TRABAJO SOCIAL
Nelia Tello

Trabajo Social[1]

Índice

Introducción

1. La intervención social

1.1. Concepto general

1.2. Como campo de conocimiento

1.3. La intervención como categoría de trabajo social

2. Acerca de trabajo social

2.1. La unidad del trabajo social: transdisciplina y complejidad

2.2. Dispersión en la integración

3. El hacer de trabajo social

3.1 Concepto

3.2 Lo social

3.3 La situación-problema como categoría

4. El cambio social

4.1 Concepto

4.2 El sujeto autónomo con responsabilidad socio-histórica

4.3 Tres niveles de intervención para el cambio social

4.4 El cambio social en procesos de vulnerabilidad y exclusión

5. La estrategia de intervención

5.1 Referentes epistemológico, teóricos y metodológicos

5.2 Construcción del objeto de intervención

5.3 Diagnóstico integral

5.4 Construcción conceptual del cambio

5.5 Estructura metodológica

5.6 Construcción de modelos de intervención

---

[1] Este trabajo es una versión que retoma, precisa y sintetiza los resultados que he obtenido y difundido a lo largo de los últimos años acerca del trabajo social. He reflexionado y discutido con numerosos colegas, académicos y profesionales del trabajo social y alumnos. Presento mis conclusiones en continuo movimiento de las que para bien y para mal me hago responsable.

Conclusiones

Fuentes de información

Introducción

Pensar en trabajo social se ha convertido para mí en un vicio, ¿por qué en la academia hablamos de ciertos temas como epistemología, teoría sociológica y política, investigación cuantitativa y cualitativa, problemas sociales; ¿mientras que en la práctica profesional aludimos a estudios socio-económicos, clasificaciones, estudios de caso, orientaciones, asesorías, mediación, talleres, referencia y contra-referencia, notas de trabajo social, gestión, apoyo, controles, sin relacionarlos de ning? Hablamos de trabajo social como si hubiera un acuerdo sobre lo que decimos, hacemos afirmaciones semejantes, pero en cuanto comenzamos a concretar, cada quien se refiere a cosas diferentes; ¿qué es trabajo social? ¿qué es hacer trabajo social? Discutimos si es intervenir, si una acción o un hacer, si es intervención social o intervención en lo social. ¿Qué es una estrategia de trabajo social?,¿hay estrategias de trabajo social?

Enunciamos con vaguedades, con imprecisión, conceptos que, al pretender ser utilizados como parte de una mirada, no se corresponden; por ejemplo, hablamos de complejidad y hay quienes la utilizamos como marco epistemológico de la propuesta y quienes la utilizan como sinónimo de *difícil* sin que signifique una *episteme*. Lo cierto es que, con acuerdos o desacuerdos, consensos o no, trabajo social adquiere cada día más presencia tanto en la academia como en el mundo profesional. En todos lados se requiere trabajo social y siempre tenemos una propuesta más sólida que los otros profesionistas, ante cualquier problema social en el que haya que intervenir, actuar o hacer.

En este trabajo planteo una propuesta general con ciertas particularidades, y reflexiono sobre algunos puntos concretos, sugiero algunas precisiones en la construcción misma del trabajo social, que a lo largo de los últimos años he problematizado y para los que he intentado construir respuestas desde el análisis de lo que escribimos, reflexionamos, discutimos y de lo que hacemos en la práctica profesional. Se trata de delinear los límites particulares del hacer

de trabajo social como profesión/disciplina en lo concreto, es una propuesta para hacer trabajo social.

No pretendo en ningún momento hacer un análisis preciso, ubicado y profundo del desarrollo del trabajo social en la actualidad, no intento hacer un tratado de los avances generales de la profesión/disciplina, no es un estudio comparativo. Me refiero al medio de la práctica profesional y de la académica desde una experiencia reflexiva del acontecer cotidiano, y ofrezco respuestas para algunas preguntas: ¿Podemos estar de acuerdo en que trabajo social es una disciplina de las ciencias sociales en construcción?, ¿podemos coincidir en que trabajamos con sujetos individuales o colectivos que viven un problema, carencia o conflicto social constituido en un espacio y tiempo concretos?, ¿cómo intervenimos teórica y metodológicamente?

El trabajo social ha transitado de saber cotidiano, a saber técnico, a disciplina de las ciencias sociales en construcción. Las respuestas que doy están construidas desde una perspectiva de trabajo social como disciplina del conocimiento autónomo, asumiendo que se trata de diseñar respuestas para las preguntas de intervención y no preguntas de investigación para la profesión. Tan solo este hecho es un intento de romper con lo dado porque, en general, los planteamientos que ofrecemos los formulamos desde alguna disciplina ya consolidada, que ofrece toda la seriedad, el rigor y el reconocimiento del caso, pero que desdibuja lo que requiera la especificidad de trabajo social. Considero que tal situación es uno de los frenos más importantes para el "desarrollo" de la disciplina/profesión. En este sentido insisto, tal vez sobreinsisto, en acotar el trabajo social en relación con ciertos vicios que, en nuestro hacer, nos desdibujan como profesión autónoma.

Recorro diversos puntos del trabajo social: la mirada transdisciplinaria, la situación-problema, la pregunta de intervención, la construcción del concepto de cambio, el diseño de la estrategia de intervención. Intersecciones del trabajo social que, al abordarlas de nuevo, las percibo como ejes para la discusión colectiva. Este objetivo se convierte en deseo porque la invisibilización de nosotros mismos es, hoy por hoy, lo más característico del momento que vivimos. Dicho sea de paso, no entiendo la contradicción en que caemos, como profesionistas

de trabajo social, entre el discurso que manejamos[2] y nuestros problemas de integración como gremio. No intento estudiar este hecho, pero sí sostengo toda mi propuesta en el análisis y recuperación de los últimos 15 años de práctica del trabajo social en comunidades abiertas y cerradas, siempre con grupos de colegas, poniendo a prueba nuestras habilidades.

Adicionalmente, fundamento mi trabajo en las investigaciones que sobre la práctica de trabajo social he realizado en los diversos campos profesionales; de manera particular, con trabajadores sociales en activo del campo de la salud, de la educación y asistencial. Juntos, y en variados equipos de trabajo, hemos hecho recorridos que nos han permitieron analizar las prácticas cotidianas, los procesos, los procedimientos, las acciones y los sustentos teóricos del quehacer profesional, que nos llevaron a trazar supuestos conceptuales que, articulados, de alguna manera constituyen este intento de dar cuerpo a una propuesta para hacer trabajo social.

Es importante señalar que los puntos que he escogido para discutir, son propuestas de una mirada particular sobre trabajo social en la que el interés se centra en distanciar el trabajo social de un discurso general, superficial[3] sobre el acontecer diario y acercarlo a un contenido teórico-metodológico próximo al hacer concreto. Pero lo más importante es el intento de acotar y fortalecer la especificidad de la profesión/disciplina. No más *todología,* ni activismo de ninguna especie, sólo un trabajo social fundado en el conocimiento que construye procesos de cambio social en la práctica profesional.

Finalmente, o más bien de principio, quiero agradecer a todos los que hacen posible que me atreva a ofrecerme de "pechito" a una comunidad que patalea para construirse. El orden de enunciación para los agradecimientos me paralizó, ¿cómo hacerlo en medio del rigor absoluto de la jerarquía y la linealidad? Porque, aunque no parezca, son tantas las personas a las

---

[2] Afirmamos que somos expertos en organización e integración

[3] Por ejemplo, esta propuesta de Carlos Montaño (2004) en una ponencia en Costa Rica: "Se torna así necesario la clara caracterización de un proyecto profesional progresista, fundado en principios y valores tales como: la Libertad, la Democracia substantiva y la Ciudadanía, los Derechos Humanos, Civiles, Políticos y Sociales, la Justicia Social, las Políticas Sociales universales, no-contributivas, de calidad y constitutivas de derecho de ciudadanía, la ampliación de la esfera pública, la eliminación de toda forma de explotación, dominación y sometimiento, como sistema de convivencia social y de desarrollo de una ciudadanía substantiva." (Hacia la construcción del Proyecto Ético-Político Profesional crítico. ALAETS).

que debo lo que hago y digo, la verdad, hasta las que no comulgan con mis ideas pues sin su estímulo tal vez trabajaría menos. Quiero agradecer, en particular, el apoyo de Francisco Calzada, de mi jefa Leticia Cano, de mis colegas, mis alumnos y de quienes me rodean, que me hacen ser. Me refiero tanto a los más próximos, como a los lejanos; a los de siempre y a los de ahora; con quienes tengo vínculos de diversos tipos: intelectuales, afectivos, laborales, circunstanciales… ¡a todos, Gracias!

No puedo dejar de mencionar a Adriana Ornelas y a Luz María Cruz de Galindo, quienes me leyeron incansablemente, animándome a continuar y a corregir, siempre más, hasta que me negué: termino o alcanzo la perfección ¡Gracias!

1. Intervención social

1.1 Concepto general

Inicio este trabajo con una breve introducción sobre la intervención social, en un acto de reconocimiento de que no sólo el trabajo social interviene en lo social, aunque, sin duda, nuestra profesión/disciplina hace un tipo específico de intervención social, en el que se orienta el presente trabajo. No podemos hablar de intervención sólo desde un enfoque conceptual, como si se tratara de un término que nada más se piensa, es necesario contextualizarlo en nuestro aquí y ahora. El vocablo tiene historia: un pasado y un presente con posibilidades hacia el futuro. En el presente, denota en su hacer su pertenencia a la modernidad, a la posmodernidad, a una sociedad de riesgo, de una liquidez o, mejor aún, de fluidez donde parece que "todo pasa y nada queda", considerando lo efímero del acontecer –en particular– de lo social; pero donde la desigualdad, la injusticia, la deshumanización en el mundo, hoy por hoy, permanecen.

El término intervención se emplea con gran frecuencia, desde hace algunos años, en diversas profesiones: intervención quirúrgica, intervención psicológica, intervención de trabajo social. Algunos lo incluimos con un significado preciso en nuestro vocabulario diario. Otros no lo aceptan, lo reprueban aunque luego, sin mayor reparo, lo utilizan por cuestión práctica; desliz que confunde más que aclarar. Según Claudia Salazar (2002, p.103): “la intervención, como asunto, señala amparo de una disciplina, el ejercicio de una profesión”. El concepto de intervención convoca a hacer, a no dejar pasar, a la búsqueda de alternativas desde las diversas posibilidades profesionales e institucionales. Apela a las profesiones, a ninguna en particular, sino a todas las que configuran respuestas a problemas sociales y, desde ellas, su hacer y sus modos se conjugan de manera natural en un campo del conocimiento. Esto pese a quienes, aún hoy, pretenden imponer visiones fragmentadas y no quieren que, al hablar de intervención, se hable de conocimiento.

1.2 Como campo de conocimiento

La intervención social, ahora, se constituye como un campo de conocimiento desde los diversos *saberes* y *haceres* para incidir en la realidad. Cada concepción de intervención social concibe e interpreta un conjunto amplio de prácticas sociales. “Así, un mismo tipo de intervención o práctica social, como puede ser la alfabetización, tiene una diferente interpretación y lectura de sus resultados desde cada concepción" (Corvalán 1996, p.31). De acuerdo con Claude Nelisse, es "una categoría general que sintetiza, reagrupa las perspectivas, los estados de espíritu, las maneras contemporáneas de pensar y facilita hacer las prácticas profesionales que se hacen cargo…” (1997, p.5) de ofrecer opciones a problemas concretos de la sociedad.

> “Cada vez que se estudia un nuevo campo, se descubren propiedades específicas, propias de un campo en particular, al tiempo que se contribuye al progreso del conocimiento de los mecanismos universales de los campos que se especifican en función de variables secundarias” (Bourdieu, 1975, p.96). El nuevo campo se origina al recuperar las acciones cotidianas de múltiples actores sociales quienes, desde su hacer, posibilitan una interacción profesional reflexionada que abre nuevas vetas al conocimiento al mirar prácticas que, en este caso, tradicionalmente habían sido subestimadas por la academia y que hoy se reconocen como parte del andamiaje de diversos conocimientos y saberes, en el recorrido que va de la práctica a la construcción de conocimientos disciplinares.

La intervención integra cada vez más saberes antes desperdiciados por no recuperarse en lo cotidiano; al reflexionar sobre ellos se fortalecen los haceres profesionales y, más aún, el conocimiento. Es necesario, desde la intervención, repensar diferentes perspectivas instrumentales y construir un diálogo entre disciplinas para consolidar este nuevo campo: la intervención social. Campo que se fortalece al recuperar las prácticas profesionales reflexionando en torno a su conceptualización y su articulación lógica. Al mirarse unas a otras, se avanza en la interdisciplina, se analiza desde dónde se practican, hacia dónde se dirigen, cómo se suman para alcanzar impactos mayores, cuáles son sus coincidencias, sus diferencias, sus modos, sus significados, pudiese ser que hasta al avanzar a consolidar conceptos transdisciplina res de intervención social.[4] Según Corvalán (1996, p.5), “las propuestas de intervención

[4] y entonces habría que preguntarse hasta donde ese campo paradójicamente se fundiría en lo que hoy consideramos trabajo social...

social para ser legítimas, junto con integrar un fundamento ético respecto de la inaceptabilidad de la situación de determinados individuos, deben postularse como un aporte a la construcción de la modernidad y a la noción de progreso social, en síntesis, deben mostrarse como parte de una estrategia modernizadora de la sociedad".

Más allá de la polémica sobre el término de intervención social como un acto intrusivo, un acto del orden social dominante, lo cierto es que la sociedad "se ha entretejido históricamente con participaciones formales e informales" que –en diferentes tipos de encuentros, formatos y discursos– han dado lugar al mundo en que vivimos, y lo seguirán haciendo. Si alguno siente desconfianza por relacionarse, desde lo formal, con quien le brinda un servicio experto o considera a este último como un *entrometido*, que no intervenga y no acuda a otro en busca de ayuda. Pero, no nos enfrasquemos en discusiones que no construyen conocimiento en torno al tema, sobre todo porque hay especialistas en diversas disciplinas, con formación y habilidades diferentes, que intervienen en la sociedad: médicos, enfermeras, abogados, psicólogos, trabajadores sociales, etc., sujetos capaces de participar y relacionarse "con otros actores que se ubican en el terreno de lo político y lo ético, de acuerdo a sus vocaciones y sus propias visiones de futuro" (Landázuri, 2002, p. 96) y construyen conocimiento, al recuperar su experiencia.

Hay que reflexionar en quiénes, en trabajo social, ponen reparos a la intervención como campo del conocimiento. En general, no son quienes llevan a cabo una práctica profesional, sino los que, con una visión fragmentada, menosprecian el hacer en terreno, y privilegian la discusión teórica y epistemológica para legitimar su discurso en una determinada perspectiva del mundo académico. El construir saberes gracias a la intervención social deviene de prácticas concretas, de la controversia con el sistema de pensamiento dominante que se apoya en la teoría y rechaza prácticas desde el conocimiento alterno y desde una epistemología, como fuente de generalizaciones. Según Carballeda (2008), la emergencia de las problemáticas sociales complejas implica reconocer la intervención social como un saber experto que trasciende los campos disciplinares, dialoga con cada espacio de saber, genera nuevas preguntas y se abre a nuevas perspectivas de investigación.

