



Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM

ISSN: 1405-3543

hmcappello@yahoo.com

Universidad Autónoma de Tamaulipas
México

Travi, Biviana

Diseño, aplicación y evaluación de técnicas e instrumentos en la intervención profesional
Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, vol. XVII, núm. 2, 2007, pp.
201-223

Universidad Autónoma de Tamaulipas
Ciudad Victoria, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417209>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

**DISEÑO, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN
DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
EN LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL**

Bibiana TRAVI

Universidad Nacional de Luján, Provincia de Buenos Aires, Argentina

RESUMEN

Este artículo se refiere a un aspecto de la dimensión técnico-instrumental en Trabajo Social, es decir, su diseño, aplicación y evaluación, así como sus implicancias teórico-metodológicas y ético-políticas.

En primer lugar, se presentan algunas precisiones conceptuales. Luego, una reflexión sobre ciertas dificultades y obstáculos que se observan en la práctica profesional frente a este tema y lo que denomino "condicionamientos internos y limitaciones auto-impuestas". Dichas dificultades tienen serias implicancias en relación con las posibilidades de un ejercicio responsable de la profesión, su consolidación en cuanto a disciplina científica, el cumplimiento de sus objetivos emancipadores, y el respeto de los valores y principios éticos.

Palabras clave: Trabajo Social, técnicas, instrumentos, intervención profesional.

**DESIGN, IMPLEMENTATION, AND EVALUATION
OF INSTRUMENTS AND TECHNIQUES
FOR SOCIAL INTERVENTION**

ABSTRACT

This work addresses a technical-instrumental dimension of Social Work, in other words, it describes

the design, implementation, and evaluation of social intervention, and its theoretical, methodological, and ethical implications.

First, some conceptual precisions are made, followed by an analysis of difficulties observed in the professional practice, what I call "internal conditions and self-imposed limitations". Such difficulties have serious implications in the responsible exercise of the profession, in its consolidation as a scientific discipline, the fulfillment of emancipatory goals, and the respect of values and ethical principles.

Keywords: Social Work, techniques, instruments, professional intervention

1. ALGUNAS CONSIDERACIONES RESPECTO DE LA RELACIÓN "TÉCNICA" Y "CIENCIA"

Según su etimología, la noción de "técnica" proviene del latín *technicus*, y éste del griego τεχνικός, de τέχνη, arte, y en "su primera acepción como sustantivo, este término designa un conjunto de habilidades y procedimientos que siguen ciertas reglas establecidas y más o menos codificadas para hacer algo en función de un determinado fin. En este sentido, es el conjunto de procedimientos utilizados en un oficio o en un arte. Como adjetivo, se refiere a todo lo que es relativo a las actividades de estos oficios o artes, en oposición a los conocimientos teóricos sobre los que se basan o, en el caso del arte, al tema de la obra" (Cortés Morató y Martínez Riu, 1996).

Desde los griegos está presente la clara diferencia entre "el saber poético o productivo", del cual forma parte la técnica, y el "saber teórico

o contemplativo” —que no modifica su objeto—, como por oposición al saber práctico —que articula las acciones humanas (en la ética y la política) con el fin de conseguir la perfección o la felicidad—. A su vez, la técnica,

en el mundo antiguo y medieval, estaba directamente ligada a las necesidades del culto, o puesta totalmente al servicio del Estado, y carecía del apoyo de la ciencia, concebida todavía como una actividad teórico-contemplativa desinteresada (Op. Cit.).

De manera que durante siglos “el saber técnico” es objeto de cierta descalificación, hasta que logra ocupar un lugar de reconocimiento, especialmente a partir del Renacimiento,

en que se amplía la noción de artes liberales, y se acentúa a medida que, por una parte, la ciencia y la técnica se han constituido como fuerzas productivas de primer orden y, por otra, tanto la técnica como el arte se fueron desvinculando de las necesidades del culto y se fueron secularizando (Op. Cit.).

Es a partir de esta época que se visualiza claramente la “fusión” y complementariedad de la ciencia y la técnica en el caso de las Ciencias Naturales y Exactas, con la intencionalidad de dominar la naturaleza o del “dominio técnico de la existencia”.

