

EL SENTIDO DE LO HUMANO EN LA TEORÍA Y EN LA PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL.

María Jesús Domínguez Pachón,
DTS, Lic. en Ciencias políticas y sociología,
profesora de Trabajo Social, de la EUTS de León.

RESUMEN

El horizonte humanista ha significado para el trabajo Social, desde sus orígenes, un ámbito propio de reflexión y compromiso profesional. Desarrollar la dimensión humanista es una exigencia del reconocimiento del valor y la dignidad de la persona y de la necesidad de apoyarse en los valores de la justicia y la solidaridad. La observación de la realidad desde el trabajo Social focaliza la atención en los sectores afectados por la marginación y la exclusión social, lo que le lleva a descubrir las nuevas formas de pobreza, a profundizar en las dinámicas sociales que la producen, y a la búsqueda de intervenciones más adecuadas, desde la consideración del individuo en relación con su medio social. El artículo propone la actuación por proyectos, como una forma de respuestas al reto humanizador que integra valores y competencias técnicas.

PALABRAS CLAVE

Humanismo, ética, valores, derechos, solidaridad, marginación/exclusión, pobre, integración social, contexto social, proyectos.

1.- El Trabajo Social frente al horizonte humanista.-

El humanismo, y el sentido de lo humano ocupan un lugar de relieve en el mundo del trabajo social. De hecho su cometido profesional es más amplio que la mera relación necesidades-recursos. El trabajo social además de ser técnico es también ético. La práctica del Trabajo Social es en sí misma expresión de valores además de una aplicación de conocimientos y habilidades. Ello hace presente una realidad fundamental: los seres humanos somos sujetos, o agentes éticos, responsables, dotados de libertad y responsabilidad.

La necesidad de desarrollar la dimensión humanista resalta la importancia de reconocer el valor y la dignidad de la persona y de apoyarse en los valores de la justicia y la solidaridad. El derecho y la justicia social constituyen valores fundamentales que requieren del trabajo social y de los trabajadores sociales, en nuestro caso, la disposición a sumar aportaciones para favorecer su implantación, desarrollo, y crecimiento, mostrándonos más emprendedores y creativos.

La fuerza universal de ciertos valores como los derechos humanos, la vida, la dignidad – como nos recuerda García Roca - se realiza en la defensa de quienes se ven privados de ellos, y serán universales cuando puedan disfrutar de ellos todos los hombres y mujeres del planeta. La universalidad es hoy un criterio ético de la solidaridad de manera que una acción es universalizable cuando beneficia al peor situado¹.

La solidaridad, como principio ético y relevante dentro del humanismo, requiere un diálogo en clave de responsabilidad, pues no se aplica en las realidades individuales y sociales de forma única; por ello es necesario mostrar nuevos rostros de la solidaridad, pues al estar vinculada al tiempo y al espacio es de ellos de donde les viene su acreditación social y su legitimación ética.

Lo dicho anteriormente no significa que se considere la naturaleza ética como algo externo, que proceda de las expectativas de la situación y del contexto social sino cómo algo intrínseco a la socialidad del hombre y a las relaciones de ayuda. Se resaltan asimismo las implicaciones teórico-prácticas de los conceptos de relacionalidad y de pertenencia entendidos como fundamento para una reflexión ética del Trabajo Social.

Estos planteamientos han estado siempre presentes en los intereses del trabajo social en los ámbitos locales y en las instancias nacionales e internacionales. Si bien, una parte relevante de los aspectos enunciados se recogen

¹ Cf. GARCIA ROCA, J: *Mundialización, solidaridad y exclusión*. BUENO ABAD, J.R: *Exclusión e intervención social*. Universidad de Valencia, 1997. P. 115.

en su código ético, es importante tener presente que la efectividad de los códigos depende de su capacidad de apertura a la sociedad que los demanda, por tanto han de representar un proceso, más que un resultado.

En la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales 2002, el Comité permanente de Ética de la FITS propuso como prioridad número uno, dado el acuerdo existente entre las asociaciones miembros, la revisión del documento internacional de Ética “Ética del Trabajo Social. Principios y Criterios” adoptado en 1994 y que fue la base para la revisión de los Códigos éticos de los distintos países. El borrador del documento, que está previsto aprobar para la Asamblea de 2004, en su prólogo, afirma que la capacidad del Trabajo Social para actuar éticamente es un aspecto esencial de la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de los servicios sociales; hace referencia a las distintas declaraciones y convenciones sobre derechos humanos relevantes para el Trabajo Social, seguida de una declaración de principios éticos y unas líneas básicas sobre la conducta ética en el Trabajo social.

La existencia de un código no crea por sí mismo un determinado proceder del profesional, pero es significativo del nivel de estabilidad y de organización alcanzado por la profesión. “Ello se justifica por muchas razones: hace públicas y manifiestas las normas de la profesión, forma y estimula una conciencia odontológica, dirige la acción en situaciones concretas, favorece la unidad profesional e incrementa la autonomía, protege a los usuarios y a la profesión al ofrecer bases no sólo para las sanciones sino también para la autodefensa.”²

El código además de definir los principios de la profesión, aborda las responsabilidades del trabajador social en relación con las personas, los colegas,

² SANICOLA, L, *Itinerari nel servizio sociale*, Liguori, Napoli 1996. P. 82

otros profesionales, la organización del trabajo, poniendo de relieve el valor que la profesión atribuye a la ética de la responsabilidad.³

Los trabajadores sociales saben que la aplicación del código al quehacer cotidiano requiere solidez intelectual, rigor mental, capacidad de discernimiento, voluntad de profundización, deseo de contrastar. Saben que el código no da respuestas a todas las cuestiones que se presentan en el ejercicio profesional. Saben que el compromiso cultural para debatir con mente abierta y mentalidad cooperativa los problemas éticos y deontológicos de la práctica dará vigor y plenitud de significado a una profesionalidad madura.⁴

Se trata de reflexionar sobre la esencia de la profesión entendida como un entretejido irrenunciable de valores y competencias técnicas.