1. La intervención como categoría de trabajo social.

La intervención social –como término– provoca muchas inconformidades en el gremio de trabajo social; parecería que utilizarlo nos despojara de algo particular de nuestro hacer o de nuestro conocimiento. Si las demás profesiones están de acuerdo en emplearlo[5], no veo por qué oponer resistencia a un vocablo que puede sumarnos a quienes, partiendo de diferentes miradas, pretenden fortalecer intencionalmente una presencia académica en el hacer la diferencia en este mundo. La palabra pasó a un ámbito distinto del que le dió origen, a nosotros nos corresponde darle una connotación específica en cada área. Además, no tendría por qué generarse desde una única epistemología, puesto al utilizar el término como concepto genérico de nuestros *haceres* profesionales, se devela la existencia de los diversos caminos desde los que se ha conformado.

En este contexto, y en el mismo sentido, trabajo social se reconoce y se fortalece como disciplina/profesión de la intervención en lo social, pero no de cualquier intervencion sino de una específica y así , se consolida el trabajo social como profesión. La intervención social define nuestro hacer, así nombramos lo que hacemos, lo que en otras disciplinas no aparece, lo que en otras disciplinas no se hace, lo que nos diferencia de ellas, el centro de nuestro hacer es la intervención intencional en la trama social. Trabajo Social históricamente ha intervenido en lo social, evadir esto es dejar de lado la piedra angular de la historia, el esfuerzo realizado por Mary Richmond quien, en 1922, escribió "*¿What is social case work?*" y sentó las bases para llegar a lo que hoy, continuamos, nombrando como intervención de trabajo social.

En su transitar histórico, trabajo social pasó de acción de apoyo empírico a acción técnica y, de ahí, a conjugar teóricamente una metodología de intervención que la instituyó como profesión. Más tarde, al acumular conocimiento en relación con su hacer, empezó a constituirse en una disciplina del conocimiento[6] o, como dice Régulo Marín –desde Bourdieu– en otro

---

[5] Me refiero a la aceptación tácita al escribir desde diferentes profesiones los libros así denominados.

[6] Este punto da origen a otro debate sobre la connotación del término disciplina y la configuración del sistema ciencia.

campo de conocimiento: “en conjunto, la existencia de estas publicaciones sugieren la posibilidad de construir un estado de conocimiento de la intervención social [de trabajo social] que incluye componentes como: ‘la intervención transformadora’ de Mendoza (1985); ‘la definición de lo digno de ser intervenido’ de Montenegro y Pujol (2003); la ‘reflexividad de la intervención como objeto de conocimiento’ de Tello (2008 y 2010) y Cifuentes (2003); la ‘relación entre intervención profesional e investigación en trabajo social’ de Rozas (2009); la ‘intervención polifónica’, Matus (2006), la ‘intervención fundada’, Aquín (1996), ‘la necesidad de una teoría de la intervención social’ de García 1986, ‘la promoción social como área de intervención de trabajo social’ en Galeana (1999)” “la intervención social intencional” Tello y Ornelas (2015).

El proceso de unificar el ámbito de estudio de la intervención social desde trabajo social ha sido lento y disperso, en la búsqueda de la pregunta con la fuerza suficiente para unificar reflexiones acerca de la práctica[7] en un punto capaz de generar teoría. Surge así el interés por construir teoría de la intervención que, dice Aquín, “es, sí, un interés teórico, pero no teoricista; no se trata de la acumulación conceptual al margen y en contra del compromiso con las urgencias, sino por el contrario, de revalorizar el lugar de la teoría que permita una intervención fundada y cada vez más eficaz” (En: Tello, 2005, p. 35).

> “El término "intervención" tiene en el trabajo social el factor común de acción colectiva o individual para la transformación de una situación social. Ello implica que el punto de partida de la intervención es la valoración de una situación social, es decir, la idea de que ella debe ser cambiada” (Corvalán, 1996, p.7). Hoy se usa cada vez más el término intervención y, aunque todavía se discute, prevalece el concepto de que nuestra profesión es intervención social.

Así, pensar desde el trabajo social es hablar de una construcción específica de intervención en lo social, en cualquiera de las situaciones que denotan al sujeto –individual o colectivo– como expresión concreta del contexto, de su vulnerabilidad, problema, carencia, o conflicto

[7] Cuando hablamos de construir un campo de conocimiento o de un objeto de estudio disciplinar, lo hacemos desde la reflexividad de lo que ocurre en el hacer, no es simplemente una ocurrencia u opinión desde cualquier pensar, concepto o materia de estudio, por ejemplo, cuando se pretende definir el objeto desde un plan de estudio. Es al revés y en sentido contrario: la práctica es la que lo define.

social que vive, en una sociedad. Por ello, hablaré del trabajo social como intervención social, a sabiendas de las reacciones –algo viscerales e irreflexivas– que causa a quienes asumen que el término tiene connotaciones negativas de control e imposición. Sin embargo, he de especificar que el uso y contenido que le estoy dando, necesariamente elimina las connotaciones del concepto que tanto inquietan a estudiosos puristas.

Al ubicar la intervención social como el hacer de trabajo social, hay que dejar de lado connotaciones referentes a otros discursos pues adquiere entonces la de los diversos matices que le dió el trabajo social a lo largo de la historia. Los términos no son propiedad de nadie y menos cuando el discurso común los utiliza de manera similar a la propuesta de los expertos. "Lo social no pertenece a la sociología, pertenece a la vida cotidiana" (Roitman. En González, 2007, p.111). Lo social es una condición humana, nadie puede sobrevivir en soledad, y hacer intencionalmente en esa forma de relacionarse con el otro, así sea la indiferencia, es el punto elegido por trabajo social para generar conocimiento.

2. Acerca de trabajo social

Compartir nuestras inquietudes es invitar al debate generado – de manera intensa en los últimos años– entre los trabajadores sociales, como prueba de nuestro interés en fortalecer una disciplina[8]/profesión, haciéndola cada vez más congruente, sólida desde el punto de vista teórico y útil a los sujetos con y para quienes desempeñamos nuestro quehacer profesional. Hemos de insistir en la importancia de nuestra disciplina[9] y en la necesidad de desarrollarla para que fundamente su hacer en el conocimiento especializado, considerando la urgencia de una intervención profesional intencional que construya, de manera específica, el cambio social[10] situando lo social en el centro de una sociedad diferente.

¿Cómo podría no ser necesaria una profesión que, desde una perspectiva integral, interviene intencionalmente en lo social con los sujetos vulnerados con problemas, con conflictos sociales o necesidades sociales? Sobre todo, cuando en la última década hubo un reconocimiento explícito de la importancia de la dimensión social de los problemas nacionales y, por eso, cada vez con mayor fuerza y frecuencia se oye hablar de la necesidad de reconstruir el tejido social; de encontrar formas de convivencia alternativas; de promover la cohesión social, de ir más allá de la sobrevivencia en una sociedad en descomposición y encontrar las fórmulas para reconstruir lo nuestro, lo humano. Lo social nos constituye en lo que somos, en relación al otro, nos entrelaza a él, y así, en la dependencia y en la autonomía nos conformamos siempre y necesariamente en el nosotros. Establece límites precisos entre los diferentes objetos de estudios de otra disciplinas.

---

[8] De hecho, casi cualquier concepto que utilice en mis afirmaciones requiere explicitarse y discutirse. Yo no pretendo hacer un tratado de trabajo social completo y profundo, sino insistir de manera más formal en puntos que considero básicos para acelerar el desarrollo de trabajo social y, a la vez, cumplir con un procedimiento que atestigüe mi avance intelectual después de cursar la maestría en Trabajo Social.

[9] No discutiré aquí el concepto de disciplina, lo tomaré simplemente como un concepto difuso que admite varios niveles de generalidad

[10] Los trabajadores sociales solemos insistir en que hacemos trabajo social desde una teoría crítica, no discutiré aquí si me parece verdadera tal afirmación, pero diré desde mi perspectiva que si urge contribuir a la construcción de una diferencia.

Para hablar hoy de trabajo social, hemos de partir de la idea de que se trata de una profesión/disciplina en construcción o reconstrucción constante entre lo que es y lo que quisiéramos que fuera. He de aceptar que en el mundo vemos y hablamos del trabajo social desde una perspectiva localista, lo cual no significa ausencia de problemas básicos compartidos a nivel global, que estudiados en equipos internacionales, facilitarían el desarrollo de la profesión/disciplina. Sin embargo, no se ha dado la construcción universal[11] pues aún cuando hay textos que conjuntan trabajos de autores de distintos países, se trata de una especie de monólogos que abordan solo situaciones particulares de cada país, sin reconocer la producción intelectual de los colegas, muchas veces ni de los propios connacionales.

Paradójicamente, obviamos situaciones comunes, por ejemplo, en cualquier lugar del mundo la profesión enfrenta embates del *status quo* y tiene problemas para integrarse al mismo nivel que el resto de las profesiones. Esto porque, generalmente, la piensan como una profesión de apoyo y de mujeres, vista en un sentido peyorativo. Es una constante el hecho de que en cualquier lugar "el Trabajo Social se configura con piezas subalternas del juego dominante, como la asistencia, [la necesidad, la carencia, el dolor], las mujeres, el apoyo, la técnica y lo social. Tal vez, ello sea una de las razones para entender por qué quienes cuentan nuestra historia tienden a hacerlo desde lo que no somos y no desde lo que somos" (Tello y Ornelas; 2015, p 253) En eventos internacionales se siguen trabajando definiciones elementales, que en un afán por sumar lo diverso, no establecen la diferencia, ni límites con las disciplinas dominantes, lo que refleja el escenario desdibujado en que nos movemos como profesión.

La definición de la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS) ofrece una serie de agregados de quienes la elaboraron y carece de una propuesta conceptual, sólo enumera afirmaciones al señalar que trabajo social: "es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica (cuál) que promueve el cambio (no sabemos de qué tipo) y el desarrollo social, (¿qué profesión no lo promueve?) la cohesión social, y el fortalecimiento (¿de qué?)

[11] Es un punto en el que nunca había reflexionado. Coordiné un libro sobre historia de trabajo social en el que escribieron autores de Japón, Sudáfrica, Inglaterra, Holanda, España, Estados Unidos, Canadá, México, Bolivia, Brasil, Chile. El libro se utiliza en varias universidades de América del Sur. Recientemente participé en otro del mismo tipo, coordinado por Tomás Fernández; sin embargo, el resto de la bibliografía es mayormente local. Fernández ni siquiera cita como antecedente el libro que yo coordiné, a pesar de que quien escribe el capítulo de España es Teresa Zamanillo, importante y connotada académica española.

y la liberación de las personas. (legal, psicológica...), Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, (no hay teorías de trabajo social) las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar" (FITS, 2014).

La propuesta anterior refleja problemas de nuestra profesión: multiplicidad y dispersión de propósitos, posturas contradictorias yuxtapuestas; falta de conceptualización; ambigüedad e imprecisión. Asimismo, una cierta urgencia y aceleración por coincidir en algo, que nos lleva a referirnos frecuentemente al desarrollo o bienestar como punto al que hemos de arribar, como si eso nos diera algo de identidad, cuando evidentemente cualquier profesión puede incluirse – de manera directa o indirecta– en la búsqueda del desarrollo y bienestar social.

Trabajo social, lo sabemos, se origina como una práctica social que deviene en profesión, primero técnica y luego universitaria[12]. Entonces se inicia como disciplina del conocimiento. "Si bien las profesiones van surgiendo en distintos momentos y son producto de complejos mecanismos, van adquiriendo un rasgo común: responden a necesidades y urgencias sociales que estructuran un objeto específico de intervención. En torno a ellas se constituye, además, un campo disciplinar que como conjunto de saberes explica científicamente un recorte de la realidad en el que cada objeto particular se configura, y otorga las herramientas necesarias en el plano metodológico para el conocimiento y acción" (Cazzaniga, 2002).

El trabajo social es como profesión una práctica que se apoya, en sus diferentes modalidades y momentos para intervenir, en un conocimiento integral. Mary Richmond, representativa de las primeras propuestas formales del trabajo social sustentado, recupera particularmente conocimiento desde la filosofía (Dewey), la psicología y el psicoanálisis (Freud). Así
, como de economistas y antropólogos. Haciendo un seguimiento de cómo se formalizaron los métodos tradicionales encontramos que el trabajo de caso se nutre, desde el inicio, de

[12] Anexo un documento sobre un estudio que hice al respecto, el cual propone un recorrido de formación del trabajo social alterno al dominante, que lo sitúa desde la mirada de la caridad. Sostengo que la caridad se funda en alguna causa ideológica y el trabajo social en el conocimiento científico.

avances de la sociología, principalmente del interaccionismo simbólico, y del positivismo, y de la psicología; la salud pública, del psicoanálisis; el trabajo con grupo, de la sociología y la psicología de los pequeños grupos (Taylor, Fayoll, Almost), o en la comunidad, de la antropología y la planeación (Levy-Strauss, Ware, Pozas Arciniega, Bettelhem,)[13].

Así, la conformación histórica del trabajo social se entreteje con los avances y aportes de diversas ciencias y metodologías psicosociales. Pero su fortaleza llega a convertirse en debilidad - todología - cuando no cuidamos el equilibrio entre los diversos aspectos del conocimiento que sostienen a nuestra disciplina/profesión y le permiten subsistir en la complejidad del mundo disciplinar. La configuración del trabajo social desde el inicio fue multidisciplinaria, la propuesta conjuntó conocimientos de todas las ciencias sociales y, con los métodos de caso, de grupo y de comunidad –hoy conocidos como metodología tradicional– más la investigación y planeación, construyó planes de estudios diversos, con mayor énfasis en algún área o en otra, ubicado en diferentes niveles de enseñanza, pero siempre desde una nueva mirada disciplinar.

Hoy, y sobre todo en la época de la reconceptualización, se discute mucho el inicial enfoque asistencial de nuestra disciplina; sin embargo, creo que tendríamos que indagar más, ya que –no me cabe duda– el trabajo social siempre ha tenido un carácter de avanzada, siempre sus actores se han involucrado y comprometido con las poblaciones más vulnerables. Baste pensar en la lucha de las mujeres pioneras que se abrieron camino en el universo de las voces masculinas del conocimiento y compromiso colectivo. Hecho, dicho sea de paso, que resulta vergonzante que en la época de la reconceptualización se quiso borrar de la historia de trabajo social. Cuando trabajo social en sus diferentes momentos ha respondido a las condiciones socio históricas y se ha comprometido desde diversas posturas, con la población oprimida., en todos los caos.

En la reconceptualización, movimiento de trabajo social, originado en America Latina, el trabajo social pretendió, al igual que el resto de las ciencias sociales transformar la estructura

[13] Se trata de aspectos en los que hay que profundizar, pero no quiero dejar de mencionarlos, por la importancia de sustentar la continuidad histórica de esta perspectiva del trabajo social.

de explotación de la sociedad capitalista, terminar con las relaciones de explotación, desde la concientizacion, la organización y la movilización social. Propuso esencialmente un trabajo comunitario y puso al centro de su proceso metodológico la planeación social, como instrumento básico para el cambio utilizado en las economías socialistas. Crucial importancia se le dió a la sistematización como medio de recuperar la práctica realizada y formular teoría propia.

Sin embargo, a la caída del muro de Berlín la academia aceptó que la transformación de una sociedad es tarea de toda la sociedad y no de una profesión. Después de un proceso de desorientación, el trabajo social como disciplina siguió trabajando en la recuperación de sus metodologías, ciertamente viviendo una ruptura entre la academia y la práctica profesional y aferrada al desarrollo de una estructura proporcionada por la planeación social.

