

Una primera reflexión acerca de las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social

Graciela H. Tonon - Argentina

edelvais@arnet.com.ar

a. Introducción

Uno de los principales obstáculos que enfrenta tanto la profesión del Trabajo Social, como su formación académica, en el ámbito instrumental u operativo, es la ausencia de materiales escritos que den cuenta de la especificidad y aplicación de las técnicas de actuación profesional. Durante años, se ha leído y estudiado la importancia, las características y las modalidades de aplicación de las técnicas en otros campos disciplinares, pero el porqué y el para qué de las mismas en esta disciplina, se ha naturalizado o silenciado asumiéndose como obvio. En este sentido tanto los/las alumnos/as como los/las colegas en ejercicio de la profesión señalan que no se generan espacios para reflexionar acerca de nuestro instrumental de uso cotidiano.

Este artículo propone una breve e introductoria reflexión acerca de las técnicas más utilizadas por los/as trabajadores/as en ejercicio: *la entrevista, la visita domiciliaria y el informe social*; así como abrir el debate respecto de la pertinencia y las particularidades de utilización de las mismas. Con el propósito de asignarle a las *técnicas de actuación profesional* el lugar de significatividad y revalorización que su importancia representa, para el ejercicio profesional comprometido y responsable, de quienes cotidianamente trabajamos en el turbulento contexto socio-político de nuestros países.

Asimismo, anticipa el libro Técnicas de actuación profesional del Trabajo Social que compilo, y que he tenido la reconfortante labor de desarrollar conjuntamente y en forma colaborativa con colegas de diferentes países: Olga Vélez Restrepo de Colombia, Valentín González Calvo de España, Miguel Meza y María de los Ángeles Aguilera de Argentina. El texto propone un debate teórico, metodológico y práctico que enfatiza la pertinencia y particularidad que la utilización de las técnicas significa en el contexto de una *actuación profesional fundamentada*, no rutinaria ni instrumental. ¹ El texto editado por Espacio Editorial, saldrá en abril del presente año.

b. Especificidad y legitimidad

Ya Montaña (2000)² señalaba que pueden existir diferentes elementos que confieran legitimidad a una profesión. Uno en concreto es la práctica que desarrollan sus agentes como trabajadores vinculados a una organización. Asimismo, reconocía dos tipos de legitimidades: la que denomina legitimidad funcional que remite a la relación entre el/la trabajador/a social y el empleador (cuando el empleador al contratar al profesional transforma su práctica en una actividad laboral con un salario) y la denominada legitimidad social que remite a la relación trabajador/a social- persona/s que atiende, dado que el profesional sólo puede desempeñar el papel para el cual es contratado/a en tanto sea aceptado y legitimado por la población que atiende. En el caso particular que nos ocupa: ¿es acaso posible pensar en reconocer a nuestra profesión por la exclusiva utilización de las técnicas de actuación profesional? Si bien existe una visión socialmente instituida acerca de lo expresado, resultaría muy limitada la imagen social de nuestra profesión al ser homologada a la mera implementación de técnicas de

¹ “*El Trabajo Social es complejo y varía según las culturas. Forma parte de un complejo y teórico entramado de actividades profesionales y de servicio. Por ello sólo se puede comprender en el contexto sociocultural de los elementos participantes*”. Payne, M. *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*. Ediciones Paidós. Bs. As. 1995. p 25

² Montaña, C. *La naturaleza del Servicio Social*. Cortez Editora. Brasil 2000. p. 48

actuación. Veamos entonces que ocurre con la consideración de la especificidad de las mismas. Tengamos en cuenta las definiciones que dos autoras latinoamericanas explicitan sobre el tema.