Es evidente que el trabajo social tiene un papel importante en el mundo del pensamiento y de los valores, al mismo tiempo que está llamado, desde su cualificación profesional, a promover y a concretar respuestas e intervenciones sociales específicas que favorezcan la creación de tejidos sociales más justos y solidarios.

Las cuestiones presentadas ponen en evidencia la necesidad de continuar profundizando en los retos planteados, lo que se intentará abordar orientando las reflexiones hacia la realidad operativa del Trabajo social.

³ Cf. ZUCCARINI, F, *Principi e fondamenti del servizio sociale e deontologia professionali*, CORTIGIANI, M (a cura di) *l'assistente sociale e i suoi campi d'intervento*, Phoenix Editrice, Roma 2002 pp. 83-84.

⁴ Milena DIOMENE CANEVINI, *La professione ha un nuovo codice deontologico*, Ordine Assistenti Sociali Consiglio Nazionale (CNOAS), n. 1, Roma 2002, p. 8

2.- Principios, valores, actitudes y tendencias.-

Los principios de trabajo social como exigencias éticas impregnan y orientan el ser y el actuar del trabajador social y abarcan la relación con los usuarios, las instituciones y con la comunidad. De hecho la relación interpersonal en el proceso de ayuda, tiene necesariamente implicaciones éticas y odontológicas. A través de la relación de ayuda el trabajador social entra en contacto con la vida, con la historia y con el mundo afectivo de las personas, sus expectativas, sus deseos y sus sufrimientos. La relación de ayuda toca la dimensión de los valores, es decir lo que las personas consideran importante para la propia existencia.

Los valores forman parte de la vida del hombre condicionando sus decisiones y sus modos de actuar: no son una categoría abstracta sino que forman parte del hombre y es preciso descubrirlos, ponerlos en evidencia, suscitarlos y reforzarlos a partir de la historia y de la situación concreta de las personas; de mera que una intervención profesional a nivel técnico y ético es correcta cuando parte de la base del reconocimiento de la persona y su dignidad. Es esta una realidad común a todas las profesiones que tienen como centro al hombre.

Principios, valores y actitudes constituyen un componente esencial de la competencia profesional del Trabajo Social, el referido a la vertiente ética, está referido a actitudes y comportamientos profesionales entendidos como sistemas estables de valoraciones positivas y negativas, de sentimientos y emociones y de tendencias de acción favorables o desfavorables en relación con los objetos sociales.⁵

Todo ello implica al trabajador social en orden a unas actitudes profesionales relacionadas con las dimensiones fundamentales de su trabajo: persona/individuo, sociedad e instituciones.

⁵ Cf. DAL PRA PONTICELLI, M: *Lineamenti del Servizio sociale*, Astrolabio, Roma.1987.

Dentro de las reflexiones sobre principios, valores y actitudes, el trabajo social atribuye gran importancia las transformaciones que, en torno a los valores, se han dado en nuestra sociedad en los últimos años; dichas transformaciones han motivado a dedicar mayor atención a algunos principios resaltando, al respecto, el valor que debe atribuirse a la *persona humana en su relación* con la situación social.

El paso de una visión sectorial y fragmentada a una visión más orgánica del individuo, entendido como el punto de encuentro de una serie de fuerzas internas y externas con las que interacciona en un proceso de cambio recíproco, revaloriza la lectura de los problemas sociales en *su dimensión global*, y la necesidad de asumir actitudes de disponibilidad a la colaboración y a la interdisciplinariedad

Otra tendencia es la representada por el deseo de experimentar formulas nuevas, de examinar la realidad bajo otras perspectivas, aunque con ello pueda correr riesgos de superficialidad, es muy importante para que la creatividad humana no se deteriore y/o caiga en un tecnicismo que podría hacer del hombre alguien semejante a un mono bien adiestrado.

Una consecuencia derivada de estos puntos de vista se refiere a la necesidad de cultivar actitudes positivas hacia la "*promoción humana*". A través de esta se tiende a la superación del concepto de hombre feliz sólo cuando ha obtenido el bienestar, favoreciendo la valorización de otras necesidades relacionadas con el sentido de dignidad, libertad, posibilidad de expresarse y realizarse de forma más plena.

Profesionalmente puede significar valoración de actitudes de individualización, autodeterminación y al mismo tiempo creatividad e inventiva, experimentación en la propia actuación y en la utilización de los instrumentos de análisis y de intervención.

3.- Mirando hacia la sociedad.-

En nuestra sociedad compleja se da un pluralismo de valores que, a veces, puede inducir conflictos y el profesional debe discernir entre valores que responden a criterios sociológicos, estadísticos y éticos

Si orientamos nuestra mirada hacia la sociedad se podrían resaltar, también, algunas tendencias, por ejemplo, la participación y con ella la necesidad de desarrollar actitudes y capacidades de diálogo, de valoración de la diversidad, de escucha, aunque se parta de posiciones prejuiciosas, y de continua disponibilidad al cambio.

Un problema que ha tomado tintes dramáticos es el de la *marginación y/o exclusión* en que viven determinados colectivos sociales; estos, con frecuencia, se corresponden con los colectivos que más molestan la vida tranquila de una sociedad de bienestar; lo sorprendente es que esta tendencia, casi inconscientemente, en ocasiones, se introduce en los mismos profesionales del trabajo social y se trasluce al poner etiquetas, a través de racionalizaciones que no corresponden tanto a la realidad cuanto al deseo de no tener complicaciones, ofreciendo soluciones standard a problemas que, en sí mismos, son diferentes.