Es justamente en este punto donde surge la pregunta central para la construcción de tr

2.1 La unidad del trabajo social: transdisciplina y complejidad

En cuanto a la consolidación del trabajo social enfrentamos, todavía en la actualidad, un problema similar al de Weber y sus contemporáneos cuando discutían los linderos entre la historia, la economía y la sociología (Weber, 1958). Pero en trabajo social la dificultad es al interior: por nuestra formación multidisciplinar es fácil desubicarnos y confundir el todo con las partes, asumirnos como *expertos* en cualquiera de las disciplinas que nos conforman, antes de consolidar una mirada transdisciplinar –propia de trabajo social– que responda a la exigencia de una comprensión integral de la realidad en la que trabajamos. Aprendemos sobre filosofía, historia, teoría social, teoría económica, ciencia política, ciencias del comportamiento, ciencias jurídicas, ciencias de la salud, psicología, antropología, planeación, administración. Se trata de conocimientos que integrados, apropiados, *masticados* desde una

nueva mirada y anudados a las metodologías de intervención e investigación que proponemos, nos permiten intervenir en la realidad desde el conocimiento integral en lo social.[14]

La nuestra es una formación que pretende construir desde la perspectiva de la complejidad un cuerpo de conocimiento diverso e integrado, como dice Weber, en un saber de la totalidad que borre límites. Pero si no logramos transmitir esa intencionalidad en lo cotidiano, si no entretejemos ese conocimiento en una nueva unidad conceptual[15], no lograremos formar profesionistas en trabajo social que se asuman como tales; sino que desplazarán su hacer, de manera intencional o no, hacia el hacer de otras de profesiones con reconocimiento y poder legitimado, y nuestro hacer se diluirá prácticamente en el del otro.

Para que el trabajo social sea una construcción teórica integral, desde una epistemología específica y un estilo de razonamiento transdisciplinario, es necesario construir un andamiaje bien articulado de conocimientos, desde donde se aborde un segmento de la realidad social. Ello a pesar del grado de dificultad que represente en la práctica, por tratarse de una lógica alterna, opuesta al pensamiento lineal dominante fragmentado. Según Morin, el pensamiento científico contemporáneo intenta leer la complejidad de lo real en la apariencia simple de los fenómenos (2004, p.2). La transdisciplina es un desafío, integra conocimiento, no lo suma ni sólo lo relaciona. Es la unidad producto de la integración de las disciplinas fragmentadas; se construye en un estudio articulado de las diversas disciplinas; funciona desde el abordaje del intertexto, aparece como una forma de conocimiento, de aproximarse a la comprensión de su objeto de estudio o de trabajo. El conocimiento de trabajo social construido desde la mirada de la complejidad y la transdisciplina articula un lenguaje común recuperado desde la práctica profesional y consolida una propuesta disciplinar.

---

[14] la realidad ha sido que hemos utilizado los conocimientos diversos adquiridos en la formación como mecanismos útiles para intervenir en funciones diversas de manera fragmentada con lo que hemos diluido nuestras funciones en el hacer cotidiano sin respetar una unidad de nuestro quehacer en la interacciones sociales, por lo que ahora nuestra tarea esencial para fortalecer la disciplina es reflexionar esa participación fragmentada, diluida en diversas actividades y articularla en una unidad disciplinar.

[15] Es precisamente aquí donde, de acuerdo con Weber, la formación del profesionista deseado se pierde al no trabajar el rigor metodológico pretendido en su construcción conceptual.

Como profesión, trabajo social construye su objeto de intervención; como disciplina, su objeto de estudio. La construcción es desde una nueva *episteme* que no se corresponde con las existentes, es una mirada reflexiva sobre su hacer, su mirada teórica, su metodología y sus logros se corresponden con el recorte que la constituye como disciplina y su diferenciación funcional construye su especificidad en el plano global de la sociedad, enfocándose en un punto diferente al de las otras ciencias sociales. Justo en la intervención racional que pretende modificar la relación social dada. Lo suyo no es la teoría, social, ni la teoría política, tampoco la económica, ni la psicología, no, es una mirada diferente que recupera de lo ya existente los conocimientos que requiere para comprender de inicio su hacer en la intervención que modifica la relación social dada. Los límites son claros, pretendemos construir no solo metodologías, sino teoría sobre los cambios relacionales generados por nuestras intervenciones teórico metodológicas y con este desarrollo diferenciar cada vez con mayor precisión la epistemología, la teoría de trabajo social.

Según la teoría de sistemas, cuando la diferencia deja de distinguirse, esa forma deja de existir. La diferencia de trabajo social se constituye en la construcción de "categorías transdisciplinarias para que se logre una coherencia teórica-metodológica" (Haidar, 2006, p. 81); todo ello referido, en este caso, a la intervención misma. La transdisciplina "tiene la ventaja de permitir bajo una sola óptica, relacionar esquemas teóricos y particularizaciones empíricas de distinta procedencia" (Casanueva y Méndez, 2010, p.66).

Lo transdisciplinario de trabajo social se concreta al integrar miradas, discursos e interpretaciones, desde la definición de la situación-problema hasta la construcción de la estrategia de intervención. Esta última no es la suma de acciones educativas, informativas, de capacitación o administrativas o un mero y simple proceso de planeación. La integración de conocimientos no se da en autómatico, es una habilidad cognitiva que se ejercita a lo largo de la formación de trabajo social – yendo y viniendo– hasta integrar en una unidad lo aprendido, nombrándolo de manera específica acorde a sus particularidades y dejando de lado el lenguaje de las otras disciplinas y su significado original para crear nuevas categorías que estén acordes a su

mirada y digan con mayor precisión aquello que implica una interpenetración conceptual propia del trabajo social[16].

La discusión sobre la transdisciplinariedad no ha terminado, hay quienes desvirtúan lo dicho, pero los límites que tenemos de conocimiento no pueden ser pretexto para no intentar avanzar en la construcción de una mirada propia. "Transdisciplina significa unidad y, por tanto, el intento de construir unidades semánticas" (Bolaños, En: Peláez y Suárez, 2010, p.15) que fortalecen la construcción de la disciplina de trabajo social, al dotarla de categorías particulares; quehacer que tenemos pendiente, pues con frecuencia continuamos usando categorías ajenas que no reflejan nuestra especificidad, como dice García (1998). Necesitamos usar categorías significativas, unidades semánticas, desde nuestro hacer y nuestra reflexión.

Seré reiterativa: hacer trabajo social desde la transdisciplina y la complejidad rompe con el paradigma que ha dominado en trabajo social; se trata de una nueva mirada en la que asumimos un nuevo discurso. Cierto, en trabajo social aludimos constantemente a la oposición al discurso dominante, sin embargo, en los hechos nos asumimos parte de él y no aceptamos ninguna conducta que se salga del comportamiento hegemónico de trabajo social, así por ejemplo se considera imprescindible el uso de marcos teóricos disciplinares, especialmente sociológicos, para la elaboración de cualquier propuesta de trabajo social. Es decir, nos decimos desde otras disciplinas.

El pensamiento de la complejidad trabajado por Edgar Morin, de la mano de la transdisciplina, nos permite comprender que la realidad se ha "entretejido junta", que los diferentes sistemas se relacionan entre sí de diversas maneras, se interpenetran, se modifican. Que la realidad está conformada por acciones y retroacciones, que en un sentido y otro conforman una unidad, aparentemente enmarañada, "caótica, inextricable, desordenada, ambigua, incierta..." (Morin, 2007, p.32). Es evidente que el todo no es la suma de sus partes, que las interacciones que conforman la realidad social no se dan en el mismo sentido, son contradictorias, azarosas, complementarias. Morin deja claro que no se trata solamente de acumulación cuantitativa de hechos, sino de construcciones que no tienen una lógica lineal.

[16] Lo que se busca es mayor precisión, no mayor generalidad conceptual.

Avanzar en la construcción del conocimiento de trabajo social desde esta perspectiva permite una coherencia y correspondencia lógica entre la epistemología, la transdisciplina y una propuesta de estrategia integral de intervención relacional. No se trata de "enfrentar" la complejidad, sino de la manera de comprender la realidad. Cuando uno conoce a Morin, lo oye hablar, descubre que todo lo que dice, trabajo social lo experimentó en su construcción, tal vez, sin comprender a cabalidad la *episteme* desde la que se estaba gestando.

Trabajo social se ha ido fortaleciendo como profesión y como disciplina desde una perspectiva de la complejidad congruente con la formación multidisciplinaria que permite la visión transdisciplinaria de los profesionistas de trabajo social. Por ello, la construcción de esta propuesta tiende al desarrollo de estrategias de intervención desde este marco epistemológico y categorías básicas que, en correspondencia con él, ordenen el hacer de un trabajo social congruente e integrado. Lo que en ningún momento significa rigidez al construir la estrategia de intervención.

2.2 Dispersión en la integración

Trabajo Social se ha definido, aún en años recientes, como filosofía, ciencia, disciplina, arte, gestión, tecnología, profesión, técnica, dispositivo; sólo algunos se han ocupado de desarrollar en torno a su propuesta un cuerpo conceptual que justifique esas diferentes y variadas acepciones. Las afirmaciones suelen no argumentarse ni intentar, como dice Weber, explicar el proceso específico del que surgen (1958, p.23). Sería necesario, siguiendo su lógica, *verificar empíricamente la imputación,* mediante la construcción de un proceso hipotético; así se conocerán las condiciones individualizadas siguiendo cierta dirección de investigación (Weber, 1958, p.24).

Nosotros, como académicos, vivimos la misma situación que señala Weber en *Ensayos sobre metodología sociológica*: “es difícil llegar a la completud (*sic*), pero pueden hacerse aproximaciones consecutivas al objeto de estudio, y siempre ser constante en la investigación del

por qué de las cosas y fenómenos que vivimos y observamos", manteniéndonos en una actitud de búsqueda constante. Así, pudiera ser que lo que pasa, en realidad, es lo mismo que Simmel señalaba como problema de la sociología en aquellos tiempos "que los referentes disponibles mostraban un caos de opinión, porque a la sociología se le atribuía una tarea: el estudio de todo lo humano, generando una falta de precisión ante la ausencia de fronteras analíticas" (Sabido y Zabludovsky en Simmel, 2014, p.28). En general y sin ningún problema podemos afirmar que, en la actualidad, en trabajo social se plantean como objetos de investigaciones, temáticas tan diversas como la intervención con sujetos que tienen Parkinson, con sujetos en sus relaciones específicas o involucrados en relaciones comerciales de narcotráfico.

Aún así, es posible agrupar lo que se estudia en trabajo social y descubrir tres principales miradas que coexisten: para algunos el objetivo del trabajo social es incidir en la cuestión social, intervenir en las formas en que el Estado responde a las necesidades de los grupos vulnerables; para ello, identifican la construcción de políticas públicas como el objeto de estudio/intervención de la disciplina. Otros, quieren resolver problemas sociales aisladamente y hacer de éstos su objeto de estudio; tenemos pocos autores mexicanos que debatan en sus publicaciones explícitamente esa postura, sólo la enuncian al pretender que escribir sobre trabajo social es abordar cualquier tipo de problemas sociales.

Finalmente, hay quienes sostenemos que el trabajo social es una disciplina[17] de las ciencias sociales, una acción social dirigida a la situación-problema y cuyo objetivo profesional es intervenir para generar intencionalmente procesos de cambio en lo social. Consideramos los modos de intervención de trabajo social –su epistemología, las teorías que lo sustentan, las metodologías que utilizamos, los resultados que alcanzamos– como el objeto de estudio de la disciplina. "Lo que define un pensamiento dialéctico y crítico en Trabajo Social, no es la capacidad de respuesta abstracta a las necesidades sociales, sino el poder pensar cómo contestarlas en función del tipo de intervención social que explique más ajustadamente la realidad, con el fin último de poder responder a la contemporaneidad" (Parola, 2009, p. 2). Así,

[17] Al nombrarla como disciplina *en formación*, no quiero entrar en una discusión profunda sobre desde qué clasificación y desde dónde la considero disciplina, sólo asumo que se trata de un cuerpo de conocimientos específicos que se están integrando como unidad.

hay quienes se ubican en lo social, pero no necesariamente miran la intervención en la situación-problema.

Aun cuando encontramos que existe fragmentación, un discurso "desenfocado" de la política social e, incluso, enfrentamiento entre estas tres miradas, también hay coincidencias en aspectos básicos:

- Se reconoce que el trabajo social es una formación "especializada" que se fundamenta a partir del conocimiento (aunque no siempre exista mucha claridad sobre cuál conocimiento y prive una ruptura de éste en el quehacer cotidiano).
- Se reconoce que el trabajo social implica una incidencia en la realidad social, en las situaciones sociales que es necesario modificar. Ya sea que éstas se identifiquen como problemas, como necesidades o como una situación-problema, en todas se requiere una intervención profesional, aun cuando la propuesta pueda variar e ir desde el diseño de estrategias de intervención, pasar por el diseño de planes, programas y proyectos sociales, hasta la propuesta de realización de diversas actividades como orientación, gestión, información, organización, capacitación, planeación, coordinación, etc., no necesariamente integradas a una estrategia o metodología de intervención específica.
- Se reconoce el trabajo con los otros, aun cuando algunos lo consideren un individuo, otros un sujeto, y unos más una colectividad; nuestro quehacer se lleva a cabo, en todo momento, con el otro. En esa variedad encontramos tres visiones: la que concibe al individuo como ente aislado (persona, hombre, ser humano); la que alude al sujeto en su carácter social (sector, grupo, comunidad, colectivo), y las denominaciones más genéricas que hacen referencia a la sociedad, población, ciudadanía, etc. Adicionalmente, encontramos dos posturas en torno al concepto de tales sujetos según se les conciba como objetos, receptores de beneficios, desvalidos, vulnerables, lo cual implicaría que sólo pueden recibir atención, o bien, como sujetos sociales responsables, participativos, que generan el cambio.

- Se reconoce la intención de modificar las condiciones existentes, de que nuestra intervención altere lo dado, modifique una situación-problema, sea un ajuste, una readaptación, una transformación o un cambio. Al respecto, encontramos por lo menos dos posturas, en la primera se ubican todas las intencionalidades que tienen que ver con el desarrollo social, el bienestar social, el desarrollo humano, la mejora del nivel o calidad de vida; en la segunda se señala como fin último el generar cambios sociales; modificar una situación-problema de manera que sus efectos perduren, que no sea provisional, paliativa (Ornelas, 2014, p. y Ornelas, 2015).

En conclusión, sin pretender obviar el carácter histórico de la construcción de nuestra disciplina, los diferentes enfoques tienen elementos comunes, rescatables, susceptibles de analizarse y conceptualizarse tomando como eje la intervención de trabajo social, para acelerar así un acopio de conocimiento que fortalezca y consolide nuestra profesión/disciplina.

De acuerdo con lo que Luhmann llama condiciones de posibilidad de una disciplina, ésta debe poder reflexionar sobre sí misma, "debe incluir sus propias condiciones de posibilidad" (Luhmann 2009, p.18). Una disciplina resuelve problemas existentes no atendidos por otras, pero no se constituye sobre el estudio de objetos delimitados previamente, por ejemplo: la cuestión social, la política social, los problemas sociales son problemas estudiados por la ciencia política y la sociología, el abordaje que se pretende desde trabajo social no fortalece el desarrollo de la disciplina. Desde luego, también trabajo social puede aportar a los debates de otros campos, pero para acumular conocimiento de nuestra disciplina, hay que incidir en un problema fundante, limitado, para que sea posible su construcción. De hecho, siguiendo la lógica de la propuesta de Luhmann en torno a la sociología, la pregunta para trabajo social sería ¿es posible lograr el cambio social desde la intervención de trabajo social?

