención.

## 2. EL SIGNIFICADO DE LA PLANIFICACIÓN EN EL PROCESO METODOLÓGICO

Teniendo en cuenta la complejidad de la construcción del objeto de intervención, es impensable separar las acciones relacionadas a la inserción y el diagnóstico con los procesos de planificación, porque unos implican a los otros como aspectos de un sólo proceso, relativamente diferenciables cuando se estructuran de manera técnica.

Al constituirse en aspectos de implicación mutua, partimos del supuesto de que existe una direccionalidad en la acción dada por una comprensión teórica del objeto de intervención, además de la determinación de estrategias que van redimensionando permanentemente la intervención.

En esta línea de análisis, la planificación no es un momento desarticulando de ese proceso, por lo tanto, el significado que adquiere está sustentado en una concepción de planificación estratégica que, por sus características, le permite articularse pertinentemente a la comprensión de intervención profesional que venimos sustentando.

La planificación estratégica está orientada a generar un proceso de elaboración y toma de decisiones, a partir de la interacción de los actores y el conocimiento fundamentado de la realidad. Esta realidad es considerada compleja en la medida que los actores interactúan a través de distintas racionalidades y autorreferencias explicativas.

En esta concepción de lo «social» como complejidad, la planificación relacionada a la concepción del campo problemático y relacionada a un proceso metodológico, es aquella que, teniendo en cuenta dicha complejidad, cumple funciones prácticas, con la posibilidad de convertirse en instrumento útil, cuya validez social no está sustentada en una racionalidad instrumental, sino en la eficacia de la solución a las demandas que los actores sociales presentan.

Metodológicamente, se puede decir que las demandas de estos actores



entendidas como expresión de necesidades, constituyen el aspecto fundante del objeto de intervención profesional, en el cual la planificación permite ordenar las acciones de esos distintos actores en función de objetivos específicos que orientan el desarrollo del ejercicio profesional y donde la participación de los actores a partir de un proceso real de elaboración y toma de decisiones, determina la viabilidad de la misma.

La planificación, en Trabajo Social, tiene un significado articulador de las acciones del profesional a nivel general y, en el ámbito particular, es la explicitación técnica de objetivos y actividades que viabilizan la intervención profesional. Cabe señalar, que la planificación se va modificando permanentemente en la medida que es un proceso que sigue los condicionamientos de una realidad en la que los actores complejizan la operatividad técnica de un proyecto, por lo tanto, es necesario evaluar frecuentemente las condiciones de esa operatividad.

### **3. PROGRAMAS Y PROYECTOS SOCIALES EN TRABAJO SOCIAL**

Los instrumentos de toda planificación son el Plan, el Programa y el Proyecto.

Un Programa es un conjunto de proyectos que responden a objetivos y líneas de trabajo articulados por su viabilidad, recursos y una concepción teórica sobre las temáticas o problemáticas que se quieren abordar. La elaboración de un programa generalmente requiere, en el marco institucional, de un equipo de trabajo que posibilite la viabilización de su ejecución.

Para un trabajador social, y desde la perspectiva de la planificación estratégica, el programa debe ser considerado como una propuesta general que va enriqueciendo su contenido a través de la experiencia de trabajo y la participación de los destinatarios de esas acciones.

Un programa generalmente se elabora cuando se tiene algún nivel de decisión jerárquica en el marco institucional, porque implica la articulación de distintos proyectos y el manejo de recursos humanos y económicos. Todo programa tiene fundamentación y objetivos generales y específicos a través de las líneas de trabajo, que luego se organizan en proyectos. También tiene una metodología de trabajo, determinación de recursos, tiempo de ejecución, marco de coordinaciones inter e intrainstitucionales.

En el contexto del proceso metodológico, el proyecto adquiere un sig-

nificado particular en tanto es una unidad de planificación posible de ser manejable, si consideramos que el proyecto, lejos de ordenar racionalmente los procesos de la realidad, permite un apoyo técnico al proceso de direccionalidad que tiene la acción profesional. La orientación de estas acciones se redefinen constantemente, porque es producto de la interacción de distintos actores (organizaciones populares, funcionarios del gobierno, instituciones, partidos políticos, etcétera.).