3.1.- Marginación y pobres con nuevos rostros.-

El concepto de exclusión, tan vinculado a la experiencia del trabajo social, surge a finales de los 70 sobre una base de indeterminación semántica lo que le ha permitido eludir el debate sobre las causas que la originan. No se trata tanto de designar colectivos cuanto de poder señalar la existencia de procesos que condicionan las situaciones extremas.

La exclusión está ligada en parte a la toma de conciencia de la amenaza que pesa sobre franjas cada vez más numerosas y mal protegidas de la población. Las desigualdades hoy se han renovado bajo formas diversas. La exclusión describe

gran cantidad de situaciones diferentes pero todas ellas nos alertan de la crisis que afecta al ámbito de las relaciones sociales.

Existen muchas formas de estar incluidos y excluidos, y si bien nuestra sociedad se caracteriza por una multiplicidad y fluidez de roles y participaciones, y los individuos participan del juego inclusión-exclusión, sin embargo hay poblaciones que se encuentran en estado de mayor precariedad y por tanto tienen muchas más probabilidades de conocer la exclusión, y que de hecho viven procesos que les conducen a la marginación y la exclusión de la vida colectiva, profesional y relacional. Es el caso de las poblaciones de origen extranjero, de los que viven el riesgo del paro, de la desinstitucionalización de las relaciones familiares, con la consiguiente debilitación de la solidaridad entre los miembros de las familias.

Estas evoluciones globales de la estructura social son las que, en el ámbito de los individuos, pueden traducirse en un riesgo acentuado de los procesos de exclusión.

El pobre es el que siempre o provisoriamente se encuentra en una situación de debilidad, de dependencia, de humillación caracterizada por la falta de medios, variable según los tiempos y la sociedad, medios de poder, de consideración social, de dinero, de influencia, de vigor, de capacidad intelectual, de libertad y de dignidad personal. *El pobre extremo* es el que, sobre todo en las calles de la ciudad, tiene una *frágil y compleja* historia de vida pero que no tiene la palabra para contarla, quien tiene *un nombre* pero al que continuamente se le designa con una etiqueta estereotipada, quien mirándose en el espejo descubre solamente un *rostro desfigurado* e irreconocible. Este concepto ha llevado a describir una situación nueva con figuras que aparecen específica y profundamente diferenciadas si se comparan con el concepto de pobreza tradicionalmente entendido.

La pobreza extrema representa uno de los aspectos emblemáticos de la vida cotidiana; es posible encontrar sujetos cuyo paso al estado de pobreza extrema ha

sido rápido, sin seguir ningún recorrido a lo largo de los distintos grados de pobreza

El aumento del número de personas en situación de pobreza no parece depender de las dimensiones del fenómeno de la pobreza en su conjunto; los recorridos que producen esta situación generalmente no se explican por la cuantificación de los bienes que poseen. Los indicadores que se han utilizado dependen cada vez más de las condiciones subjetivas de vida y de relación entre el sujeto y la estructura social con especial referencia a las áreas relacionales primarias como amigos, compañeros, familia, grupo, comunidad.

El número de personas que se encuentra en el recorrido de este tipo de exclusión, es grande sobre todo en las llamadas sociedades industrializadas. Se trata de un fenómeno especialmente urbano, por lo que puede hablarse de pobrezas urbanas extremas. La ciudad produce ella misma pobreza y debilitamiento de vínculos sociales, además de ejercer atractivo sobre las personas en situación de pobreza extrema a causa de la existencia de recursos específicos de asistencia y tutela. Es fácil advertir como el escenario urbano presenta muchos signos tradicionales de pobreza y oculta cada día más formas *graves y reales que no quieren hacerse evidentes*. En áreas de las ciudades de bienestar tradicional se descubren llagas de pobreza manifiesta, incluso bolsas de marginación graves.

Ser pobre en nuestras sociedades es reencontrarse en el ámbito de la marginalidad, y es también encontrarse fuera de la vida colectiva al haber ido perdiendo, por etapas sucesivas, la ocasión de intercambios con los otros. La marginalidad estigmatiza los estratos de la sociedad más vulnerables; tiene sus fundamentos en situaciones de inestabilidad, y su origen en la precariedad de las situaciones de trabajo y en la debilidad de las adscripciones sociales.

3.2.- *Solidaridad y compromiso*

Dentro de esta perspectiva surge, simultáneamente, la revalorización, en el ámbito comunitario, de la *solidaridad* y del *compromiso personal* con los problemas de los otros, junto con los esfuerzos para la superación de una sociedad asistencial cuyas respuestas, generalmente, dadas de arriba hacia abajo, llegan solo a algunas necesidades, mientras otras permanecen ignoradas.

A la luz de la solidaridad no resultan suficientes los sistemas de protección abstractos regidos por criterios burocráticos, sino que se hace necesaria una relación cálida formada por nexos vitales y vínculos existenciales.

La situación actual, que en muchos momentos está caracterizada por una profunda *incertidumbre* y *provisoriedad*, requiere también de los trabajadores sociales actitudes de disponibilidad al cambio; ello significa, muchas veces, actuar y aprender desde lo incierto, resaltando a su vez, la necesidad de cimentar los propios conocimientos, a través de una confrontación continua con las ciencias sociales para captar nuevas orientaciones teóricas que sirvan de base a las intervenciones significativas de la sociedad en transformación.