Batista, una precursora en el debate, proponía en 1980:

“La especificidad no es la exclusividad adquirida por una disciplina en el dominio de un objeto real a partir de los fenómenos reales con los cuales establece relación. La especificidad consiste en las formas particulares asumidas por la disciplina en esta relación”³

Rodríguez On (1995) decía:

“La originalidad (¿especificidad?) del conocimiento construido en Servicio Social está, por lo tanto, en la forma como articula conocimientos y transforma esa articulación en mediaciones para su acción específica”⁴

Tomaremos en este texto la propuesta de Batista acerca de considerar la especificidad como característica y no como patrón de inclusión-exclusión (Tonon, 2004). Y en este sentido agregaremos que las características son históricas y por tanto variables, no estando necesariamente en todos los miembros del colectivo profesional (Montaño, 2000). En este sentido podríamos decir que las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social son específicas.

c. Importancia de la teoría y de la percepción en la aplicación de las técnicas

En relación a la cuestión teórica, y dado que coincidimos con Payne (1995) en que Trabajo Social es una profesión que se construye socialmente, trabajadores/as sociales hemos venido utilizando diferentes teorías, en relación a los distintos contextos de actuación, para operar en la realidad social. Sin querer

³ Batista, J. *Objeto e especificidade do serviço social*. Pensamento Latinoamericano. Sao Paulo. Cortez Editora. 1980. p.30

⁴ Rodríguez On, M. *O Serviço Social e a perspectiva interdisciplinar*. En Martinelli, M. *O uno e o múltiplo relações entre as áreas de saber*. Cortez Editora. Sao Paulo. 1995. p.155

abrir ningún tipo de juicio acerca de la validez de una u otra teoría, se hace necesario reflexionar acerca de lo que implica elegir una teoría para ser utilizada como base de sustentación de la actividad profesional. Si bien el proceso de migración y préstamo de conceptos, metodologías y técnicas, originados en otros campos disciplinares, ha enriquecido el trabajo cotidiano de los/las trabajadores/as sociales, es necesario recordar que los conceptos utilizados son construidos, y entonces no son independientes del sentido que se les da desde el modelo teórico a partir del cual se analiza la situación.⁵

Asimismo, relacionarse con el otro pone en juego nuestra percepción, definida como una inscripción en una experiencia simbólica fundante, capaz de posibilitar y guiar los intercambios posibles entre los humanos, que nos hace regresar a nuestros enraizamientos, quedando ligados al mundo y a los demás. La percepción no se da sólo en los ojos, la piel y los oídos sino que es un sentir profundo de estar en el mundo, anudado por todos los sentidos. (Santuc, 1999)⁶. Por eso resulta importante valorar al/a trabajador/a social en su subjetividad, ligando su trabajo a su vida, a su historia y a la manera personal de percibir la realidad (Romero, 1992)⁷.

Al respecto cobra importancia entonces, aquello que Schutz (1974) denominaba el planteo de la significatividad definido como los tipos y formas de acción emprendidas por cada persona. Si bien las personas comparten ciertos sistemas generales de significatividades, cada uno es explicado de acuerdo a su sistema referencial propio.⁸ De esta manera cada vez que entrevistamos una persona observamos e interpretamos esa particular realidad desde nuestras

⁵ Gutiérrez, A. "Cuando hablamos de conceptos, nos referimos a conceptos construidos y sistémicos, es decir, mutuamente interrelacionados en un contexto estructural, de modo que su utilización requiere la referencia permanente al sistema total de las relaciones en el cual están inmersos". *Pierre Bourdieu: Las prácticas sociales*. Centro Editor de América Latina. Bs. As. 1994. p. 12

⁶ Santuc, V. *Desde donde mirar lo económico*. En Scanone, J y Santuc, V (comp.) *Lo político en América Latina*. Ed. Bonum. Bs. As. 1999. p 332.