No dudo que existan las condiciones para consolidar académicamente la profesión/disciplina, si nos abrimos al debate y sumamos conocimiento en la misma dirección, con rigor y aportaciones propias, pero no como un mero ejercicio académico que, como ya sucedió,

no trascienda al ejercicio profesional. Reconozcamos, pues, que existen producciones disciplinares, que a través de la intervención hemos desarrollado formas específicas de hacer trabajo social que han de objetivarse, analizarse y reconstruirse teórica y conceptualmente para consolidar el desarrollo de la profesión como disciplina.

3. El hacer de trabajo social

3.1 Concepto

Existen diversas perspectivas desde las que se habla y se hace trabajo social; en este espacio no profundizaré en ello, solo quiero enmarcar la aproximación al trabajo social desde la mirada que lo define como la disciplina cuyo objeto de estudio es la intervención en lo social o el hacer de trabajo social[18]. Tal mirada privilegia a nuestra disciplina como una acción social que interviene desde y en lo social, que se funda en el conocimiento y busca desencadenar procesos de cambio social en la situación-problema de un sujeto, individual o colectivo, que participa con el trabajador social generando las condiciones que permitan el cambio deseado ya en las interrelaciones, ya en los procesos sociales que produjeron cierto tipo de estructuras relacionales. El sentido de la intervención se define en la especificidad del problema que se atiende, siempre se trata de ina intervención intencional.

El trabajo social es intervención social, en *lo social,* específica Carballeda; es acción social que se realiza en interrelación con los sujetos que experimentan la situación-problema. El trabajo social se piensa, se reflexiona, se presupone, se cuestiona, pero sólo *es* en la acción profesional intencional con el otro. Tal acción es uno de los mayores riesgos; es tan delgada la línea que separa la propuesta profesional y disciplinar del hacer cotidiano que, con frecuencia, lleva a pensar en el trabajo social como producto del sentido común y del diario vivir. Profesionalizar este hacer en la cotidianidad es tarea del trabajador social, y evitar trivializarlo es su responsabilidad, lo cual no significa de ninguna manera lejanía con el sujeto con quien trabaja.

A partir de este concepto de trabajo social, escribí hace más de diez años *"Apuntes de trabajo social*", una propuesta para fundamentar nuestro hacer como una disciplina con especificidad propia a la que, otros y yo misma le hemos añadido conocimientos y discusión en los últimos años. Desde luego, en forma natural tiendo a regresar a la propuesta original, aunque es una

[18] Así lo denomina Alfredo Carballeda, para distinguir la acción de trabajo social.

propuesta en construcción permanente que, sin pretender aquí repetirla, siempre está en la base de mi discusión.

Pretendo presentar algunos puntos que parecen útiles para reflexionar y hacer trabajo social. El trabajo social es una acción social intencional fundada en el conocimiento. Dice Morin que la acción es una decisión, una elección, pero también una apuesta (2007, p.113), en la apuesta está la conciencia del riesgo y de la incertidumbre...la acción es estrategia. En trabajo social, la decisión se toma directa o indirectamente con el sujeto que se trabaja, el sentido de la acción se define en relación a la situación-problema.

Afirmar y aceptar que el trabajo social –como profesión o disciplina– se funda en el conocimiento, debiera ser suficiente para terminar con todo tipo de pensamiento que lo relacione con la buena voluntad, con la caridad o con el amor a Dios. Sin embargo, apenas hace unas semanas, en el auditorio de la ENTS, Solalinde[19] hablaba de la práctica de trabajo social como "un acto para satisfacer a Dios", con el beneplácito de la audiencia que lo escuchaba. Hechos a los que me opongo, pues confunden a los estudiantes y colocan a la profesión en otra categoría de intervención, válida, pero no propia del conocimiento. Hay discusiones fuera de lugar en una universidad, institución cuyo objetivo es producir y transmitir el conocimiento científico[20].

Trabajo social se realiza desde y en lo social, como una unidad teórico-práctica que se concreta en el hacer mismo. En la historia de nuestra disciplina hemos discutido mucho la teoría y la práctica como *momentos*, así lo hice en *"Apuntes de trabajo social*", hoy estoy conven-

[19] Sacerdote, activista mexicano, quien sobre todo trabaja en beneficio de los migrantes.

[20] Quisiera sumar a esta crítica la reflexión de Galeana de la O y Sáenz, quienes encuentran, también, en la producción académica, un uso indiscriminado de la categoría intervención de trabajo social. Esto muchas veces tiene consecuencias desafortunadas en la falta de rigurosidad a la hora de intervenir. "En la literatura de Trabajo Social, la intervención social se ha definido indistintamente dependiendo de la posición epistemológica y teórica que se adopte, no obstante, la ausencia y poca claridad en sus procesos de construcción de conocimiento, la debilidad de sus estructuras y soportes teóricos y el constante cuestionamiento de su práctica [presencia del fantasma del empirismo, utilidad, consistencia y cobertura de objetivos, coherencia en las estructura operativas de sus abordajes] provoca que estas diferencias en sus definiciones, limiten producir una base de conocimiento sólida en torno a la intervención de trabajo social" (Galeana & Sáenz, 2016, p.33).

cida de que la teoría y la práctica en trabajo social son una unidad. No se separan para conocer, reflexionar o intervenir; no hacemos a un lado el conocimiento para intervenir, ni viceversa. No tendríamos que discutirlas separadamente.

3.2 Lo social

El trabajo social interviene justo en lo social, en el contacto con el otro que vive una situación-problema y que busca un cambio en lo social. Tal vez es necesario discutir el uso que se le ha dado al término social. Dice Cazzaniga (2002): "el punto de debate radica, desde mi perspectiva, en despejar teóricamente el concepto de lo social". Aun cuando aparentemente no hay discusión en torno a que el trabajo social interviene en lo social, falta claridad en el concepto.

Muchos utilizan la categoría de *lo social* como término genérico para lo que no es político o económico[21]: "El uso laxo que se le ha dado en el discurso cotidiano al término de lo social, nos ha llevado, también en el discurso académico, a utilizarlo como algo que sirve para designar todo y nada. Este uso no tiene nada de malo mientras que designe lo que ya está ensamblado, pero surgen problemas cuando lo social comienza a significar un tipo de material, como si el adjetivo fuera comparable en términos generales a otros calificativos" (Latour, 2008, p 18). Así, aseguramos que el abogado, el pedagogo y el trabajador social intervienen en lo social, cuando el primero está en el área de las ciencias jurídicas; el segundo, en el ámbito del proceso enseñanza-aprendizaje, y el tercero en el conflicto, problema o carencias sociales cuyo origen son las construcciones relacionales de desigualdad que transforman a los sujetos en desintegrados, conflictivos, violentos, etc., según la construcción social individual y colectiva que vivan.

Para Weber, la acción social ha de entenderse como una conducta humana (se trate de un hacer externo o interno, un omitir o permitir) siempre que el sujeto o los sujetos de la acción la enlacen con un sentido subjetivo. "La acción social, por tanto, es una acción en donde el

[21] error adicional porque lo político y lo económico no puede desvincularse de lo social

sentido mentado por su sujeto o sujetos está referido a la conducta de otros, orientándose por ésta en su desarrollo" (1996, p. 5).

Para Freud el ser humano es social. "Sin embargo no reconoce la existencia de impulsos que nos lleven a establecer relaciones con los demás, por lo que las relaciones sociales, según lo plantea, no tienen como fuente fuerzas instintivas, éstas de carácter físico o psíquico. Es nuestra precariedad en el momento del nacimiento, sobre la que tanto venimos insistiendo, la que nos convierte en sociales. Ser social es una necesidad, que afectaría nuestra manera de ser, no una elección, dado que nuestra existencia solo puede tener lugar en un entorno en que las criaturas son deseadas o al menos no rechazadas, y en el que el cuidado de la criatura desvalida esté garantizado" (Izquierdo, 1996, p.171).

De acuerdo con Simmel, lo social se refiere a las formas relacionales, no a lo que estas formas producen: "La socialización entre seres humanos se desconecta y se vuelve a conectar siempre de nuevo como un constante fluir y pulsar que concatena a los individuos incluso allí donde no emerge una organización propiamente dicha" (2002, p.17). La trama social que se conforma en los espacios de encuentro –repletos de voces y de palabras–es lo social o, como dice Luhmann, las interacciones cara a cara o los procesos sociales. Por relación se entiende la conexión, correspondencia o asociación que existe entre personas (Montero, 2002, p.48) y aún más allá se señala que "la unidad de análisis no es el sujeto sino la relación" (Montero p.46).

Las formas relacionales en donde recae la acción de nuestra disciplina/profesión son las configuraciones sociales fruto de los variados tipos de relaciones generadas entre los sujetos –individuales o colectivos– quienes tejen de manera diversa la igualdad/desigualdad, la competencia/cooperación, la exclusión/inclusión, la violencia/solidaridad, la integración/desintegración, la libertad/sumisión, etc. Y no lo son, siguiendo a Simmel-, los productos que se generan en esas interrelaciones, como el lenguaje (filología, semántica, semiótica), las normas (lo jurídico), la medicina (ciencias de la salud).

Cuando el trabajador social se suma al equipo que se ocupa de asuntos relacionados con el lenguaje, la normas, la salud, la educación, etc., generalmente no conserva su hacer en lo social como centro de su acción, sino que funge como apoyo para la difusión, promoción, organización del producto generado en lo social y, además, así es como lo concibe el otro profesionista. En realidad, el trabajador social debería participar con los equipos de otras disciplinas interviniendo específicamente en lo social. Así, el impacto sería exponencial. Tomemos el caso de salud en donde, hoy por hoy, el trabajo social es un auxiliar, un apoyo para el médico: le explica al paciente lo que el médico le ha dicho, programa operaciones, da pláticas sobre enfermedades, maneja las referencias y contrarreferencias y, sólo adicionalmente, trabaja en lo social. Lo social no se contempla como una parte de la salud, no se ve como una parte que tiene que ser atendida y fortalecida durante el desarreglo fisiológico, solo se atiende como apoyo, no como esencia. Cuando bien mirado, lo social es básico en el proceso de salud.

3.3 La situación-problema como categoría

La situación-problema en mi propuesta es la tríada conformada por el sujeto, el problema, carencia o conflicto social y el contexto, que se constituye en la unidad o categoría básica de análisis de trabajo para la profesión/disciplina. La idea no es sólo, como se entiende literalmente, situar el problema; sino contar con una categoría donde el sujeto se aborda como la expresión de su problema y su contexto. Así, la situación-problema se convierte en un constructo propio de trabajo social. No se trata de estudiar al sujeto biológico, al psicológico, al cultural, sino de aproximarnos al sujeto-problema-contexto desde la complejidad. Cuando hablamos de situación-problema como tríada, establecemos una unidad de análisis indisociable: el sujeto es, en ese momento, expresión de un problema, necesidad, conflicto, que se construyeron socio-históricamente de manera particular en un contexto concreto, vivenciado, experimentado por él en la vida cotidiana. Entonces lo problematizamos como objeto de intervención de la profesión y a la intervención y los cambios que produce como objeto de estudio de la disciplina. Así mediante diversas aproximaciones conocemos la situación problema para intervenir en ella y estudiamos los procesos de intervención y sus logros para acumular conocimiento científico como disciplina.

Al igual que Simmel cuando discutía sobre sociología, no propongo cambios al trabajo social, sino que en el abordaje de los objetos de intervención se enuncie explícitamente al sujeto (situación-problema). Nuestra disciplina no estudia el maíz; interviene por ejemplo en la situación de marginalidad que viven los campesinos productores del maíz, en los conflictos de quienes lo comercializan, etc. Tampoco estudia la enfermedad del Parkinson desde lo biológico, lo fisiológico; interviene en la vulnerabilidad social y las relaciones de los parkinsonianos; en lo social y estudia la situación-problema para desencadenar procesos de cambio en ese sentido y desde la complejidad de la situación. Es necesario enunciarlo así, ello sustenta la especificidad de trabajo social y *denuncia* la epistemología desde la que se mira esta construcción. El sujeto –como expresión de su problema, carencia, conflicto– y su contexto, es una categoría básica para nosotros. Las categorías de esta triada, aisladas, son constructos de otras disciplinas; en cambio, articulados y en su punto de expresión social unívoca, son objeto del trabajo social. Pensar la situación-problema desde esta mirada es pensar desde la unidad, lo integral, desde la complejidad.

Discutir problemas sociales abstractos sumándolos o desvinculándolos del sujeto y del contexto, nos desvía del aquí y ahora que posibilita nuestra intervención . La clave para erradicar esos tropiezos es ubicarnos en las relaciones sociales de los sujetos o ya, como procesos como el punto en el que intervenimos, en lugar de recargarnos unilateralmente en la teoría sociológica o en grandes marcos interpretativos de la sociedad, para explicar situaciones concretas de la vida cotidiana. Aludo entonces a un sujeto en construcción permanente en relación con los otros[22] y con los procesos sociales conformados históricamente, y prescindo del sujeto 'contenido' en un contexto que le es ajeno; del que 'porta' problemas externos, y del que es 'mediador' en una institución.

[22] La noción del "otro generalizado" de la que habla Mead, es la piedra angular para elaborar una noción de sí mismo. Saber que hay una otredad, de la cual la persona se diferencia, pero a la que pertenece, es el origen y base de la distinción entre el yo y los no yo, los otros. Pero es una otredad constituida por unos de la misma especie. Es la otredad dentro del nosotros y la otredad dentro del ellos. Es un otro que me permite ser y reflexionar sobre mí misma como la otra que también soy; otro similar a mí y con el cual comparto características esenciales. Otro que aun en su diferencia es necesario para que yo sea. La relación entre el uno y el otro está sobreentendida y es además constituyente de ambos, pero no explícita. Por eso, el otro como opuesto, como exterior o como complemento del uno, es construido a la manera del yo (En: Montero, 2002)

El sujeto que nos interesa es un sujeto –individual o colectivo– que se construye en una situación-problema; el trabajador social interviene interactuando con él y en esa relación, que puede haber devenido en proceso social trabajan juntos. Nuestra disciplina sólo atiende problemas sociales en los que se puede intervenir, problemas que son susceptibles de modificarse; siempre trabajamos con un sujeto social con una situación-problema concreta, lo cual más que algo meramente exterior, es una vivencia, una experiencia. En la metodología tradicional, el sujeto era el caso (Richmond), el grupo (Kisnerman), la comunidad (André-Egg) (Arteaga) (Galeana). En la reconceptualización, era el proletariado (Mendoza). En la actualidad la conceptualización del sujeto social (insatisfecho, roto en su relación, separado, enfrentado, carenciado) es sin duda, la forma de conceptualizar al sujeto, que, emana de otra mirada y pertenece a éste momento histórico.

Acotar al sujeto de intervención es tener claro que trabajo social no interviene con sujetos sin problemas, carencias, conflictos sociales; ni con los problemas, carencias o conflictos sin sujeto, percibidos en abstracto, fuera del mundo relacional, de interacciones, procesos, organizaciones sociales. Trabajamos con el sujeto constituido en sus lazos sociales, De igual forma, el contexto, por sí mismo, no es nuestro objeto de trabajo, las calles, los edificios, la hidrografía etc., sólo son de nuestro interés si se vinculan con la construcción societal de la que forma parte el sujeto con quien trabajamos.