Se trata de adquirir una actitud de aprendizaje permanente como estilo de vida, ello ayudará a enfrentar las situaciones con capacidad crítica y originalidad promoviendo y guiando el cambio, en lugar de dejar que nos arrolle o nos deje al margen.

Los planteamientos anteriores y otros que se podrían añadir, tienen que ver con un deber ser de la profesión. El desafío está en promover una formación que lleve realmente a la adquisición de las actitudes adecuadas. Este proceso que trasciende la formación inicial y que dura toda la vida debe corresponderse con un método de conocimiento y de acción que relacione la naturaleza del objeto, los vínculos orgánicos y la realidad con el saber original al que se hace referencia en el plano teórico.

En consonancia con las ideas de Berger y Luckmann, la realidad es conocimiento que guía nuestra conducta y de la que todos tenemos una noción diferente. Llegamos a puntos de vista comunes compartiendo nuestro conocimiento de la realidad y de los procesos sociales que la organizan y la hacen objetiva.

A medida que más personas llegan a compartir los mismos criterios sobre un determinado aspecto de la sociedad, se produce la institucionalización de los convencionalismos. Estos criterios se convierten en legítimos, en virtud de un proceso aglutinante de los significados que transforman estas ideas de la realidad en un sistema organizado y plausible. La objetividad tiene como base un conocimiento extensamente compartido⁶.

4.- La búsqueda de significados compartidos

Lo dicho, anteriormente, tiene que ver, también, con nuestra búsqueda metodológica y parece responder a las necesidades y objetivos de nuestra profesión inserta en lo social, requiriendo un enfoque metodológico interdisciplinario.

Intervenir hoy, con frecuencia, significa actuar en lo desconocido, más que repetir lo que se conoce; tener una preparación solo general del trabajo social, hoy no es suficiente. Se requiere al trabajo social de hoy definir los problemas sociales de nuestra época desde una concepción de la vida social cómo producto de la actividad humana.

En su intervención, los trabajadores sociales intentan tejer lazos entre las personas y los grupos, entre los individuos y la sociedad y crear nuevas oportunidades de vínculos y de inserción.

⁶ Cf. KISNERMAN, N: *Pensar el trabajo social*, Lumen Humanitas, Argentina, 1998 pp.127-128.

Esta intervención requiere atención y conocimiento de cuatro esferas de integración⁷:

- Trabajo, considerado como el primero y principal integrador a la sociedad pues asigna a las personas un lugar y le ofrece los medios financieros y de reconocimiento por la valoración de su aportación. La carencia de trabajo constituye por tanto la causa principal de exclusión.
- La familia, primer grupo de pertenencia y determinante de la identidad. Las rupturas familiares fragilizan los lazos sociales y debilitan las capacidades de las personas para establecer nuevos vínculos. A pesar de ello la familia sigue siendo hoy el lugar de refugio frente a las dificultades económicas, quien más cubre la subsistencia de los jóvenes que no tienen trabajo y las necesidades de cuidado de los ancianos. Todo ello la constituye en un resguardo fundamental frente a la exclusión.
- El Estado que a través de sus organismos garantiza los derechos de la enseñanza, la de formación profesional, de la salud, de la protección social y de los recursos mínimos, a la vez que otorga identidad cívica reconociendo así la pertenencia de los ciudadanos a una sociedad determinada.
- La solidaridad comunitaria, integrada por las asociaciones humanitarias, las redes de amigos, vecinos, voluntarios, las asociaciones de autoayuda, etc. son centro de solidaridad y sociabilidad. Esta esfera de integración social, quizás la que más incremento ha ido cobrando es uno de los sectores más prometedores en la lucha a favor de la inclusión social.

La identificación de estas esferas de integración sirve de ayuda para analizar el grado y el tipo de exclusión de las personas y a intervenir en consecuencia. La acción del Trabajo social se centra en gran parte en la búsqueda de recursos y medidas que sirvan para frenar los procesos de exclusión que pueden estar

⁷ Cf. DE ROBERTIS, C:

iniciados, aplicándose en la tutela y refuerzo de los vínculos de las personas vulnerables y en la construcción de otros nuevos para quienes están ya en la trayectoria de ruptura, separación o aislamiento.

Antes de definir cualquier acción es necesario saber cómo ven las personas sus conductas, lo que hacen y porqué lo hacen; recobrar la dimensión de sus valores, de sus formas de aprendizaje social, de sus experiencias de vida, de lo que constituye el complejo mundo de símbolos que fijan su visión del mundo.

Lo social aparece cuando se construye ese nudo de significados compartidos entre varios sujetos, no se construye en las personas ni fuera de ellas sino *entre* las personas, en el espacio de significados del que participan o que construyen de forma conjunta⁸.

5.- Método e intervención social.-

Cada profesión se caracteriza por su propio proceso metodológico, en el trabajo social el proceso está dado por un modo coherente y lógico de relacionar las causas de un fenómeno con los objetivos que, al ser alcanzados, puedan incidir sobre las mismas causas a través del uso correcto de medios adecuados. A partir de un fenómeno de la realidad social se formulan hipótesis sobre posibles modos de afrontar el problema presentado: es un procedimiento de tipo inductivo⁹.

El proceso metodológico del trabajo social en su estructura básica es único y utilizable en diversos contextos y en las distintas dimensiones en las que actúa el profesional: individuo, grupo, comunidad, instituciones, servicios públicos y privados, voluntariado y/o ejercicio libre de la profesión; ello no impide que a causa de su necesaria interrelación con la realidad social y con la teoría sea susceptible de elaboraciones diferenciadas.

⁸ Cf. IBAÑEZ, T: *Representaciones sociales. Teoría y método*, citado por Kisnerman, N. Ob. Cit., p. 141.