Desde el punto de vista del Trabajo Social, la coherencia interna y externa del proyecto es producto del conocimiento y precisión del problema objeto de intervención; esto quiere decir saber cuál es el verdadero problema sobre el que se orienta la acción profesional traducido en un proyecto de carácter social.

Este tipo de proyectos articula grupos, instituciones, intereses, objetivos, alianzas, resistencias, negociación e incertidumbre y es la posibilidad que tienen los sujetos sociales de concretar acciones de participación específica.

Consideramos que un proyecto social, como espacio de articulación de acciones, es un instrumento importante que posibilita que distintos actores puedan resolver las problemáticas que afectan a dichos sujetos con relación a la satisfacción de sus necesidades, en el cual ellos se vean en cierta medida protagonistas, y que tenga como efecto:

- \* que los actores se reconozcan como parte del proyecto en el cual sus decisiones son incorporadas.
- \* que se dé un proceso de aprendizaje para todos los que participan.
- \* que las acciones estén orientadas a responder de manera coherente a las necesidades abordadas desde el proyecto.
- \* que los objetivos y actividades tengan correspondencia en tanto se ha precisado la problemática a trabajar desde el proyecto.
- \* que posibilite continuar con cierta seguridad profesional las acciones de abordaje individual, grupal y comunitario.

### **4. LA IMPORTANCIA DEL CONOCIMIENTO EN LA**



## ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE DESARROLLO SOCIAL

1) El conocimiento de las necesidades de los actores en su vida cotidiana, las de la institución y las de los profesionales, permiten un nivel de precisión con respecto a las acciones a realizar en el proyecto. Este conocimiento, que empieza con la inserción y se profundiza con la determinación del objeto de intervención, es la base fundamental para la elaboración de un proyecto en Trabajo Social, ya que garantiza la viabilidad del mismo y la participación de los actores sociales como protagonistas con decisiones.

Muchas veces, cuando uno inicia su proceso de inserción, se vincula directamente con un proyecto elaborado; en ese caso, es necesario su estudio para poder analizar si la problemática abordada desde el mismo corresponde a las necesidades planteadas por los sujetos y si la estrategia del proyecto visualiza la participación de dichos sujetos. Asimismo, es necesario observar si los objetivos planteados son viables. Si no fuera así, el proyecto se convierte para el profesional en un instrumento de inserción sumamente útil. Dicho proceso de inserción puede aportar datos significativos para incidir en la viabilidad de dicho proyecto.

2) El conocimiento que antecede a la elaboración de un proyecto se ordena como un momento de síntesis que establece la base para sustentar la problemática a abordar en el desarrollo de cualquier proyecto. Cuando se precisa el SOBRE QUÉ trabajar, es necesario analizar correctamente las alternativas de acción y la estrategia que vinculará la ejecución del proyecto y de la intervención profesional en general.

### 5. ASPECTOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS EN TRABAJO SOCIAL

- \* El título del proyecto debe dar cuenta de la problemática a tratar.
- \* La fundamentación debe explicar los motivos por los cuales se ha tomado esa y no otra problemática en el proyecto. Esta argumentación nace del conocimiento alcanzado hasta el momento y de la preparación de mecanismos de participación y ejecución del mismo.
- \* La determinación de objetivos y actividades que deben involucrar a los otros actores, sobre todo, verificar que esté orientado a dar respuestas aunque sea parcialmente, a las necesidades de los sectores sociales con los

cuales se trabaja. Desde luego, ello debe incorporar el análisis del contexto para no desconsiderar la complejidad del significado social de las acciones.

Los objetivos y actividades deben ser, en este sentido, viables, alcanzables y precisos. Se deben articular las acciones de los distintos actores para darles posibilidad en la participación y en los niveles de decisión a los sujetos sociales involucrados en el proyecto.

\* Establecer adecuadamente los recursos con los cuales se va contar tanto humanos como económicos.