La situación-problema existe, está allí, es parte de la realidad; problematizarla desde la mirada de trabajo social es construirla como objeto de intervención. Nuestra tarea intelectual es seleccionarla, recortarla, "presentarla" de una determinada manera y no de otra; explorarla usando el conocimiento acumulado, interpretarla y construirla como un problema de intervención. Y, entonces, preguntarnos cómo podemos desencadenar procesos que, desde lo social, la modifiquen, la irriten, la cambien. Así, la pregunta de intervención desencadena el proceso de trabajo social pues ante la situación-problema, nos interrogamos sobre qué hacer, cómo intervenir, desde y hacia dónde, intencionalmente. La apertura del proceso de trabajo social con una pregunta de intervención dirige, orienta todo el proceso, invita a pensar, a imaginar modificaciones a la situación-problema y para poder responderse, tenemos que co-

nocer a profundidad la unidad de análisis, (situación problema). Desde el punto de vista epidémico el hacer de trabajo social al ser intencional, está recalcando que imagina un mundo diferente, desde lo dado, desde la experiencia.

Trabajo social diseña procesos de cambio social, no trata de aproximarse a la realidad *per se*, sino de intervenir en la situación-problema para generar cambios sociales. No somos planeadores sociales, no somos investigadores y no somos gestores; somos diseñadores de procesos sociales de cambio. Cuando intervenimos en trabajo social, irrumpimos en una situación-problema dada, la planteamos como problema de trabajo o, mejor, como una pregunta de intervención que desencadena el proceso de intervención de trabajo social; elaboramos un diagnóstico social con base en el cual imaginamos, creamos, construimos un concepto de cambio y desarrollamos una estrategia metodológica que llevamos a cabo y la evaluamos. Esto implica un proceso teórico, epistémico y metodológico específico. Así, el proceso de intervención no puede reducirse a una de sus partes; todas tienen que estar bien articuladas entre sí, cuando se aíslan pierden sentido. El proceso de trabajo social solo existe, como tal, cuando se completa.

Hay acuerdo en que el trabajo social es una profesión que genera cambios, sin embargo, no lo hay sobre los tipos de cambio que buscamos. En este sentido, cuando hablo de cambios intencionales desencadenados por un profesional que trabaja con uno o varios sujetos sociales, no aludo a cambios estructurales. No se trata, como en la época de la reconceptualización latinoamericana, de transformar toda una sociedad,[23]sino de desencadenar cambios en las interrelaciones cara a cara, cambios que podrían generar tendencias, ir más a allá de lo personal o grupal, incidir en amplios sectores de la población. Por eso distingo entre cambios interrelaciones y cambios en procesos sociales. Desde otra perspectiva, en el trabajo social tradicional se hablaba de trabajo social de casos, de grupos y de comunidad. En el trabajo social contemporáneo ya no usamos esa denominación pues denota un enfoque que fragmenta, aísla al caso, al grupo y a la comunidad, de la sociedad, como si sólo fueran elementos

[23] Al respecto afirma Mendoza: “esto fue solo un momento que, como dijimos, tuvo un alto costo para la profesión” (p.70).

agregados. Trabajamos con ellos, sí pero desde una perspectiva de la complejidad o al menos integral.

4. El cambio social

4.1 Concepto

Los modos heterogéneos de pensar la intervención de trabajo social nos llevan a diferentes visiones del cambio y de las metodologías para llevarlo a cabo. Así, hay quienes piensan en incidir en la atención directa e inmediata de alguno de los problemas sociales, entonces hacen gestión social y buscan el alivio material de una necesidad básica. Otros se ocupan del discurso y el activismo político y, finalmente, estamos quienes, al intervenir en lo social, trabajamos en la trama social, en los vínculos relacionales, en los lazos sociales, en los conflictos sociales, en fin en los procesos sociales. Esta última forma de intervención, por lo general, se lleva a cabo en la institución; muchas veces de manera implícita, no nombrada, ya que se trata de intervenciones que con frecuencia ni se formalizan ni se reconocen institucionalmente[24]. Pero también es posible desarrollar estrategias de intervención de trabajo social como profesionistas, de manera independiente.

Una vez más, hay que advertir que en la realidad esta fragmentación de visiones es ficticia o propia de la clasificación que hacen voces académicas. Cuando hay una urgencia para trabajar con los sujetos con problemas, carencias o conflictos sociales, nno importa la perspectiva que se tenga, habrá de atenderse de inmediato.Asimismo, cualquier acción colectiva, visible y trascendente para el entorno, incidirá en la vida política en el momento en que se lleva a cabo. Nada de lo cual, tiene porque evitar poner el énfasis en lo social, ni centrar la intervención en el punto que profesionalmente nos corresponde, ya no realizamos cualquier cosa en el vacío o invisibilizando el contexto: siempre hay una intersección con otras dimensiones de la realidad. Lo importante, sí, es recuperar la centralidad del hacer de esta profesión/disciplina que en la práctica profesional y académica ha sido desplazada continuamente por concepciones que caen en el activismo, como dice Montaño, o en la *todología* que vuelven difusa y confusa la intervención y la construcción académica de trabajo social.

---

[24] Este punto puede verse más desarrollado en *Pensando el trabajo social desde trabajo social.* Tello, 2013.

En este sentido y por las características históricas del momento que vivimos –de incertidumbre, superficialidad, consumo, inseguridad; de leyes que sustituyen las relaciones y los acuerdos; de fragmentación y de *zombies* que atraviesan la vida con los ojos cerrados, de individualismo; "sociedades donde, la desigualdad marca, no solo nuevos territorios, sino especialmente nuevas formas de terror al fracaso, a la frustración, al infortunio, convertidos en formas metafóricas y reales de la "caída" en los oscuros espacios de la exclusión" (Carballeda, 2008, p.48)– redescubrirse como sujeto social con horizontes de vivencias compartidas con los otros y encontrar mecanismos para el diálogo, la aceptación, el vínculo social y la acción colectiva, lejos de ser parte de la vida cotidiana es una necesidad que exige profesionistas que intervengan para reencontrar el andar colectivo, trabajando con pasión, no inútil o espontánea, sino fundada en el conocimiento, que lleve a un cambio comprometido con lo humano. El cambio social exige un redefinición de las formas relacionales en la sociedad (Donati, 1993)

El proceso de cambio que pretendemos desencadenar coincide con el planteamiento de Bonaventura Dos Santos en la "autorrealización colectiva" (Souza, 1999:322), en la importancia del espacio público, común a todos, (Arendt, 2009, p.70). Proponemos construir sujetos que se asuman en un *nosotros* con responsabilidad histórico-social, que fortalezcan la cohesión y el tejido (organización) social; sujetos autónomos y solidarios que se asuman en interdependencia con los otros. Esto es *condición necesaria* para alcanzar cualquier otro cambio social. Muy cercana a esta postura está la de quienes proponen como cambio último de trabajo social el construir ciudadanos, pero la diferencia es que para ellos el referente es el Estado y para nosotros la humanidad. Como dice Todorov (2010, p.211), pertenecer a la humanidad no es lo mismo que pertenecer a la nación. Nuestro sujeto social tiene más amplitud conceptual que un ciudadano, cuya construcción está determinada y limitada por la existencia del Estado, no de lo humano.

Nuestro referente no es el estado, es el otro, en relación a quién y con quien trabajamos por construirnos en un nosostros desde una ética de lo humano, que nos permite alcanzar lo posible y no quedarnos en lo existente, nos permite imaginar, en conjunto, una sociedad diferente, construida desde lo autonomía y el compromiso con el otro, en colectivo. Un sujeto plural, un nosotros. Un cambio es la construcción de la diferencia, tal vez no pensada, pero

si deseado. El cambio social trasciende lo local, irrita procesos sociales, afecta lo dado. Con Luhamann vemos el cambio social como un proceso de diferenciación que comienza en algún punto, en el caso de trabajo social generado de un modo intencional, racional, al reforzar las desviaciones que produce y al acumularlas en un sentido previsto, suponiendo siempre que en consecuencia se desencadenan diferentes posibilidades previstas y/o no. Es decir, los cambios solo son cambios si generan diversas consecuencias. Aunque la intervención del trabajador social se ancle en un solo proceso social (relacional) -no hay cambios aislados de su contexto.

A la vez pienso el cambio social como *condición colectiva necesaria* porque un sujeto con responsabilidad socio- histórica se afanará, junto con los otros, en superar problemas comunes, sin necesidad de un trabajador social intermediario ante las autoridades y la satisfacción de necesidades o demandas básicas (gestor). Asimismo, los procesos sociales hoy dominantes cambiarán de dirección sólo cuando las tendencias de construcción de lo social se consoliden en sentido inverso al camino que hoy seguimos.

4.2 El sujeto autónomo con responsabilidad socio-histórica

El sujeto humano, aun cuando lo ignore, es un ser social y no porque nazca en sociedad como nos dicen en la escuela, lo es porque sin el otro no puede sobrevivir pues se construye en relación. Nuestro sujeto social percibe al otro no como ajeno, sino como parte sustancial de sí. El hecho de poder decir «yo», de ser sujeto, es ocupar un sitio, una posición en la cual uno se pone en el centro de su mundo para poder tratarlo y tratarse a sí mismo.

Así, la categoría básica de la sociedad más que al individuo remite a los sujetos que se reconocen como colectivo, "al activarse en la convivencia social, constituyen un lenguaje de interacción que se produce en un espacio social concreto" (Kessler, 2009, p.272), generalmente construido desde una desigualdad que es el primer obstáculo para construir un *noso-*

tros. Y mientras nos relacionemos desde una desigualdad implícita en los espacios que recreamos con el otro, no puede haber cambio. Bien mirado, dice Paz, "no somos, nunca somos, sólo vértigo y vacío... Todos somos vida...soy otro cuando soy yo, los actos míos son míos cuando son también de todos, para que pueda ser, he de ser otro, salir de mí, buscarme entre los otros" (Paz, 1957).

Este sujeto que se asume como *parte de,* quiere trascender el momento, a la vez que se reconoce como producto del antes y del después. "No es un sujeto determinado que piensa la realidad como dada, es un sujeto en construcción colectiva" (Souza, 1999, p.337). Es un sujeto en construcción histórica que desde un pensamiento colectivo se asume, se responsabiliza de sí y de su entorno. Es importante incidir en el proceso de impotencia-omnipotencia[25] en donde la posibilidad del vínculo social se potencia estando con los otros, en contraposición con lo que sucede cuando cada cual está en soledad: "La conciencia histórica está marcada por la experiencia, pero también por necesidades utópicas" (Zemelman, 2002, p.51), y requiere de conocimiento e imaginación, pues se trata de un acto creativo en colectivo.

Entonces, el plantearse un problema de trabajo social ha de respetar lo que es el trabajo social, no cualquier problema social es un problema de nuestra disciplina. Conviene recordar que la manera de definir el problema ya supone *episteme*, una forma de comprenderlo y explicarlo y, quizá, ya esté posibilitando la intervención en un sentido y no en otro. Esto exige que la mirada del trabajador social, como profesionista, abarque un conocimiento formal, y que su discernimiento sobre la situación-problema y su diagnóstico incluya la posibilidad y potencialidad del cambio, conformando lo que Guerra llama "proceso de construcción de sujetos [en este caso de cambio] a través de la articulación de diferentes planos de la realidad" (1997, p.115).

El trabajo social se realiza en diferentes campos, en todos ellos, tendría que trabajarse en lo social, independientemente de la particularidad del mismo[26]. Si no es así, si descentra su hacer de lo social, deja de cumplir su función. Por ejemplo, cuando en el campo de la salud el centro de la acción de trabajo social no es fortalecer vínculos y relaciones sociales de

---

[25] Término trabajado por María Izquierdo en *Papers*, revista de Sociología 1996.

[26] Lo cual unifica, fortalece, construye una identidad profesional con capacidad de desenvolverse en cualquier contexto, pero siempre conservando su especificidad, sin camuflarse con el profesionista protagónico de la institución.

apoyo, relaciones de autonomía y desarrollo para el sujeto social enfermo, la acción social se sustituye por otras de orden administrativo que fortalecen la tarea institucional de apoyo, el hacer del profesionista protagónico de la institución o a la institución misma; el resultado que se obtiene es apoyar la atención a la enfermedad, no a la salud[27] y menos a la reconstitución del sujeto y el grupo social afectado por ella.

Si esto sucede una y otra vez, en diversos ámbitos, la atención fragmentada a los problemas sociales contribuye a secuenciar acciones que no reparan, ni reconstituyen procesos relacionales en la sociedad. Lo social se margina, se atrofia. Así, se reproducen las condiciones funcionales para una sociedad individualizada, en donde lo colectivo y la posibilidad de ser con el otro como "humano" se debilitan, dejan de procesarse y contribuyen mayormente a la reproducción de la sociedad centrada en lo administrativo, en el mercado. La toma de decisiones en este sentido recrea un mundo burocratizado, sujetos cosificados, convertidos en números, pues en los diferentes campos se dejan de tejer los hilos –vínculos, lazos, organizaciones– sociales que son lo que de manera transversal generan lo colectivo, diluyéndose la posibilidad de procesar una convivencia societal diferente.

Nuestro hacer es en gran parte institucionalizado, pero cada vez más se ejerce el trabajo social como profesión independiente. Se le convoca en función de la necesidad, carencia o conflicto de un sujeto; los límites de nuestras propuestas dependen de nuestros propios horizontes. En general, trabajamos en ámbitos institucionales sostenidos por las políticas sociales y que son sometidos a sesudas discusiones sobre sí se trata de intervenciones asistencialistas o no. Ahora bien, de que se requiera o no dar una respuesta elaborada dependerá el llevar a cabo un proceso profesional o realizar alguna actividad aislada.

Muchas veces, culpamos a las condiciones laborales de ser los límites para desarrollar procesos de trabajo social; lo cierto es que las relaciones sociales, los diálogos, los apoyos pueden no ser reconocidos formalmente como trabajo sustantivos, pero no están limitados, pues

[27] Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud es el completo estado de bienestar y no solo la atención al aspecto fisiológico de la enfermedad.

siempre, en cualquier campo, se tiene contacto con sujetos vulnerados dependientes y es viable construir estrategias para desencadenar procesos de cambio tendientes a construir sujetos autónomos, responsables histórica y socialmente. El tiempo sí es un factor que no juega a nuestro favor.

Por otro lado, la posibilidad de hacer trabajo social como profesión independiente aliviana todas estas discusiones y, aunque seguramente generará otras, siempre aparecen nuevos caminos y formas de hacer nuestra tarea que tenemos la obligación de formalizar cada vez más. Así, en el nivel institucional o como independiente (siempre anclado en una determinada estructura), tener una pregunta de intervención –que se reflexiona, modifica y cambia con las diferentes aproximaciones al problema– equivale a tener un punto que orienta nuestro proceso de intervención y lo controla, un punto que centra el proceso y nos permite empezar. Socializar nuestro saber y metodologías con sus resultados, también es nuestra responsabilidad.[28]

4.3 Tres niveles de intervención para el cambio social[29]

Distingo tres niveles para intervenir y desencadenar cambios: las interrelaciones individuales y colectivas, las instituciones (para el cambio organizacional) y los procesos sociales.