No todas las elaboraciones metodológicas sirven para encauzar las respuestas profesionales de forma adecuada en cualquier contexto. En la formación de los trabajadores sociales hoy es preciso consolidar competencias profesionales que favorezcan intervenciones de prevención sobre todo en áreas de mayor desventaja social.

Ello requiere disponer de instrumentos de análisis y evaluación de los contextos en los que actúa para que adquiera una dimensión proyectual y se traduzca en instrumento concreto apto para la construcción de itinerarios de inclusión social y de ciudadanía activa.¹⁰

Hoy, más que nunca, se hace necesario conjugar el concepto de territorio no solo cómo área geográfica sino, también y sobre todo, cómo un lugar donde las personas establecen relaciones humanas, crean y viven la pertenencia a una dimensión que no sólo no niega al individuo en cuanto tal, sino que lo resalta como elemento imprescindible de una comunidad humana, de un sistema de relaciones dinámico e interactivo¹¹.

6.- Acción profesional significativa del trabajo social.-

La profesionalidad del trabajador social se apoya en principios, valores, motivaciones, capacidades operativas y, también, en un conjunto de conocimientos rigurosamente elaborados que confluyen en un área de conocimiento reconocida como “Trabajo Social y Servicios Sociales”.

Para comprender mejor estos recorridos partimos de unas premisas¹²:

⁹ DAL PRA PONTICELLI, M: *Lineamenti di Servizio Sociale*, Astrolabio, Roma, 1987, p. 117.

¹⁰ Cf. CAPRINI CH: *La Progettualità e il lavoro di rete*, en CORTIGIANI, M (a cura di), *L'assistente sociale e i suoi campi di intervento*. Phoenix, Roma, 2002, pp.107-108.

¹¹ CAPRINI, CH. Ob. Cit., p.107.

¹² DAL PRA PONTICELLI, M (A cura): *I modelli teorici del Servizio Sociale*, Astrolabio, Roma, 1985, p. 117.

- *El trabajo social es una disciplina finalizada a la operatividad, a la acción y se identifica con objetivos de cambio respecto a las personas y a la realidad social. El conocimiento de la realidad, las hipótesis explicativas y los instrumentos metodológicos utilizados en el trabajo social se corresponden por tanto a una disciplina de intervención con una perspectiva de cambio. Desde esta perspectiva el trabajo social incorpora conceptos, conocimientos, hipótesis e instrumentos que históricamente va identificando cómo más correspondientes con sus fines.*
- *El trabajo social identifica un objeto cuya naturaleza es una trama de relaciones que no es posible reducir a un solo aspecto de la realidad. El trabajador social tiende a captar el objeto en su globalidad, tomando en consideración todos los factores significativos que entran en juego, por dos motivos:*
- *Se mide frecuentemente con la dimensión cotidiana de la experiencia humana en situaciones de necesidad, en su totalidad y no cómo un aspecto de ella, por ejemplo la marginación, la patología, etc.*
- *Pertenece a la tradición cultural de la profesión el intento de superar la parcialización del objeto que se deriva de la especialización del saber. Por tanto, respecto al objeto, es necesario hacer referencia a abordajes multidisciplinares y recurrir a hipótesis e instrumentos adecuados para captar su complejidad y globalidad. Ello representa una cuestión de primer orden para el desarrollo de su actividad.*

El trabajo social en su cometido de desarrollo y mejora de las condiciones de vida de los hombres, ha de contemplar necesariamente la autoreflexión, la autonomía y la emancipación¹³. Ello requiere cambios en la orientación

¹³ Cf. GUALDA, E y otros(compiladores): *Epistemología, teoría y metodología de la investigación destinada a la intervención social*, Universidad de Huelva, 1998. P. 28-29 Los conceptos hacen referencia a HABERMAS, J: *Conocimiento e interés*, Taurus, Madrid, 1998.

metodológica que sin despreciar la importancia de los elementos objetivos, considere aquellos aspectos que pertenecen al mundo de las significaciones y que para algunos autores podría ser el camino de la epistemología y de la metodología nuevas, al favorecer el análisis de las interrelaciones entre los individuos, el examen de la subjetividad del observado y del observador, la investigación de lo particular y del sentido, el tener en cuenta la dinámica de los acontecimientos, la historia de los individuos y la complejidad de los fenómenos¹⁴.

En la perspectiva de P.P. Donati y Falck, los trabajadores sociales pueden ayudar a las personas a enfrentar situaciones complejas consigo mismos y con los otros dentro de los ambientes de que forman parte. De ello se desprenden algunas consecuencias para el trabajador social que ha de participar en la construcción de sistemas respetuosos de los pre-requisitos básicos del bienestar humano, especialmente en las situaciones de riesgo de acuerdo a las exigencias de los deberes de justicia. Todos los que están privados de algunos bienes esenciales alimentan reivindicaciones respecto a otros miembros de la sociedad, de la misma manera que la sociedad tiene reivindicaciones respecto al aporte personal que cada uno debe dar.

Las obligaciones éticas del trabajo social han de traducirse en lenguaje relacional. La solución de los dilemas éticos requiere que: el dilema ético sea entendido como dilema práctico, con implicaciones metodológicas; b) que el usuario y el profesional se conciban como agentes morales.

7.- El trabajo por proyectos.-

Lo expresado anteriormente se concreta en el quehacer cotidiano del trabajo social, al actuar sobre las redes relacionales de las que la persona forma parte.

¹⁴ POURTOIS y DESMET(1992), citados en GUALDA, E. Ob. Cit. P. 29

Las relaciones son como la estructura analítica para construir el sentido de los datos de la experiencia cotidiana. En todos los sectores de actividad el trabajador social tiene que ver con las relaciones. Desde el momento que las relaciones sociales son constantes en la naturaleza del hombre y requieren obligaciones recíprocas, ellas representan un importante componente de la actuación del trabajo social.