Con el advenimiento de la modernidad, la posibilidad del control de la naturaleza se extiende a los fenómenos, estructuras sociales y relaciones de producción. Así, bajo las ideas de Francis Bacon, su pragmatismo epistemológico y la idea de que *el saber es útil para la vida práctica*, se producirá una revalorización del saber técnico frente a la teoría puramente “contemplativa”. Se le reconoce a este filósofo la capacidad de haber captado *la utilidad práctica del saber teórico y la posibilidad de transformar la sociedad mediante las aplicaciones de la ciencia y la técnica*, lo cual lo lleva a una profunda revisión de los principios aristotélicos en los que se basaban la ciencia y sus métodos (Op. Cit.).

Unos siglos después, con la Revolución Industrial y los vertiginosos avances tecnológicos, se expande y consolida la convicción en las posibilidades del conocimiento científico para lograr un progreso humano y social sostenido.

Sin embargo, esta visión técnico-instrumentalista será cuestionada por la “crítica romántica”, que pone en tela de juicio el predominio de la razón, revalorizando *lo irracional, lo vital, lo particular e individual, por encima de lo abstracto y general, en el arte, la literatura, la historia y la filosofía*. Asimismo, desde esta perspectiva, se advierte acerca de los límites de la ciencia y de los peligros o efectos no deseados de su aplicación.

A pesar de ello, los representantes de esta corriente —como es el caso de Rousseau— compartirán ciertos ideales vinculados con la moderna técnica y su valoración positiva como *la autorrealización humana, la fusión orgánica con la naturaleza, la concepción del hombre como creador* (*Op. Cit.*).

Desde otra vertiente crítica, Marx cuestionará la supuesta neutralidad política y social de las técnicas, dado que la técnica, *en la medida en que surge en el seno de unas determinadas relaciones de producción, está al servicio de una determinada estructura social* (*Op. Cit.*).

Contemporáneamente, estos posicionamientos considerados por algunos filósofos como “escepticismo antiguo”, “optimismo ilustrado” y “desasosiego romántico”, todavía son perceptibles, y podría ser de utilidad apelar a esta caracterización para hacer un paralelismo con ciertas tendencias presentes en el Trabajo Social (*Op. Cit.*).

Ahora bien, más allá de estas consideraciones generales, cabe señalar que la reflexión filosófica acerca de la técnica no ha sido muy abundante, y que el término “filosofía de la técnica” *aparece por primera vez en la obra de Ernest Kapp, en 1877, en un momento histórico en que ésta cobra particular relevancia* (*Op. Cit.*).

En la actualidad, las dos tradiciones de la filosofía de la técnica son la llamada corriente ingenieril en la línea de la obra fundacional de Kapp, y otras similares posteriores, que

consisten en un análisis más bien “internalista” de las condiciones, factores, métodos y finalidades del desarrollo tecnológico. Su intención es claramente laudatoria y optimista. La segunda tradición es básicamente crítica o “externalista”. En esa corriente crítica ha de citarse a Ortega y Gasset, con su libro “Meditación de la técnica” (1939), y a Heidegger, con “La pregunta por la técnica” (1954), cuyas contribuciones se orientan a esclarecer el fundamento último del designio técnico (Op. Cit.).

Asimismo, cabe citar la crítica desarrollada por autores, como Mumford, quien a partir de una revisión social e histórica del desarrollo tecnológico no sólo

destaca la inexistente pretendida neutralidad de la técnica y de la ciencia, y señala las conexiones entre ésta, el poder, los intereses de las clases dominantes y la ideología.

Por su parte,

Jacques Ellul centra su investigación en los cambios introducidos por la técnica en otros ámbitos, como son la producción de nuevas condiciones psicológicas y políticas, lo que sugiere que la acción técnica, en la medida en que se basa en determinados valores posibles, conduce a distintas formas de ser en el mundo, razón por la cual, como decía Mumford, no es neutral en sí misma. En una dirección parecida se mueven las investigaciones de Winner —quien insiste en las relaciones entre técnica y política— y de Habermas (Op. Cit.).