En cuanto al primer tipo de cambio, según Beriain (1996, p.77) "los sistemas de interacción directa emergen cuando individuos en una citación de comparecencia se perciben y se comunican entre sí", y quieren modificar sus interrelaciones para lograr una integración crítica o funcional. En general, trabajamos con cambios relacionales que "son cambios de «emergencia» de realidades sociales cuyo motor son sujetos (individuales o colectivos) que están interrelacionados dentro de un contexto determinado" (Donati, 1993, p.34).

---

[28] Esto sucede cuando se realizan actividades de apoyo a otros profesionistas argumentando que *se trabaja en equipo.*

[29] Publicado en el artículo "El cambio en trabajo social: intención, rupturas y estrategias" 2016. Tello.]

El segundo tipo de cambio, en las instituciones, tiene que ver con las interacciones directas de los sujetos involucrados, y se orienta por el cumplimiento de los programas institucionales y busca modificar procesos organizativos formales e informales. Todo ello siempre enmarcado en lo social.

El tercer tipo de cambio es el que generamos en los procesos sociales con el objetivo de vigorizar la funcionalidad del sistema o irritarlo para que modifique el proceso social, dentro del mismo sistema. Es el nivel al que aludimos con mayor frecuencia y, a la vez. donde producimos menos acciones de intervención con intencionalidad de irritar o modificar los procesos sociales en cuestión. Éste es un nivel de intervención que descuidamos cuando asumimos como nuestro quehacer preponderante el trabajo cara a cara.

Es importante que haya coherencia entre la teoría empleada para describir e interpretar la situación-problema y el nivel en el que pretendemos desencadenar el cambio. Con frecuencia utilizamos las grandes teorías sociológicas de explicación de la sociedad para comprender una situación-problema y luego, al definir el cambio por desencadenar, nos referimos a comportamientos personales o de grupo, casi siempre sin utilizar ninguna teoría o sin explicitarla. Lo anterior nos acerca al activismo, donde la acción propuesta se basa más en el rechazo al sistema vigente, que a un cambio fundamentado en el conocimiento del proceso particular en el que se incide. Al proponer un cambio, no podemos dejar de lado la teoría que nos llevó a comprender la situación-problema. Es necesario construir conceptualmente el cambio que se pretende desencadenar; hacerlo no sólo facilita la correspondencia entre el diagnóstico y el objetivo, sino que lo fundamenta teóricamente.

4.4 El cambio en procesos de vulnerabilidad y exclusión

¿En las sociedades actuales, según Luhmann, la inclusión depende de oportunidades sociales muy diferenciadas, cuyas conexiones ya no son seguras y, menos aún, susceptibles de ser coordinadas establemente. Aquí es donde, desde trabajo social, es importante considerar que la intervención debiera complementarse en dos diferentes niveles: el de cara a cara y el de irritar, alterar, modificar procesos dominantes, en este caso, de exclusión social.

La exclusión de pobres, enfermos, extraños, es negación de la existencia del otro, del que no quiero ver, del que no quiero escuchar, entender, aceptar. Es un alguien diferente, al que excluyo porque su cadencia, su ritmo, su movimiento, altera el mío, perturba el modo de vida dominante, la desorganiza. Pero al negarlo, nos negamos a nosotros mismos, porque ellos son parte de nuestro modo de vida, aunque no los nombremos, aunque los invisibilicemos. Su capacidad diferente, menor, disminuida –artificial o naturalmente–para sobrevivir, no considerada, nos hace menos humanos a todos. De acuerdo con Luhmann, la diferencia que percibimos en el otro nos produce inseguridad, no sabemos cómo va a reaccionar y optamos por poner distancia, lo excluimos del sistema "normal" de la vida cotidiana, lo señalamos, lo estigmatizamos, lo convertimos en extraño, en ajeno.

El Derecho es un sistema que incluye a todos, incluye hasta para excluir, pero el problema de la exclusión que nos interpela, en este caso, no es sólo jurídico, no es sólo pérdida de empleo, como lo caracterizan los economistas y muchas veces también lo asumen nuestros colegas. Desde trabajo social se define como un modo relacional, una construcción social donde la inclusión y la exclusión son parte del mismo proceso. La exclusión social es posible por las condiciones relacionales en el nivel macro y micro. La mirada dominante hacia el sujeto vulnerado lo vulnera doblemente, lo vuelve dependiente, lo aísla, lo estigmatiza, y hace de su diferencia acumulada una barrera para su inclusión.

Nos vinculamos con los pobres, enfermos, extraños, desde la desigualdad, como referencia. Sus relaciones, vínculos y lazos sociales son pocos y de mala calidad (débiles) y, por lo general, terminan ubicados –junto con otros iguales a ellos– en situaciones muy marginales; en una realidad abrumadora que los recrean como algo separado de nosotros [de la colectividad dominante] y contrario a su voluntad. Esto genera un aplastamiento de nuestro yo, actualizado con el sentimiento oceánico, convertido en su contrario: *No soy nadie ni nada frente a lo que está ocurriendo, no hay nada que yo pueda hacer, estoy solo(a) frente a ese horror, no hay nadie ni nada en quien me pueda apoyar, con quien pueda contar para enfrentarlo.* La respuesta invertida del sentimiento de omnipotencia es negar cualquier capacidad, por pequeña que sea, de intervenir sobre la realidad exterior, es el sentimiento de impotencia, que seguramente será fortalecida en las relaciones personales e institucionales. (Izquierdo, 1996,

p171) Luhmann acota que la marginación de ciertos grupos es políticamente intencional, es muy importante que como trabajo social se distinga entre lo legal y lo necesario relacionalmente, ya que en ocasiones el cambio de mirada afecta la sobrevivencia del sujeto con quien estamos trabajando.

En trabajo social al principio intervenimos, sin considerar una situación-problema concreta, con sujetos socialmente vulnerados, y es posible plantear el cambio, en lo general, como la construcción de sujetos autónomos responsables histórica y socialmente. Para ello es necesario partir siempre de su situación concreta, lo cual supone elaborar diagnósticos que nos permitan, desde su especificidad, encontrar los puntos de ruptura para iniciar la intervención con la situación-problema específica[30]Así, el hacer de trabajo social estará siempre articulando procesos que, desde la debilidad relacional, tiendan a fortalecer las relaciones, a incrementarlas y expandirlas, por parte tanto del vulnerado como del otro[31]. Otras acciones para modificar procesos y normalizar los cambios tienen que ver con de leyes, programas nacionales, campañas de comunicación, etc.[32]. Es muy importante trabajar la exclusión-inclusión como un proceso social, lo que en el nivel de interrelación significa abordar tanto a los excluidos como a los incluidos.

Por último, es necesario concretar todo lo anterior en una estrategia de intervención donde se especifiquen los procesos metodológicos. De lo contrario, persistirá la ruptura entre el discurso y el hacer. Lo más importante es que toda lo que se lleve a cabo, desde nuestra disciplina, tienda sistemáticamente a incidir en lo social. La toma de decisiones en el mismo punto –continua, insistente– fortalece al sistema social y facilita la aparición y multiplicación de espacios donde lo social esté en el centro.

---

[30] Me parece importante acotar que en la actualidad algunas instituciones se "ahorran" el diagnóstico y lo transfieren a otras áreas y trabajan sobre la base de su experiencia con lo que convierten su trabajo en mera actividad en administrativa o de gestión.

[31] Por lo general se piensa en el sujeto *vulnerable*, como el sujeto/objeto de la intervención. Esto es un craso error, pues trabajar con el sujeto vulnerable implica necesariamente trabajar con el sujeto que lo excluye por ser vulnerable o vulnerado.

[32] Aquí se acorta la distancia entre las tres miradas de trabajo social se acorta. Esto es viable y coherente si se parte de la misma epistemología.

5. Estrategia de intervención de trabajo social[33]

La intervención requiere, como ya se dijo, un acto creador, de construcción, donde se conjuguen y armonicen – en un todo coherente, centrado en lo social– elementos epistemológicos, teóricos, metodológicos y prácticos. Ahí aparece la *estrategia de intervención,* entendida como la posibilidad de concretar un pensamiento irruptor de lo dado, que se de-construye para reflexionar, para pensar en otro sentido y, con base en ello, construir un camino alterno, desde una mirada diferente y estructurado desde lo propio.

La estrategia de intervención supone un conocimiento profundo tanto de la situación-problema como de los caminos y momentos por los que habrá de transitarse para lograr el cambio deseado. En ella, no hay lugar en ella para la improvisación ni para el actuar espontáneo. Implica la visualización de tres temporalidades, al proponer desde una perspectiva histórica –más que, cómo se repite tanto en trabajo social, desde la proyección que implica la planeación– un escenario futuro que se construye en el presente y se origina en el pasado, en donde se constituyó la situación-problema a la que responde. Representa también la posibilidad de colocar al trabajador social en el lugar del estratega que piensa y diseña el cambio conceptualmente y no como el agente operativo que sigue procesos y promueve propuestas elaboradas por otras profesiones.

La estrategia de intervención que se propone, fiel a su carácter de acto creativo, no pretende convertirse en una "receta" cuyos "pasos" se apliquen automáticamente, pues ello resultaría totalmente contradictorio con los postulados teóricos que la fundamentan y atraviesan. Se trata entonces de una propuesta para *pensar* el hacer de trabajo social. En este sentido, coincidimos con Morin: "La acción es estrategia. La palabra estrategia no designa un programa predeterminado que baste aplicar *en variatur* en el tiempo. La estrategia permite, a partir de una decisión inicial, imaginar un cierto número de escenarios para la acción, escenarios que podrán ser modificados según las informaciones que nos lleguen en el curso de la acción y

[33] Este apartado está en plural porque la propuesta de la construcción de la estrategia la he trabajado en conjunto publicado conjunto con Adriana Ornelas.

según los elementos aleatorios que sobrevendrán y perturbarán la acción" (1990, p.113). Todo ello, trabajando siempre desde la perspectiva de la metodología.

Así, entendemos la construcción de la estrategia de intervención como el espacio de reflexión y diseño de la propuesta de acción de trabajo social, como conocimiento que imagina y crea la diferencia, donde se llena de contenido, donde la centralidad es la elaboración conceptual del cambio social intencional. La concebimos desde una postura epistemológica que se traduce en el uso del conocimiento que necesitamos para diseñarla. Es una propuesta concreta sobre los cambios sociales y la estructura metodológica para alcanzarlos. [34]

En 2015, presentamos la siguiente propuesta para construir estrategias y modelos de intervención de trabajo social: partir de una conceptualización de la disciplina/profesión centrada en la intervención en lo social; construir el objeto de intervención o situación-problema desde la mirada de la complejidad; concebir conceptualmente el cambio deseado; diseñar una estructura metodológica como un todo estructurado, con múltiples componentes que se articulan en función del sentido e intencionalidad del actuar y de una permanente constatación de los avances, los retrocesos y los cambios generados.

5.1 Referentes epistemológico, teóricos y metodológicos

Contrario a lo que se piensa de manera dominante, la estrategia de intervención no se reduce a los aspectos técnicos de un hacer sin mayor fundamentación. Su diseño se construye, de principio a fin, por referentes epistemológicos, teóricos y metodológicos. Para definir el cambio por lograr es necesario concebirlo conceptualmente y no, como se hace la mayoría de las veces, reducirlo a un ejercicio de planeación o al planteamiento de un objetivo. El diseño de la estructura metodológica se sustenta en la o las teorías con las que se trabajó, para conducir en ella la acción espontánea del sentido común.

---

[34] Así dice en mis *Apuntes de Trabajo Social* "la construcción de la estrategia de intervención implica un planteamiento teórico metodológico que posteriormente puede y debe de apoyarse en un proceso de planeación. Es un espacio de construcción basado en posturas epistémica y teorías sociales. Se trata de la propuesta concreta de los cambios sociales y la estrategia metodológica para alcanzarlos.
La estrategia de intervención se ha descuidado, al identificarla con el proceso de planeación" ... y continuo aclarando las diferencias (p 28)

Por ello, es imprescindible que el trabajador social disponga de un amplio conocimiento de referentes teóricos y metodológicos desde los que se planteé toda la estrategia de intervención y, más allá de considerarlos un "marco teórico", es fundamental que cada uno de los momentos se entreteja –explícita e implícitamente– desde la teoría y lo empírico, cuidando el equilibrio y la unidad.

5.2 Construcción del objeto de intervención

Haciendo énfasis en este punto, recordaremos que el proceso de trabajo social inicia con una pregunta de intervención y no con una pregunta de investigación, como tradicionalmente ocurre. Hablamos poco de problemas de intervención y, con mucha insistencia de problemas de investigación. Así, seguimos dando rodeos. La investigación es una condición imprescindible para intervenir desde el trabajo social, pero el eje central es atender una situación-problema que requiere una intervención. Sólo después de definir un problema de intervención es viable definir el de investigación; hay una relación de subordinación entre ambas preguntas. Al inicio tenemos una situación-problema a la que hay que responder reflexionando en torno a ¿Qué quiere el sujeto? ¿Qué hay que hacer? ¿Qué podemos hacer? Al preguntarnos y al multiplicarse las preguntas queda claro que es necesario conocer, investigar y construir un diagnóstico.

Desde nuestra perspectiva, la investigación será para fundamentar la intervención y no solo para conocer "algo" de la realidad, por lo que el propósito de la intervención habrá de darle sentido a lo que investiguemos, para evitar dispersarnos en una serie de datos que después no nos será de utilidad, así como prevenir la frecuente fractura entre lo que se diagnostica y en lo que se interviene. Además, no cualquier problema social es un problema de trabajo social, por ello es indispensable *construirlo* desde nuestra perspectiva disciplinar y no sólo acogernos a las definiciones elaboradas por otras profesiones y disciplinas, lo cual solo nos conduciría a sumar una serie de datos a los ya conocidos por éstas. De igual forma, al construir el objeto de intervención, hemos de tener en cuenta la factibilidad y pertinencia para incidir en él; sino, sólo estaremos haciendo ejercicios intelectuales que no podrán concretarse en la realidad.

5.3 Diagnóstico integral

El diagnóstico integral es indispensable y determinante, pues a partir de éste se plantea la intervención. Ambos se articulan en el proceso reflexivo y en la práctica misma, en un ir y venir se complementan y conforman el primer momento del proceso. La investigación ha de centrarse en la situación-problema, conocer lo más posible sus articulaciones no sólo desde los datos empíricos, también con base en referentes teóricos y contextuales, pues "El conocimiento objetivo no se obtiene por acumulación de información acerca de las necesidades y problemas del sujeto [*relacional*],[35] ni subordinando el conocimiento a una identificación del sujeto [relacional]con la realidad, sino conociendo el proceso histórico" (San Giácomo, 2001, p.44). Por ello, se plantea una investigación por aproximaciones, que no se cierra como si fuera una etapa única, estática, al contrario, ésta se va enriqueciendo y profundizando teórica y empíricamente hasta lograr un entendimiento integral del problema objeto de trabajo, Así, reconocemos la unidad teórico-práctica del trabajo social siguiendo "la trayectoria desde un problema definido como punto de partida (según los conocimientos teóricos, la experiencia o los enfoques ideológicos), hasta la delimitación de la realidad como contexto especificador, dentro del cual se halla inserto para descubrir su significado específico" (Zemelman, 2000, p.60). Mientras más se profundice en la integración constituyente de la situación-problema, mejor se comprende y mayor efectividad tiene la intervención.