⁷ Romero, S. *La instrumentación del trabajador social*. Revista de Trabajo Social. Nº 61. Pontificia Universidad Católica de Chile. 1992. p. 45

⁸ Schutz, A. *El problema de la realidad social*. Amorrortu Editores. Bs. As. 1974. p. 27

significatividades y no obstante utilizar modelos teóricos para el análisis, la fuerza de la significatividad que la escena tiene para cada uno/a de nosotros/as, influye en nuestro accionar profesional. En este sentido y considerando nuestra propia subjetividad, resulta necesario recordar el principio de no emitir juicios de valor acerca de las situaciones que se observan, así como la necesidad de mirarnos por dentro para descubrir y clarificar qué sentimos y qué pensamos de la situación en la cual estamos trabajando.

d. El rol que nos asigna la sociedad

Dice Dávalos (1999) que en un sistema social, es el sistema el que determina las posiciones sociales de sus miembros, denominando a cada una de estas posiciones *lugar social*.⁹ Considerando que este *lugar social* se hace visible, se reconoce como *visibilidad*, el valor diferencial distintivo de una especie particular de capital social. Nos preguntamos entonces: ¿Cuál es el *lugar social visible* que nos da este sistema social a los/as e trabajadores/as sociales?

Se podría señalar que tradicionalmente ha existido una tendencia reconocida socialmente, acerca de que los/as trabajadores/as sociales trabajamos con personas con problemas, en conflicto o en riesgo, particularmente con aquellas que no cuentan con los recursos económicos necesarios para satisfacer sus necesidades. Esta tendencia ha generado una asociación entre el rol del trabajador/a social y ciertos grupos sociales en forma casi excluyente, así como la asociación entre ciertos grupos sociales y cierto tipo de problemas. Esta asociación resulta reduccionista, injusta y peligrosa.

En el caso de la utilización de las técnicas, es necesario señalar que se requiere de objetivos claros y no de meras repeticiones burocráticas. Es por esto que coincidimos con Martinelli y Koumroyan cuando dicen que “...*el espacio de la creatividad en el uso del instrumental reside exactamente en el uso de la habilidad*

⁹ Dávalos, J. *Lo político social desde la filosofía de Zubiri*. En Scanone, J y Santuc, V (comp.) *Lo político en América Latina*. Editorial Bonum. Bs As. 1999. p. 51

*técnica, por lo tanto reside en el agente*¹⁰. En este sentido no resulta posible considerar la situación en la cual un/a jefe/a (que no es un colega) nos ordenara la realización, por ejemplo, de una *visita domiciliaria*, más allá de que sea esto lo que sucede todo el tiempo. En todo caso solo podría indicarnos el estudio y el diagnóstico de una situación, siendo cada profesional quien decidiera las técnicas a implementar para lograrlo. Esta idea responde a lo que se denomina *autonomía técnica* concepto que remite a la libertad específica que debe tener todo profesional en relación a su accionar técnico específico (Hughman, 1996)¹¹ Porque el planteo de la autonomía es el que define a una profesión, ya que más allá de que ésta tome en préstamo, conceptos o metodologías de otras disciplinas, una ocupación sólo se convierte en profesión si utiliza aquello que ha adquirido en préstamo en forma autónoma (Tonon, 2001). De esta manera se podría señalar que nuestro *lugar social visible* como profesionales, no puede quedar adosado meramente al desarrollo de las técnicas.

e. Conclusiones

Para terminar diremos que, así como la teoría desde la cual operamos, puede llevarnos al riesgo de la reproducción y no de la construcción de conocimiento, en igual medida el sentir que se hace presente en nuestra experiencia profesional cotidiana, puede operar de tal manera que logre opacar nuestro conocimiento teórico. Una de las respuestas a esta situación se relaciona con el camino de la supervisión y la capacitación permanente en la esfera personal, así como de la desburocratización y el desarrollo de la innovación en la esfera organizacional. Es por esto que, resulta importante remarcar que las técnicas de actuación profesional no son recetas a ser reproducidas en forma reiterativa sino que conforman *“un conjunto de instrumentos que operan como dispositivos metodológicos de la acción social y su uso no puede aislarse de los contextos*