De estos autores consideraremos principalmente valioso —para el análisis de la cuestión técnico-instrumental en Trabajo Social— el aporte de Ortega y Gasset y de Habermas.

Inscripto en la tradición de Dilthey y Bergson, Ortega y Gasset planteará la imposibilidad de utilizar el mismo método aplicado al

estudio de la naturaleza para el estudio de la realidad y la vida humana, dado que, según su perspectiva, *es preciso pensar la realidad realmente radical que es la vida, ya que tanto la misma naturaleza como el intelecto son relativos a ella.*

Es decir, que

la vida reúne en sí misma ambos aspectos: intelecto y naturaleza. Pero la razón —capaz de pensar esta realidad radical que es la vida— no puede ser la razón pura; no puede ser la razón mecánica ni la razón físico-matemática, sino que ha de ser la razón vital. De esta manera, y un poco en el mismo sentido que ciertas posiciones defendidas por el pragmatismo, Ortega subordina el estudio de la ciencia, la técnica y la cultura al estudio general y omniabarcador de la vida, y marca claramente su distancia de las posiciones contrarias que subordinan la vida a la inteligencia (Op. Cit.).

En tal sentido, abordó el problema de la técnica desde una perspectiva antropológica, diferenciando claramente la vida humana de la vida animal, señalando que aquello que nos hace humanos es justamente una vida, en tanto

camino con infinitas posibilidades de realización de proyectos, como un plan que habla desde el futuro al presente al cual fundamenta y llena de sentido, pero sobre todo como algo problemático y difícil (Saldivia Maldonado, 2003).

En síntesis, la vida es fundamentalmente “producción” y no sólo *como tantos siglos han creído: contemplación, pensamiento, teoría, ciencia* (Ortega, 1983; citado por Saldivia Maldonado, 2003).

Del planteamiento de este filósofo señalamos entonces dos cuestiones: la vida humana como actividad, como producción, en permanente estado de auto-construcción, como *un proceso en que la única manera de afirmarse a sí mismo, es básicamente a través de las propias tareas auto-asignadas.* Esta imagen —que asimila la actividad del “hom-

bre" a la del "técnico"— se fundamenta en la lucha del hombre por adaptarse a la naturaleza, y satisfacer sus necesidades desarrollando todo tipo de actividades y creando sus propios instrumentos en un medio que le es "extraño"¹.

Estos mecanismos son los actos técnicos, los cuales se caracterizan por posibilitar la creación de uno o unos objetos determinados y porque, además de satisfacer las necesidades del ser humano, tanto las biológicas como las superfluas; tienen el mérito de imponer un cambio en la naturaleza o de lograr una "reforma" en ella (Op. Cit.).

La segunda cuestión está vinculada con la idea de que *el ser del mundo no está dado, sino que es siempre perspectiva*. La perspectiva aparece así como una condición epistemológica que invierte la premisa cartesiana: *No existe porque piensa, sino que piensa porque existe y, en tal sentido, vivir es no tener más remedio que razonar ante la inexorable circunstancia*. A esto agrega que

la razón vital es fundamentalmente razón histórica, ya que la circunstancia es siempre circunstancia histórica concreta, y el yo es siempre un ser que se encuentra en el mundo, que se caracteriza por su temporeidad. Un yo que es proyecto, futurización, en su circunstancia concreta (Cortés Morató y Martínez Riu, 1996).

Por su parte, Habermas, perteneciente a la segunda generación de la Escuela de Frankfurt, desarrolla su obra

como un intento de reconstrucción del materialismo histórico marxiano y de realización del programa emancipador propuesto por la primera generación de la escuela frankfurtiana —Horkheimer, Adorno, Marcuse— (Op. Cit.).

En sus escritos se observa la permanente preocupación en torno a la relación entre técnica y política, entre "acción técnica" y "acción comunicativa".

La "acción técnica", trabajo o acción dirigida a la consecución de un fin, es la acción instrumental, la elección racional o una combinación de ambas.