La investigación ha de ofrecer información sobre las articulaciones internas y externas significativas de la situación-problema reconociendo los encadenamientos o nexos inmediatos relativos a lo social, que es donde recae la acción de la intervención. Como señala Kisnerman (1998, p.230), conocer "cómo se caracteriza la gente a sí misma, cómo se vincula con la vida y el mundo". Una vez realizada la investigación, se elabora el diagnóstico que, si bien resulta de la primera, no es lo mismo. La investigación supone recolectar información que después, en el diagnóstico, se interpreta desde los marcos de referencia epistemologico teóricos y empíricos. La idea es establecer juicios y construir conceptos explicativos de lo encontrado. La

[35] *El [relacional*] es la precisión del sujeto relacional con el que trabajo

perspectiva transdisciplinaria y compleja inicial encuadra el análisis y la síntesis que se propone. Es decir, no se fragmenta la perspectiva, del tipo de referentes teóricos (integrales, no disciplinares) de la metodología y del hacer concreto.

Habrá de elaborarse una conclusión diagnóstica, que no es sólo la síntesis que da cuenta de los actores involucrados, de los factores sociales que están en juego, de los puntos de ruptura en donde es posible incidir para trastocar el proceso social a intervenir, sino que supone también un juicio valorativo del cambio que se construirá. Esta conclusión contiene "El sistema y los subsistemas que delinean el problema del sujeto, los procesos sociales que lo caracterizan, sus formas de expresión, sus conexiones, las representaciones que median sus significados, sus expresiones personales, grupales, comunitarias…" (Tello, 2008, p.25) y se centra en lo social. Lo anterior no significa que se eliminen o ignoren las conexiones con las dimensiones económicas, políticas o culturales, sólo se está ubicando la especificidad disciplinar y el correspondiente campo de acción. Definida así, la conclusión diagnóstica trasciende la idea de que se trata de una simple jerarquización de problemas o necesidades, como afirman algunos autores.

La validez de la investigación, el diagnóstico y la conclusión diagnóstica se confirma en la medida en que la intervención puede basarse en ellas, pues aun cuando tengamos una gran cantidad de información y un amplio diagnóstico, si no podemos utilizarlos como base de nuestra acción, carecerán de sentido, pues el objetivo del trabajador social no es hacer estudios sino intervenir, de ahí que debamos buscar la coherencia, correspondencia y unidad entre diagnóstico e intervención.

5.4 Construcción Conceptual del Cambio

Es el momento en el que se reflexiona en torno a la modificación que se pretende alcanzar en la situación-problema; el horizonte que guiará nuestro actuar. Y es necesario acotar el significado de este concepto en la propuesta de trabajo social, en el sentido de configuración de la disciplina/profesión como una unidad disciplinar. El concepto de cambio se construye

desde un referente del presente (diagnóstico) y hacia otro referente la diferencia delineada (el cambio deseado)

Después del auge del trabajo social de caso, donde Richmond hizo énfasis en el tratamiento y el seguimiento, y con el apogeo de la planeación como parte del trabajo social comunitario, durante la reconceptualización se habló de varios métodos, en realidad de uno, pero con diferentes nombres como *"el"* método de trabajo social". Con ello, el hacer de trabajo social se redujo a un proceso de planeación o programación considerados como procesos sustantivos y lo instrumental como adjetivo. Esto ha perjudicado enormemente el desarrollo de la profesión, pues las intervenciones de trabajo social se sometieron a la elaboración de objetivos y metas, desde una perspectiva de planeación. Entonces, se dejó de lado la propuesta de la construcción conceptual del cambio, como un momento esencial del hacer de trabajo social centrado en el diseño del cambio, y en donde hay espacio para la creatividad e imaginación conceptual y la metodología.

El trabajador social es capaz de imaginar el futuro del cambio social de una situación-problema y concebir el proceso metodológico desde la interpretación teórica del problema que se aborda, y no busca como administrador –entre recursos y tiempo– la manera de resolver el problema que tiene enfrente. La construcción conceptual del cambio es muy importante pues ayuda a establecer la dirección para generar el cambio social deseado, y en torno a este último, se diseña la estructura metodológica. El diseño del cambio "Se basa necesariamente en alguna teoría…Dependiendo de la situación-problema en que se pretenda intervenir, se hará uso de la o las teorías correspondientes para hacer la propuesta. Cada corriente teórica tiene una explicación de la consistencia y contingencia de por dónde generar los cambios sociales" (Tello y Ornelas, 2015, p.29).

El cambio social es un proceso reflexionado, diseñado y proyectado en la situación-problema que se presenta en el problema expresado en el sujeto, en su relación con el otro, en un contexto caracterizado por la modernidad. Entonces, el cambio social que diseña el trabajo social es un cambio que forma parte de la elaboración estratégica de la intervención social, que implica la participación del sujeto de su intervención. El cambio se logra en la medida en que

el sujeto lo adopta como horizonte de futuro. Solo así, el seguimiento del proceso de cambio se sostiene en la participación y responsabilidad del sujeto como copartícipe de dicho cambio.

Es indispensable el manejo experto de la teoría en relación con el cambio que se propone. Si pensamos en la dependencia y la vulnerabilidad del sujeto, es necesario conocer los procesos que lo convirtieron en dependiente y vulnerado. La manera en que lo han disminuido en su capacidad de expresión como sujeto autónomo y responsable. Ello nos llevará a sugerir, metodológicamente, un proceso de reconstrucción social del sujeto y la recuperación de sus capacidades relacionales para recuperar su autonomía. El cambio en el tiempo puede ser un acontecimiento de irritación sistemática de los procesos sociales dominantes, si es viable generalizarlo para otros sujetos en la misma situación-problema. Al respecto, Luhmann dice que un suceso es parte del futuro y puede llegar a ser presente y pasado como experiencia. En esta retroacción hay un proceso no lineal, sino deforme, –una espiral– la espiral del cambio "un acontecimiento requiere del cambio para llegar a ser realidad en el presente con el objeto de que ocurra" (Luhmann, 2004, p.17).

La transición del cambio ha de guiarse por la toma de decisiones del profesionista y del sujeto, porque pensar que un cambio es posible y, por ende, tener un horizonte de expectativas, supone reflexionar en que el presente es ahora y es necesaria la acción del sujeto para el cambio. La apropiación del presente y la expectativa de futuro son posibles en la medida en que también haya una apropiación de la palabra, de la narrativa, un discurso de cambio, esperanza, horizonte y solidaridad.

Elegir los procesos sociales en que se pretende incidir y definir los cambios que han de producirse requiere identificar los puntos de ruptura, los sujetos sociales, los procesos, métodos, técnicas y contenidos con los que se trabajará. El punto de ruptura es la necesidad sentida, la crisis, el conflicto, la coyuntura situacional y las potencialidades de las relaciones sociales que hacen viable la intervención. Es la condición de apertura necesaria para introducir los procesos que generarán la diferencia, las primeras alteraciones a lo dado. Al inicio puede tratarse de procesos de sensibilización, informativos o simplemente de apertura al diálogo. Y

siempre han de pensarse metodológicamente, y no buscarlos como parte de una relación casual. La elección de cada proceso tiene que definir los puntos de ruptura en donde su acción pueda materializar la intencionalidad de la intervención.

Para el diseño de la estrategia de intervención, se requiere pensar en la espiral del cambio, que remite a la idea de que se actúa con procesos no lineales; al contrario, es un ir y venir en el que se va construyendo la diferencia; en el que los sujetos tienen avances, pero también retrocesos y, conforme van construyendo su autonomía, son capaces de re-direccionar esa espiral. Así, una vez definida la situación-problema, que ubica a sujetos vulnerados y dependientes, se ha de transitar por una propuesta que pretende constituir sujetos responsables y autónomos, capaces de generar el cambio social.

Aunque parezca obvio, es pertinente insistir en que el cambio no se reduce a un simple acto de voluntad del individuo o del profesional de trabajo social, sino que supone un complejo proceso para construirlo paso a paso. Se proponen tres momentos: la re-conceptualización del problema, la re-significación de las relaciones y la re-creación de espacios. Tales momentos comparten un supuesto básico: partir de lo que se conoce, para modificarlo, pues "el no hacerlo así y pretender construir nuevos conceptos, nuevas relaciones, nuevos espacios de interpelación sin procesar los conceptos, las relaciones y los espacios existentes, es construir en el vacío, perpetuando el eterno retorno de viejos conceptos, viejas relaciones, viejos espacios de interpelación que a la larga hagan inviables nuevas realidades" (Tello y Garza, 2004, p.88).

La re-conceptualización del problema tiene como propósito que los sujetos involucrados reconozcan el problema, lo nombren, analicen su implicación en él y sean capaces de conceptualizarlo de manera diferente y, en consecuencia, reposicionarse. Lo anterior abrirá las posibilidades para la re-significación de las relaciones entre actores, asumiendo que es necesario emprender un cambio y que existen formas diversas de afrontar la situación-problema, a partir del reconocimiento de que el *yo* se constituye en relación con el *otro*, para formar un *nosotros* desde el cual actuar. Esto último es condición necesaria para la re-creación de los

espacios sociales más allá del contexto inmediato y de la situación-problema que le dio origen; aquí es donde se asume que se forma parte de un contexto social más amplio y que es posible diseñar alternativas para incidir también en éste.

5.5 Estructura metodológica

Se refiere al diseño metodológico que permite concretar la espiral del cambio, articulando métodos, técnicas e instrumentos. La idea es correlacionar y establecer una correspondencia entre lo conceptual y el hacer para formar un todo integrado, armado lógica y racionalmente, que transite de lo abstracto a lo concreto para constituir niveles y secuencias de las acciones particulares. Siempre pensando en el tránsito del objetivo conceptual a la construcción del método y de la técnica, diseñando incluso los instrumentos y los procedimientos necesarias.

En este diseño, es importante no perder de vista los diferentes actores que se involucrarán, pues, como ya se mencionó, un cambio social no es viable si sólo se trabaja con quienes se consideran los sujetos del problema, sin incidir en la situación social en donde se origina y en la que se involucran diversos sujetos sociales, ni potenciar los procesos de responsabilidad personal y social. Es el momento en que los sujetos dejan de ser espectadores y se convierten en los agentes de cambio, en los "transformadores de la realidad" en palabras de Touraine.

Es indispensable la coherencia entre la estructuración metodológica y los referentes que la fundamentan. Por eso, según el tipo de cambio que se pretende desencadenar, se elegirán procesos como: sensibilización, promoción, comunicación social, organización, participación, resolución de conflictos, mediación social, concientización, empoderamiento, etc. Los métodos podrán referirse a la reflexión, el diálogo, el trabajo con grupos, entre otros, y cada método requerirá de las correspondientes técnicas e instrumentos para concretarse. Su selección dependerá de la intención y direccionalidad de cada proceso, cuidando que se correspondan y sean coherentes entre sí y con el planteamiento global de la estrategia de intervención.

5.6 Construcción de modelos de intervención

Las estrategias de intervención constituyen la base de posibles modelos de intervención, definidos como las estrategias de intervención probadas y validadas rigurosamente, que pueden convertirse en prototipos de intervención, para lo cual es indispensable establecer rigurosos procesos de estandarización, sistematización, evaluación y validación. Documentar el diseño y operación de dichas estrategias supone acumular conocimiento específico sobre formas de intervención propias del trabajo social, abonando con ello al fortalecimiento de la disciplina al enriquecer su corpus teórico, conceptual y metodológico.

Para ello, es imprescindible una rigurosa recuperación de la experiencia de la puesta en marcha de una estrategia de intervención específica. Desde el principio, es necesario diseñar los indicadores e instrumentos para cada momento y proceso, ya que una estrategia de intervención puesta en marcha y documentada, es una estrategia profesional susceptible de ser analizada, discutida, corregida y evaluada para convertirse en modelo.
La construcción de indicadores de cambio se lleva a cabo desde el proceso metodológico propuesto. Los momentos y sus objetivos son precisamente los que se transforman en indicadores de cambio: pueden ser de logros, de procesos, de gestión. Considerando el gran número de textos que dan cuenta de este tema, creo que no hace falta que yo desvíe mi atención para escribir sobre algo en lo que no soy experta, pero que es absolutamente necesario para evaluar las estrategias de intervención.

La evaluación es un proceso que siempre enriquece la experiencia. En trabajo social suele recuperarse todo lo que se hace, documentarse, sistematizarse, y analizarse durante todo el desarrollo de la estrategia de intervención. Con ello, se sustenta un proceso administrativo, uno sustantivo y uno conceptual, que no se relacionan pero que son necesarios para el cierre del proceso. En la mayoría de los casos se requiere de profesionales expertos que acompañen los procesos y los saquen adelante con la especificidad que amerita el desarrollo de la estrategia.

Pensando en generar conocimiento en trabajo social, se requiere conceptualizar la conceptualización de la experiencia. Su validación se relaciona directamente con la constatación de

los cambios logrados en la situación-problema que le dió origen. Así evitaremos que cada vez que nos enfrentemos a una situación similar, comencemos de cero pues, como señala Bourdieu (1975, p.57): “Cuando el caso particular está bien construido deja de ser particular y, normalmente, todo el mundo debería poder hacerlo funcionar”.

Fuentes de consulta

1. Acevedo, P. (2006). Investigación e intervención en trabajo social. En: *Reconstruyendo lo Social*. Espacio Editorial. Buenos Aires, Argentina.
2. Alayón, N. (1989). *Asistencia y Asistencialismo ¿Pobres controlados o erradicación de la pobreza?* Hvmanitas. 3ra. edición aumentada. Buenos Aires, Argentina. 2000.
3. Alayón, N. (2004). Dimensión política del trabajo social. En: *Revista Escenarios Nº 8*, Escuela Superior de Trabajo Social. Universidad Nacional de La Plata. Argentina.
4. Arendt, H. (2009). *La condición humana*. Paidós. Argentina
5. Arteaga, C. (2001). Hacia una resignificación de la política de asistencia social. En: Arteaga y Solís (coords.). *La política social en la transición*. ENTS-UNAM/Plaza y Valdés. México.
6. Barros, N. (1999). *Un enfoque operativo de la metodología de trabajo social.* Hvmanitas. 6ª ed. Argentina.
7. Bautista, E. (2003). Desarrollo humano y trabajo social. *En: Revista de trabajo social Nº6*. ENTS-UNAM, México, D.F.
8. Becker, H. (2009). *Outsiders, hacia una sociología de la desviación.* Ed. Siglo XXI. Buenos Aires, Argentina.Berger y Luckmann (2001). *La construcción social de la realidad.* Amourrortu Editores. Argentina.
9. Beriain, J. (1996). *La integración en las sociedades modernas.* Ed. Anthropos. España.
10. Bourdieu, P. (1975). *El oficio de sociólogo. Presupuestos epistemológicos.* Siglo XXI Editores. Argentina.
11. Campbell, T. (1992). *Siete teorías de la sociedad.* Ed. Cátedra, Madrid, España.
12. Carballeda, A. (2008). La intervención en lo social y las problemáticas sociales complejas: los escenarios actuales del Trabajo Social. *Revista Margen*. Argentina.

Comentado [1]:
Faltan meses o mes de publicación, número de la revista y páginas.

13. Carballeda. A. (2010). La intervención en lo social como dispositivo. Una mirada desde los escenarios actuales. *En: Revista Trabajo Social UNAM. VI* Época, no. 1, diciembre 2010. ENTS-UNAM. México.

14. Casanueva, M. y Méndez, D. (2010): Notas a favor de la transdisciplina o hacia una epistemología de las relaciones mereológicas entre modelos teóricos y sistemas empíricos. En: Álvaro Peláez y Rodolfo Suárez (coords), *Observaciones filosóficas en torno a la transdisciplinariedad,* Madrid: Anthropos – UAM Cuajimalpa, Barcelona.