\* Las relaciones y coordinaciones inter e intra- institucionales.

\* El cronograma de acciones que ordene las actividades en tiempos y la organización de comisiones de trabajo.

\* La evaluación permanente que permite redimensionar las acciones de manera permanente, porque este tipo de proyectos, por la complejidad de las problemáticas y las relaciones entre los actores no siempre desarrollan su implementación de manera lineal. Al contrario, como dice Robirosa, los proyectos deben asumir la turbulencia del contexto.

\* El trabajador social no debe pensar que una vez establecido el proyecto se tiene que implementar tal como se había programado. Al contrario, dicho proyecto se puede ir reformulando en tanto se involucre a los otros actores en una instancia evaluativa permanente que posibilite cambios pertinentes si son necesarios.

### 6. SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS.

La selección de alternativas es producto de un proceso que el trabajador social, junto con los otros actores, va construyendo desde el momento de su inserción. Estas alternativas no son operaciones puramente intelectuales. Sus contenidos se validan en el diagnóstico como síntesis del conocimiento estructurado en la interacción con otros sujetos, a partir del descubrimiento de sus necesidades sociales.

Las alternativas de selección responden a la pregunta: ¿qué debemos hacer para llegar a los objetivos planteados a partir del problema objeto de intervención?. En términos generales, se puede decir que permanentemente, en



el proceso de intervención, de alguna forma, hay un conjunto de propuestas que siempre guían la acción profesional. Pero dichas propuestas son alternativas preliminares, en la medida que permiten precisar y llegar al objeto de intervención. Cuando estas alternativas se formulan a partir de haber alcanzado un nivel de precisión con respecto al objeto y a los objetivos de la intervención, se constituyen en la expresión más clara de los medios a seguir para llegar a dichos objetivos, por lo cual, deben ser alcanzables y viables, en tanto no sólo está el punto de vista del profesional, sino también de los sujetos sociales portadores de sus demandas y la institución con su lógica de mirar y resolver esas demandas.

De esta forma, las alternativas de acción se constituyen en medios posibles de participación de los distintos actores, porque a partir de ellas se encaminará la solución de sus demandas, en la cual es importante que se involucren como sujetos protagónicos, capaces de construir un espacio de participación y respuesta a esas demandas. Generalmente, la solución se espera desde el agente externo (profesionales, políticos y otros), como producto de acciones paternalistas y puramente asistenciales.

A través de tareas asistenciales debemos propiciar acciones educativas y, una de ellas, es incentivar la participación y la toma de decisiones en las acciones planificadas, por ello, la selección de alternativas es un medio importante para poder concretar acciones de carácter educativo.

### **7. CRITERIOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA LA SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS**

\* Antes de su formulación, se debe hacer una evaluación para analizar cuáles son las precisiones que se han realizado respecto al **SOBRE QUÉ** y **PARA QUÉ** de la intervención hasta ese momento.

- \* El diagnóstico para fundamentar dichas alternativas.
- \* Establecer sus posibilidades y límites.
- \* A partir de ello, redefinir la estrategia a seguir para cada una de ellas.

\* Organizar, junto con los sujetos sociales, las formas de participación y ejecución de esas alternativas.

### **8. ¿CUÁNDO UNA ALTERNATIVA DE ACCIÓN ES FACTIBLE?**

\* Cuando se ha determinado de manera argumentada la necesidad sobre la cual se debe formular el problema objeto de intervención. Ello significa que, en esa definición, están puestos los distintos puntos de vista sobre el problema y las formas de solución.

\* Cuando se ha realizado una evaluación de los límites y posibilidades de solución desde lo que dará la institución, los sujetos sociales y el profesional.

\* Cuando en esta evaluación entran los recursos materiales y humanos de instituciones públicas y privadas u otras.

\* Cuando es necesario pensar en la selección de las alternativas como medios flexibles que pueden cambiar, adecuarse y modificarse según las condiciones existentes.

\* Cuando seleccionar una alternativa no es igual a seleccionar una actividad, porque en la primera, hay un conjunto de actividades que responden a un objetivo central.