¹⁰ Martinelli, M y Koumroyan, E. *Un nuevo mirar sobre la cuestión de los instrumentales técnico-operativos en Trabajo Social*. En Martinelli, M y otros. *El diagnóstico social*. Espacio Editorial. Bs. As. 2001. p 134

¹¹ Hughman, R. *Professionalization in social work; the challenge of diversity*. En *International Social Work*. Volume 39 Number 2. United Kingdom. 1996.

donde se aplican, ni de los postulados teóricos o metodológicos que las fundamentan” (Vélez Restrepo, 2004). Y que por lo tanto nuestro *lugar social visible* como profesionales, no puede quedar simplemente identificado con el desarrollo de las técnicas de actuación profesional.¹²

Bibliografía

1. Batista, J. *Objeto e especificidade do serviço social*. Pensamento latinoamericano. Sao Paulo. Cortez Editora. 1980
2. Dávalos, J. *Lo político social desde la filosofía de Zubiri*. En Scanone, J y Santuc, V (comp.) *Lo político en América Latina*. Editorial Bonum. Bs. As. 1999.
3. Dogan, M y Pahré, R. *Las nuevas ciencias sociales*. Editorial Grijalbo. México. 1991.
4. Gutiérrez, A. *Pierre Bourdieu: las prácticas sociales*. Centro Editor de América Latina. Bs. As. 1994.
5. Hughman, R. *Professionalization in social work; the challenge of diversity*. En *International Social Work*. Volume 39 Number 2. United Kingdom. 1996
6. Martinelli, M y Koumroyan, E. *Un nuevo mirar sobre la cuestión de los instrumentales técnico-operativos en Trabajo Social*. En Martinelli, M y otros. *El diagnóstico social*. Espacio Editorial. Bs. As. 2001.
7. Martinelli, M. *Sentido y direccionalidad: proyectos ético-políticos en Trabajo Social*. En Escenarios 8. Año 4. Nº 8. Revista Institucional de la Escuela Superior de Trabajo Social. UNLP. 2004..
8. Montaña, C. *La naturaleza del Servicio Social*. Cortez Editora. Brasil. 1998.
9. Payne, M. *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*. Ediciones Paidós. Bs. As. 1995.

¹² “Existe el reconocimiento de que las profesiones se transforman en la misma medida en que se transforman las condiciones socio-históricas en que se da su materialización, razón por la cual se vuelve indispensable la profundización del debate teórico-metodológico y ético-político con vistas a establecerse la dirección social de la profesión” Martinelli, M. *Sentido y direccionalidad: proyectos ético-políticos en Trabajo Social*. En *Escenarios 8*. Año 4. Nº 8. Revista Institucional de la Escuela Superior de Trabajo Social. UNLP. 2004. p. 18

10. Rodríguez On, M. *O Serviço Social e a perspectiva interdisciplinar*. En Martinelli, M. O uno e o múltiplo relações entre as áreas de saber. Cortez Editora. Sao Paulo. 1995.
11. Romero, S. *La instrumentación del trabajador social*. Revista de Trabajo Social. Nº 61. Pontificia Universidad Católica de Chile. 1992.
12. Schutz, A. *El problema de la realidad social*. Amorrortu Editores. Bs. As. 1974.
13. Tonon, G. *Trabajo Social: profesión y disciplina*. Revista Saberes y Haceres. Vol. 3. Universidad Autónoma del Sur. Chile. 2001.
14. Tonon, G. *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome de burnout*. Espacio Editorial. Bs. As. 2003.
15. Tonon, G; Robles, C. y Meza, M. *La supervisión en Trabajo Social: una cuestión profesional y académica*. Espacio Editorial. Bs. As. 2004.
16. Vélez Restrepo, O. *Reconfigurando el Trabajo Social*. Espacio Editorial. Bs. As. 2003