15. Cazzaniga. S. (2002). Trabajo Social e interdisciplina: la cuestión de los equipos de salud. *En: Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales.* Revista electrónica. Edición N°27- primavera. http://www.margen.org/suscri/margen27/jorna.html

16. Corvalán J. (1996). Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad. En: https://es.scribd.com/doc/108786970/Los-paradigmas-de-lo-Social-y-las-concepciones-de-intervencion-en-la-Sociedad-Javier-Corvalan

17. Del Valle y Ramella, (2010). *De trabajo social y ciencias sociales: de la re-conceptualización al método crítico. Un viaje de vida.* Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina.

18. Donati, P. (1993). Pensamiento sociológico y cambio social: Hacia una teoría relacional. *En: Revista Española de Investigaciones Sociológicas (REIS) Nº 63.* Madrid, España.

19. Dussel, E. (1998). *Ética de la liberación en la edad de la globalización y de la exclusión.* Editorial Trotta. Madrid, España.

20. Escolar, C. y Travi, B. (2010) Modelos de intervención. Prácticas profesionales, modelos de intervención y producción de conocimientos. *En Revista Trabajo Social UNAM. VI* Época, no. 1, diciembre 2010. ENTS-UNAM. México.

21. Estrada, V. (2011). Trabajo Social, intervención en los nuevos contextos. Recuperado el 25 de Noviembre de 2013, de: http://dintev.univalle.edu.co/revistasunivalle/index.php/prospectiva/article/view/1389

22. Fantova, F. (2007). Repensando la Intervención Social. *Revista Documentación Social núm. 145*. Cáritas Editores. España.

Comentado [2]: Fatan páginas.

Comentado [3]: Faltan las páginas. Verificar si es Madrid la ciudad porque al final de la referencia aparecía Barelona.

Comentado [4]: Iniciales

Comentado [5]: Faltan las iniciales de los autores.

Comentado [6]: Faltan páginas.

Comentado [7]:

23. Fernández, T. (2014). *Trabajo social con casos.* Ed. Alianza. Madrid, España.
24. FITS (2014). Definición global de trabajo social. Recuperado de: http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/
25. Galeana, S. & Sainz J.L. (2016). La intervención social: Eje medular en el análisis de trabajo social en el contexto mexicano actual. En: Cano L. & Pastor E. (coords.). *Políticas e Intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España.* Madrid. Ed. Dykinson S. L.
26. García, J. M. (2012). La exclusión social en la teoría social de Niklas Luhmann. *Siglo XXI – Revista de Ciências Sociais*, *Vol. 2*, No. 1. España.
27. García, R. (2006). *Sistemas complejos*. Ed. Gedisa. España.
28. García, S. (1998). La especificidad profesional: una aproximación epistemológica. En: *Especificidad y rol en el Trabajo Social. Curriculum- Saber Formacion*. Hvmanitas. Argentina.
29. Giddens, A. (2003). *La constitución de la sociedad.* Amourrortu Editores. Buenos Aires.
30. González, C. (2007). *Reflexiones en torno a la relación entre intelectualidad y prácticas sociales en Trabajo Social: Prácticas universitarias y Proyecto Profesional Crítico.* Espacio Editorial. Argentina.
31. Guerra, J.C. (1997). Hacia una sociología del sujeto: democracia y sociedad civil. En: Zemelman y León (coords.), *Subjetividad: umbrales del pensamiento social.* UNAM-Antrhropos-CRIM. España.
32. Guerra, J.C. (1997). *Subjetividad: umbrales del pensamiento social*. Anthropos. España.
33. Haidar, J. (2006). *Un modelo semiótico transdisciplinario para el estudio comunicativo de la ciudad.* UACM. México.
34. Izquierdo, M.J. (1996). *El vínculo social: una lectura sociológica de Freud.* Universitat Autbnoma de Barcelona. Departament de Sociologia 08. 193. (Barcelona). Spain
35. Kessler, G. (2009). *El sentimiento de inseguridad: Sociología al temor.* Ed. Siglo XXI. Buenos Aires, Argentina.

Comentado [8]:
Faltan iniciales de los autores, páginas y ciudad de España.

Comentado [9]:
Falta ciudad.

36. Kisnerman, N. (1998). *Pensar el trabajo social.* Ed. Lumen. Argentina.

37. Landázuri, G. (2002). Huellas de la intervención en el campo. *Tramas* 18/19. Junio-Diciembre. Recuperado de: http://148.206.107.15/biblioteca_digital/estadistica.php?id_host=6&tipo=ARTICULO&id=1106&archivo=6-87-1106vwi.pdf&titulo=Huellas%20de%20la%20inter-veci%C3%B3n%20en%20el%20campo

38. Latour, B. (2008). *Reensamblar lo social. Una introducción a la teoría del actor-red.* Manantial. Buenos Aires, Argentina.

39. Lima, B. (1975). *Epistemología del Trabajo Social.* Hvmanitas. Buenos Aires, Argentina.

40. Luengo, E. (2004). *El conocimiento de lo social.* ITESO-IBERO. Guadalajara, México.

41. Luhmann, N. (1996). *Confianza.* Universidad Iberoamericana-Anthropos. España.

42. Luhmann, N. (1998). *Complejidad y Modernidad de la unidad a la diferencia.* Ed. Trotta. España.

43. Luhmann, N. (2009). *¿Cómo es posible el orden social?* Ed. Herder-Universidad Iberoamericana. México.

44. Malacalza, S. (2003). Tema: La autonomía del sujeto: un tema para el trabajo social. En: *Trabajo Social y las nuevas configuraciones de lo social.* Coordinadora General del Seminario: Lic. Susana del Valle Cazzaniga. Ed. Espacio. Argentina.

45. Mendoza, M.C. (2000). *Metodología para la intervención comunitaria.* En: Desarrollo Comunitario**.** ENTS-UNAM.

46. Montaño, C. (2004). *Hacia la construcción del Proyecto ético-político profesional crítico.* ALAETS. Costa Rica.

47. Montaño, C. (2007). *Trabajo Social e intervención: La politización de la acción social.* Recuperado el 25 de noviembre de 2013, de: http://es.scribd.com/doc/186412813/pl-000360-pdf

48. Montero, M. (2002). Construcción del Otro, liberación de sí mismo. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, *vol. 7*, núm, pp. 41-51 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.

Comentado [10]:
¿Desarrollo Comunitario es una revista, libro?

Comentado [11]:
Falta ciudad.

Comentado [12]:
Falta número del volumen.

49. Morín, E. (1990). *Introducción al pensamiento complejo.* Gedisa editorial. México.

50. Morín, E. (1998). *El método 4: las ideas.* Cátedra. Madrid, España

51. Morín, E. (2004). La epistemología de la complejidad, *Gaceta de Antropología.*

52. Morín, E. (2007). *La complejidad y la acción*. En: www.utp.edu.comrectoria. Complejidad y Acción.

53. Navarra, S. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria. Creando (con)textos para una acción social ecológica.* CCS. España.

54. Nelisse, C. y Zúñiga, R. (1997). Intervención: El conocimiento en acción. En C. Nelisse y Zúñiga R. (ed.), *La intervención: el conocimiento en cuestión* (5-16 p). Sherbrooke: Éditions GGC / Université de Sherbrooke.

55. Osorio y Victoriano (Eds.) (2011). *Exclusiones. Reflexiones críticas sobre subalternidad, hegemonía y biopolítica.* Ed. UAM- Cuajimalpa-Anthropos. Barcelona, España.

56. Ornelas, A. (2014). Trayectoria disciplinar: continuidades, rupturas y horizontes. En: Pastor E., et.al. *El trabajo social ante el reto de la crisis y la educación superior*. Editorial Universitas S.A. España.

57. Pagliaro, S. (2003). Regímenes de la mirada en Trabajo Social. En: *Trabajo Social y las nuevas configuraciones de lo social*. Espacio Editorial. Argentina.

58. Parola, R. (2009). Pensando el Trabajo Social desde una aproximación al pensamiento Crítico: la impugnación del pensamiento único y totalitario. *Boletín Electrónico Surá.* Costa Rica. http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/sura/sura-0150.pdf

59. Paz, O. (1957). *Poema Piedra de sol. En libro: Libertad bajo la palabra*. FCE. México.

60. Peláez y Suárez (2010). *Observaciones filosóficas en torno a la transdisciplinariedad*. Editorial Anthropos. UAM. Barcelona.

61. Ricoer, P. (1994). *Del texto a la acción.* FCE. México.

62. Rozas, M. (2003). Las distintas tendencias del Trabajo Social en la Argentina de hoy. En: *Trabajo Social y las nuevas configuraciones de lo Social*. Espacio Editorial. Argentina.

Comentado [13]:
Anoté como si fuera artículo y Gaceta una revista. Falta volumen, número y páginas.

Comentado [14]:
Faltan datos del libro: lugar, edición.

Comentado [15]:
Falta ciudad.

Comentado [16]:
Indicar los nombres de los coord., del volumen, páginas y ciudad.

Comentado [17]:
Indicar los nombres de los coord., del volumen, páginas y ciudad.

63. Rozas, M. (2007). En *Hilos y Nudos: la formación, la intervención y lo político en el Trabajo Social.* Espacio Editorial. Argentina.

64. Salazar, C. (2002). Intervención: trabajo sobre lo negativo. *Revista Tramas. Pensar la Intervención. No 18-19*, UAM-Xochimilco.

65. San Giácomo, O. (2001). *Trabajo Social y Conocimiento Objetivo.* Ed. Grupo EIEM- Fundación Paidea. Argentina.

66. Sánchez, A. (1996). *Psicología comunitaria: bases conceptuales y métodos de intervención.* Ed. EUB. Barcelona, España.

67. Simmel, G. (2002). *Cuestiones fundamentales de sociología.* Gedisa editorial. España. Obtenido 05-09-2016 de https://issuu.com/bibliodigitalderecho/docs/cuestiones_fundamentales_de_sociologia_-_george_si

68. Simmel, G. (2014). *Sociología: estudios sobre las formas de socialización*. Ed. FCE, México.

69. Souza, Ma. de L. (1999). Individualidad postmoderna: una lectura del pensamiento de Pietro Barcelona y Boaventura de Sousa Santos. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho. No. 2.* México.

70. Tello, N. (1996). El Trabajo Social Contemporáneo**.** *Revista trimestral de trabajo social. V.14.* UNAM-ENTS. México.

71. Tello, N. (2000). Modelos de Trabajo Social: Notas para su discusión. *En: Revista Anales de Trabajo Social.* Co-edición de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad de Murcia España y la ENTS. México.

72. Tello, N. y Garza (2004). *Diagnóstico Escolar,* México: EOPSAC.

73. Tello, N. (2005) (2005). *Apuntes de Trabajo Social.* EOPSAC. México D.F

74. Tello, N. y Galeana, S. (2010). Fragilidad y debilidad del discurso de Trabajo Social. *No. 1*. Ciudad de México, México. Obtenido (26-08-2016) de: www.revistas.unam.mx/index.php/ents/article/download/23879/22458

75. Tello, N. (2010). Ires y venires de intervención de Trabajo Social. *En: Revista Trabajo Social UNAM. VI* Época, no. 1, diciembre 2010. ENTS-UNAM. México

76. Tello, N. (2013). Pensar el trabajo social desde trabajo social. En: *Cuaderno teórico-metodológico no. 1 del Laboratorio* Syndesmos. Ornelas y Brain (coords). ENTS-UNAM. México.

Comentado [18]: Indicar los nombres de los coord., del volumen, páginas y ciudad.

Comentado [19]:

Comentado [20]:

Comentado [21]: Faltan páginas.

Comentado [22]: Indicar páginas.

Comentado [23]: Indicar volumen, número y páginas.

Comentado [24]: Falta inicial de Garza.

Comentado [25]: Falta nombre de la revista, volumen o número y páginas.

Comentado [26]: Faltan iniciales de los coordinadores y número de páginas.

77. Tello, N. y Ornelas, A. (2013). La formación de trabajadores sociales en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México. En: *la formación de profesionales en trabajo social.* José Manuel León Cristerna (coord.). UAS-CONACYT. México.

78. Tello, N. y Ornelas A. (2015). Historia del Trabajo Social en México**.** En *Trabajo Social: una historia global*. Fernández T. y Lorenzo (coords.). McGraw-Hill. España.

79. Tello, N. y Ornelas, A. (2015). *Estrategias y modelos de intervención de trabajo social.* EOPSAC-UNAM. D.F. México.

80. Tello, N. (2016). El cambio en Trabajo Social: intención, rupturas y estrategias. En: Cano L. y Pastor E. (coords.) *Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado.* Ed. Dykinson S. L. España. Madrid.

81. Todorov, T. (2010). *Los otros y nosotros: Reflexión sobre la diversidad humana.* Ed. Siglo XXI. Madrid, España.

82. Touraine, A. (1996). *La production de la societé*, op cit en Berian Josetxo en La integración de las sociedades modernas. Ed. Anthropos. España. **https://books.google.com.mx/books?id=89VwD3_3hZ8C&pg=PA234&lpg=PA234&dq=La+producci%C3%B3n+de+la+societ%C3%A9,+op+cit+en+Beriain+Josetxo+en+La+integraci%C3%B3n+de+las+sociedades+modernas.&source=bl&ots=ZK7B60Me95&sig=YkXT2DTdzriwtlY-lDSfvezMHm8&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi777OD6t_OAhUQ_mMKHclMDjQQ6AEIGzAA#v=onepage&q&f=false

83. Touraine, A. (2003). *Igual y diversidad.* FCE. México.

84. Vázquez, O. (1998). *Pensar la epistemología del Trabajo Social.* Universidad de Alicante. Escuela Universitaria de Trabajo Social. España.

85. Wallerstein, I. (1991). *Impensar las ciencias sociales.* Ed. UNAM-Siglo XXI. México.

86. Weber, M. (1958). (1996). *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica. México.

Comentado [27]:

Comentado [28]:
Faltan páginas.

Comentado [29]:

Comentado [30]:

87. Zemelman, H. (1992). *Los horizontes de la razón I: Dialéctica y apropiación del presente.* El Colegio de México- Anthropos. Barcelona, España.

88. Zemelman, H. (1992). *Los horizontes de la razón II: uso crítico de la teoría.* Ed. Anthrophos, España.

89. Zemelman, H. (1997). Sujetos y subjetividad en la construcción metodológica. En: *Subjetividad umbrales del pensamiento social*. Ed. UNAM-Anthropos. México.

90. Zemelman, H. (2000). *Conocimiento y Sujetos Sociales.* Ed. El Colegio de México, 2ª reimp. México.

91. Zemelman, H. (2002) *necesidad de conciencia*. Anthropos. México. Obtenido 05-09-2016 de https://books.google.com.mx/books?id=eF2_N2TuJ5IC&pg=PA51&dq=La+conciencia+hist%C3%B3rica+est%C3%A1+marcada+por+la+experiencia,+pero+tambi%C3%A9n+por+necesidades+ut%C3%B3picas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiE5MnIxvjOAhWEbB4KHdu1An0Q6AEIHTAA#v=onepage&q&f=false

92. Zemelman, H. (2005). *Voluntad de conocer*. Anthropos. España.

Comentado [31]:
Falta inicial de Lotenzo, páginas y ciudad de España.

Comentado [32]:
Falta indicar páginas.