\* Cuando en la selección de alternativas necesariamente se incorpora la decisión de los actores esto les da una posibilidad de ejecución.

\* Cuando se planifican los tiempos de realización.

### **9. ¿QUÉ OTRO ASPECTO ES NECESARIO TENER EN CUENTA?**

Desde el punto de vista de la metodología, deben estar presentes los criterios anteriormente analizados. Es fundamental, tener en cuenta la política y estrategia y la programación institucional, considerando a partir del análisis de planes y programas su nivel de importancia o su carácter de complementariedad. Todo ello para poder evaluar adecuadamente sus posibilidades de implementación.

Muchas veces cuando uno plantea una selección de alternativas se olvida de evaluar este marco institucional. Las consecuencias pueden ser frustrantes, considerando que inviabiliza toda acción, no sólo del profesional, sino también de los sujetos sociales involucrados.



Una selección de alternativas está vinculada a las posibilidades que surgen de la misma acción y no de una operación puramente intelectual.

## 10. REFLEXIONES FINALES

La elaboración de un proyecto con la perspectiva de un espacio de articulación de intereses, alianzas, negociaciones y combinación de esfuerzos humanos e institucionales, es un verdadero aprendizaje para todos los actores participantes. Es posible, además, como un esfuerzo de carácter técnico, metodológico, teórico y de conocimiento vivencial del trabajo con los sujetos sociales.

Sin embargo, esta tarea no es fácil en la medida que la dinámica del contexto marca de manera compleja y particular la vida de los actores. Por ello, el profesional debe incorporar, en su perspectiva de trabajo, los obstáculos que muchas veces restringen la riqueza de la acción profesional.

Cabe destacar que la elaboración de un proyecto, visto desde la complejidad de la práctica, no tiene un tiempo estrictamente determinado en el proceso metodológico. Muchas veces, la realidad hace que el objeto de intervención no se determine con cierta facilidad, esto influye, por lo tanto, en la determinación del proyecto y no significa que las acciones que se realizan sean producto de un proceso de planificación que apoya a redefinir la estrategia profesional.

<sup>34</sup> Equipo Capacitación CELATS, *La práctica del Trabajador Social*. Perú. 1986. página 99.

## CAPITULO V:

### LA IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN Y LA EVALUACIÓN EN LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL

En este capítulo analizaremos el significado de la evaluación y la investigación como aspectos que aportan a la metodología de intervención que proponemos: inserción, diagnóstico y planificación.

#### I. LA INVESTIGACION EN TRABAJO SOCIAL Y EL APORTE A LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

##### 1. CONSIDERACIONES GENERALES

Entendemos la **investigación** como a una actividad de búsqueda de conocimiento o la argumentación de respuestas a determinados interrogantes. Consideramos que la investigación no se reduce a la aplicación de un instrumento o a la simple observación de un hecho. Desde esta perspectiva podemos decir que la investigación, en trabajo social, se puede visualizar desde tres niveles:

Un **primer nivel**, relacionado con un tipo de investigación básica, que tenga como objetivo avanzar en el conocimiento de la naturaleza de la intervención y la disciplina en general, que permita generar insumos teóricos para argumentar la intervención. Ello quiere decir, que se pueden hacer aportes teórico-metodológicos que sustenten las reproducciones de intervenciones particulares. Este tipo de investigación no está directamente ligado a la intervención, porque tiene otra lógica teórica y metodológica diferente a la de la intervención, en ese sentido, no se pueden mezclar ambas lógicas. Esta situación siempre apareció confusa en Trabajo Social, porque justificaba, insulsamente, que los que estaban en «terreno» podían también realizar este tipo de investigación.

Un **segundo nivel** de investigación, a fin de profundizar los campos problemáticos relacionadas a diversas dimensiones que hacen a la relación sujeto-necesidad y, por lo tanto, siempre han estado presentes en la intervención profesional. Nos referimos a problemática de la tercera edad, pobreza, madres solteras en situación de pobreza, etc. Este tipo de investigación da cuenta de