Estrechamente relacionadas con la relacionalidad está el concepto de pertenencia al colaborar el trabajador social en la gestión de esta. La relación es estructura de referencia más normativa y práctica-operativa, la pertenencia comprende expectativas de vínculos recíprocos todavía más concretos que la relacionalidad, rigiéndose sobre la base de dos principios: Principio de conexión constante que se refiere a la continuidad de la pertenencia y el principio de accesibilidad condicionada que se refiere a las que gobiernan las conexiones entre los miembros.

El trabajo social no puede prescindir en su actuación del tejido conectivo de obligaciones y derechos por consiguiente es siempre normativo.

Una dificultad es que las definiciones más difusas de la sociedad y las imágenes dominantes son individualistas, no son relacionales e ignoran las normas relacionales. En la era postmoderna las relaciones permanentes, regidas por normas y que traen consigo obligaciones son realidades latentes y prohibidas.¹⁵

Al trabajo social se le requiere, la competencia para trabajar por proyectos en los sistemas de los servicios de atención a las personas, los grupos y las comunidades. Las funciones se definen siempre dentro de un cuadro de exigencias de organización, coordinación y gestión de los servicios sociales y socio-sanitarios, y, en consecuencia, se hace necesario poseer elementos para comprender la

¹⁵ Cf. CONSTABLE, R. T, *Relazionalità e appartenenza: fondamenti per una riflessione etica sul lavoro sociale*, FRANCO, V: *Dimensioni del Servizio sociale. Principi teorici generali e fondamenti storici-sociologici*. Ed. Vita e Pensiero, Milano, 1992, pp. 270-272.

complejidad de los fenómenos sociales y culturales, hacerse cargo de posibles desarrollos de procesos de intervención, coordinación de las distintas competencias (recursos humanos), y de los recursos públicos y privados.

El trabajo por proyectos es un trabajo *pensado*, requiere conocimiento para comprender la dirección y sobre todo exige asumir la responsabilidad de trazar los itinerarios en un cuadro humano y social que necesita intervenciones capaces de generar procesos vitales de "autoresponsabilización".

La proyectualidad, como método de trabajo, llama la atención del trabajador social sobre un "saber profesional" que construye, la intervención más oportuna y necesaria, junto con otros profesionales.

Construir un proyecto, darle sentido significa analizar, comprender, explicar, prever relacionando esquemas de conocimiento y sistemas de valores. Proyectando intervenciones sociales es posible, aún en términos conflictivos, proponer visiones ideológicas. El sentido de un proyecto es, necesariamente, atribuible a un servicio o a una organización que en él se reconoce¹⁶.

8.- El contexto social y los proyectos.-

La necesidad de proyectar resulta de dos factores emergentes en el contexto social:

- la presencia de más sujetos, asociaciones, entidades, etc., desde el momento que son partes activas que influyen en un mismo contexto (necesidades-recursos),
- La conciencia de que la intervención profesional en ámbito comunitario responde a los requerimientos de la demanda de ayuda, y de la necesidad de desarrollar la conciencia de pertenencia.

¹⁶ *Ibidem*, p. 111.

En el contexto socio ambiental, la observación de las redes, es un paso obligado para la mejor comprensión de la persona y sus dificultades y para ayudarla en su proceso de consolidación. La red se proyecta siempre cómo un conjunto de itinerarios interactivos y compartidos para:

- Favorecer que las personas sean sujetos activos de la propia vida valorando, apoyando y potenciando, también, algunos componentes a los que, en numerosas ocasiones, se les atribuyen las causas del malestar: familia, escuela, trabajo, etc.
- Definir la cultura de la participación y de la solidaridad recuperando la dimensión de la comunidad.
- Abordar el malestar desde una óptica no sectorializada sino, más bien, con proyectos globales complejos, para que las personas estén menos aisladas y más capacitadas para reaccionar frente a las dificultades que se presentan en la vida cotidiana¹⁷.

El trabajo de base, dedicado a la recuperación y a la prevención con técnicas más adecuadas y con profesionales preparados, podrá circunscribir situaciones de malestar y prevenir las desventajas causadas por los recorridos de exclusión social o de no-inclusión. Nuestra práctica profesional hoy no se dirige a la actuación sobre simples problemas sino sobre situaciones complejas de problemas cambiantes que interactúan entre sí. El trabajo de campo o de zona, de barrio es el instrumento que mejor se adapta a la construcción y tejido de redes sociales solidarias y de motivaciones para estar juntos, recuperando así la dimensión comunitaria de lo humano¹⁸.

¹⁷ Cf. FERRARIO, F: *Il lavoro di rete nel servizio sociale*. NIS, Roma, 1992, pp.64-74.

¹⁸ Cf. KISNERMAN, N. Ob. Cit. P.16.

9.- La intervención por proyectos.-

La acción por proyectos se presenta como una forma de intervención basada en relaciones de comunicación, de contactos que los promotores establecen con los destinatarios.

- Parte de una voluntad de modificación de la realidad, aunque no se tenga claridad absoluta de los objetivos que se quieren lograr.
- No puede organizarse sin que los destinatarios se impliquen directamente en la elaboración de las líneas proyectuales, o al menos sean escuchados a través de la utilización de investigaciones, de contactos exploratorios, consultas dirigidas a recoger opiniones, necesidades, juicios sobre las hipótesis de la intervención.
- Requiere que los organizadores, durante el desarrollo del proyecto, mantengan viva una relación de consulta, de control colectivo.
- La implicación de los destinatarios para discutir los significados de las propuestas, activar las capacidades comunicativas, etc., constituye por sí mismo un momento fundamental para el intercambio de puntos de vista y para la elaboración de decisiones.

Se puede concluir que en el trabajo por proyectos:

- *El análisis de los contenidos* o significados que la acción quiere transmitir o clarificar con los destinatarios es anterior a cualquier otro procedimiento.
- *La definición de los objetivos* se desarrolla durante el proceso en todos los momentos que se refieren a la justificación de la iniciativa.
- *El programa se desarrolla* permitiendo correcciones a lo largo del itinerario operativo por medio de la consulta directa y/o indirecta de los destinatarios asociados.
- *Los criterios de evaluación* nacen en la fase de ejecución

- *Los resultados se evalúan* con los destinatarios y tienen importancia sobre todo a efectos de la difusión del proyecto realizado
- *La fase final* que se concluye con un análisis sobre la posibilidad de utilización de los resultados no se mide solo con lo previsto y realizado sino que se proyecta hacia las posibilidades de actuación futuras.

Lo positivo de una intervención está en su capacidad de atracción y en la capacidad de los actores para comunicar hacia fuera el significado social de la experiencia.

En la lógica de los proyectos la atención de quien interviene con esta metodología estará siempre dirigida a incluir al destinatario con distintas modalidades, en el campo de fuerzas que el proyecto activa:

- Al inicio recogiendo demandas y necesidades.
- Durante el proceso consultando a quienes participan para obtener apreciaciones útiles y proceder a las modificaciones si fuera necesario.
- Al final para valorar sus efectos en los usuarios y en los ámbitos de influencia del proyecto.

Para algunos (Lipari, 1987), este modelo de intervención por proyectos puede ser incluido en las actividades llamadas *adhocráticas*, pues nacen y se desarrollan como respuestas flexibles y contingentes a determinadas exigencias.

La urgencia con la que estas necesidades se presentan no podría esperar un prolongado perfeccionamiento de objetivos, los cuales, por su distancia con las necesidades de los destinatarios, con frecuencia exigirían una larga espera.

La acción proyectual adhocrática es un proceso de investigación-acción o de investigación intervención, con frecuencia está orientado a la producción de un conocimiento específico que en un contexto determinado genera cambio.

En el concepto de intervención se engloban al mismo tiempo los conceptos de conocimiento y de cambio¹⁹. Una de las características más relevantes es que los participantes se asocian a la producción de conocimientos.

10.- Operaciones técnicas de la intervención por proyectos.-

Las acciones técnicas confiadas a los profesionales para preparar (justificar), realizar (ejecutar), y evaluar (utilizar) serán evidentemente muy distintas a las previstas en otros modelos.

- El análisis de las necesidades se realiza *in situ* asociando en parte o totalmente a los destinatarios (entrevistas en profundidad, coloquios familiares, encuentros preliminares, reuniones para la definición de propósitos).
- El análisis de los contenidos se realiza a partir de las exigencias locales y circunscritas que afectan directamente a los destinatarios (experiencias, historias de vida, casos concretos).
- La gestión de las intervenciones se realiza utilizando un método dialógico-discursivo con los destinatarios para que sean protagonistas en las fases significativas (toma de decisiones, momentos de evaluación, etc.) se sirve de métodos orientados a la implicación directa, al trabajo en grupo, a la participación activa constante y periódica.
- La evaluación de la intervención al final lo que se quiere avaluar se concuerda siempre con los destinatarios. La evaluación no se realiza solo a través de instrumentos que recogen la realidad cuantitativa sino también sobre la calidad de los resultados (entrevistas en profundidad, durante el proyecto y al final del proceso), valorando también el impacto que la experiencia haya tenido sobre la comunidad.

¹⁹ LIPARI, D, *Idee e modelli di progettazione dei processi formativi*. EL, Roma, 1987, p.42.

Este tipo de intervención invierte los procesos, el trabajador social que aporta las soluciones a usuarios que tienen problemas se transforma en usuarios que tienen problemas, se organizan con la ayuda del trabajador social para buscar juntos las soluciones y mejorar su situación.

Es esta un tipo de intervención colectiva que recrea el vínculo social en tres dimensiones: individual recuperando la confianza, utilizando las capacidades y siendo partícipes de la vida social. La tendencia a la acción colectiva crea oportunidades para que las personas con dificultades se organicen de manera autónoma y colectiva engendrando procesos de ayuda mutua y de responsabilización. La persona así accede a un status valorizado, es responsable, capaz, útil, puede pasar de una identidad negativa a una identidad positiva y reconocida.

El reto humanizador pasa de por un compromiso de ayuda a las personas a autoorganizarse, a desarrollar la solidaridad y el apoyo recíproco; ello puede dinamizar el vínculo social y favorecer la creación de nuevos recursos. Esta intervención es más eficaz si va acompañada de un posicionamiento ético y deontológico por parte de los profesionales y es un verdadero compromiso a favor de la humanización.

10.- Conclusión.-

El trabajo social ha de seguir avanzando por caminos que favorezcan la acción humanizadora de acercamiento efectivo a los ciudadanos, de programación y gestión de servicios, y de orientación e implementación de políticas sociales futuras

La continua evolución del escenario social en el que viven los ciudadanos exige centrar la atención en los elementos de evolución que señalan los itinerarios de avance en los procesos de desarrollo de los derechos sociales y de la solidaridad en la sociedad, e incorporarse a ellos. Operativamente ha de prestar atención a tres

elementos cuya lectura crítica determina con frecuencia el éxito o el fracaso de los proyectos, más o menos complejos que tienen proyección comunitaria:

El primer elemento es el *tiempo* que debe ser entendido como una variable constante de dicho escenario, capaz de hacer emerger lo que en una buena organización de trabajo (por consiguiente en un proyecto) es el elemento que califica la misma intervención;

Un segundo elemento está dado por la *adopción de modelos organizativos* capaces orientar y de llevar a término proyectos con sentido humanizador; la capacidad de adoptar y modificar en tiempo real dichos modelos, haciéndoles flexibles a las necesidades reales, es sin duda otro indicador de calidad.

El tercer elemento llama la atención sobre uno de los valores fundamentales de la profesión es decir *la atención al elemento humano, en sí mismo y en sus relaciones*, evidentemente esta atención a la persona debe ser reforzada, con mayor razón, en las instituciones en las que “*el producto*” es un servicio al ciudadano.

Poner el acento sobre el elemento humano, considerado como sujeto actor social y, específicamente, desde el trabajo por proyectos exige tener presente la doble dimensión de *destinatario* de la intervención y de *participe* del proyecto, por ello se deberán atender y cuidar el producto y el proceso.

Un concepto estrechamente relacionado con el trabajo por proyectos es el del poder “*empowerment*”, hace referencia a la potencialidad, a la delegación y transferencia de poder, apertura a nuevos mundos posibles, aumento de las capacidades y al desarrollo de las potencialidades. Ello permite a las personas que viven aisladas, atomizadas, encerradas en sus casas construirse un lugar en la sociedad y aumentar su poder sobre sus vidas, y sobre su entorno lo que en muchos casos significa poder salir de la pasividad de la resignación, del sometimiento a la fatalidad.

La aplicación de este concepto ha sido estudiada y experimentada en las áreas: política, pedagógica, médica y psico-terapéutica y psicología de la

comunidad. En el trabajo social el contenido y el sentido del “*empowerment*” no son una novedad. En los principios de valor, de hecho, encontramos todos sus elementos estructurales. Lo que este concepto añade respecto al pasado es la necesidad de actuar contemporáneamente sobre tres niveles: el individual, organizativo social y comunitario. Ello implica la formación y consolidación de redes (primarias y secundarias) sanas, y capaces de desarrollar y promover espacios de participación y recursos para responder eficazmente.

Se puede advertir, sin lugar a dudas, que la reflexión ética sobre valores, principios, itinerarios, actuaciones, compromisos profesionales, etc., enriquece cualitativamente al trabajo social y le abre un amplio horizonte humanizador y un largo camino.

Bibliografía

- ALVAREZ URÍA, F: En torno a la crisis de los modelos de intervención social, en AA.VV: *Desigualdad y pobreza hoy*. Talasa, Madrid, 1995
- BANKS, S: *Ética y valores en el trabajo Social*. Paidós, Trabajo Social, Barcelona 1997.
- BERGER, P y LUCKMANN, T: *La construcción social de la realidad*. Amorrortu, Buenos Aires, 1976.
- CAMPANINI, A Y LUPPI, F: *Servizio sociale e modello sistemico. Una nuova prospettiva per la pratica quotidiana*. NIS, Roma, 1988.
- CORTIGIANI, M(a cura di): *L'assistente sociale e i suoi campi di intervento*. Fhoenix, Roma, 2002,
- DAL PRA PONTICELLI, M: *Lineamenti di Servizio Sociale*, Astrolabio, Roma, 1987.
- DAL PRA PONTICELLI, M (A cura): *I modelli teorici del Servizio Sociale*, Astrolabio, Roma, 1985.
- DE LA RED, N: *Aproximaciones al Trabajo Social*, Siglo XXI, Madrid, 1993.
- DALLA TORE, G: *La nuova università per un nuovo umanesmo*, Revista Esperienze Sociali, Corso di Laurea in Servizio Sociale, Sezione Santa Silvia, n.84, Palermo, gennaio 2002. Pp. 28-38.
- DE SANFRE, I: *Lavoro sociale come lavoro concreto vivo: Una proposta analitica*, in *Inchiesta*, 66, 1984
- DUCCIO, D: *Lavoro sociale e competenze educative*. NIS, Roma, 1988.

- EROLE, C(Comp.): Los derechos humanos. Compromiso ético del Trabajo Social. Buenos aires, Espacio, 1997.
- IBAÑEZ, T: *Ideología y vida cotidiana*, Barcelona, Senda, 1988.
- IBAÑEZ, T: *Psicología social construccionista*, México, Universidad de Guadalajara, 1994.
- FERRARIO, F: Il lavoro di rete nel servizio sociale. NIS, Roma, 1992.
- FOUCAULT, M: *Saber y verdad*, Madrid, La piqueta, 1991.
- FOUCAULT, M: *Un dialogo sobre el poder*, Madrid, Alianza, 1981.
- GARCIA ROCA, J: Mundialización, solidaridad y exclusión, Bueno Abad, J.R: Exclusión e intervención social. Universidad de Valencia, 1997.
- GUALDA, E y otros(compiladores): Epistemología, teoría y metodología de la investigación destinada a la intervención social, Universidad de Huelva, 1998.
- HABERMAS, J: *Conocimiento e interés*, Taurus, Madrid, 1998.
- KISNERMAN, N: *Pensar el trabajo social*, Lumen Humanitas, Argentina, 1998.
- LIPARI, D: Idee e modelli di progettazione dei processi formativi. El, Roma, 1987.
- MATURANA, H: *El sentido de lo humano*, Santiago, Chile, hachette, 1991.
- SANICOLA, L: *Itinerari nel Servizio Sociale*, Liguori, Napoli 1996.
- VILLA, Franco, Dimensiones del Servicio Social. Principios teóricos generales e fundamentos históricos-sociológicos, Ed. Vita e Pensiero, Milano 1992.