Mientras que:

la "acción comunicativa" o interacción es la interacción mediada por símbolos. Se rige por normas obligatoriamente vigentes que definen esperanzas recíprocas de comportamiento y que han de ser comprendidas y reconocidas, al menos, por dos sujetos actuantes. Acciones de este tipo son: cumplimiento de un contrato, decir la verdad, no quitar la vida a un inocente.

Así,

mientras que la "acción técnica" nos exige el aprendizaje del saber suministrado por las Ciencias de la Naturaleza y la adquisición de "habilidades", la "acción comunicativa" nos pide hacer nuestras las normas morales que nos lega la tradición cultural y la configuración de "estructuras de la personalidad" (Op. Cit.).

Frente al desarrollo de las fuerzas productivas en el marco de la Revolución Industrial y al predominio de la racionalidad técnica, propone *recuperar la primacía de la acción comunicativa (razón moral) frente a la acción técnica (razón instrumental)*. Con el fin de resolver el problema de la interrelación entre la acción comunicativa y la acción técnica, Habermas recurre a lo que denomina "intereses del conocimiento".

Así, mientras el "interés técnico" corresponde al conocimiento propio de las Ciencias de la Naturaleza y la "técnica" y su interés fundamental es la manipulación de las fuerzas de la Naturaleza, el denominado "interés práctico" está vinculado con el conocimiento proveniente de las ciencias hermenéuticas y las tradiciones cultura-

les. Su orientación básica es la consecución de un entendimiento mutuo subjetivo entre los hombres.

Pero dado que *ambos tipos de intereses se nos dan como distintos e independientes*, establecerá la relación entre ambos a partir de un tercer tipo de interés, el “interés emancipativo”. Este interés se corresponde con el proceso de auto-constitución histórica del hombre. El hombre se auto-constituye mediante un proceso de liberación de las condiciones materiales opresoras a las que está sometido, tanto por parte de la Naturaleza como por parte de una Sociedad que ha socializado deficientemente la Naturaleza.

Así,

los intereses técnicos y prácticos son especificaciones del interés emancipativo. Es decir, el interés emancipativo es el origen tanto del conocimiento técnico como del práctico (Op. Cit.).

2. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR DIMENSIÓN TÉCNICO-INSTRUMENTAL EN TRABAJO SOCIAL?

Como sostiene el profesor Di Carlo (2001:17-23), hoy podemos afirmar que el Trabajo Social se ha consolidado como una

práctica científica, tanto por su naturaleza, como por la estructura lógica organizadora de su práctica (...) su pertinencia explicativa y la confiabilidad operativa de sus criterios de base.

En el mismo sentido, Kisnerman (1988:155) lo considera una “auténtica praxis social”, reafirmando su carácter científico con base en sus desarrollos teórico-metodológicos, al acervo de conocimientos y a la experiencia acumulada; es decir, un “saber hacer”, que le dio origen y especificidad.

Así, junto con estos autores, sostenemos que el carácter científico de la profesión proviene del desarrollo y dominio de conceptos y categorías pertinentes al campo disciplinar, así como a las problemáticas que aborda y a la aplicación de modelos de intervención eficaz.

ces. Sin duda, todos estos elementos surgen de la capacidad y visión de quienes forjaron los cimientos de nuestra profesión hace más de un siglo.

Asimismo, en tanto profesión y práctica especializada, requiere del despliegue de una serie de técnicas e instrumentos que permitan pasar de la "idea a la acción", a la vez que cada decisión y elección de procedimientos a realizar están indisolublemente vinculados con los valores, principios y una concepción acerca de los sujetos y del rol político que el Trabajo Social debería asumir en la sociedad actual.

Aún así, es necesario

aclarar que hacer hincapié en "esta" dimensión, sin la cual la profesión no puede realizarse en el sentido de desplegar su "intencionalidad interventiva", no significa "aislarla", "fragmentarla" o "desvincularla" de las dimensiones "epistemológica, teórica, metodológica y ético-política", y ello por dos razones:

- 1. En primer lugar, por la tendencia en algún sector del colectivo profesional, de buscar o recurrir a las técnicas e instrumentos como meras herramientas "neutras", aplicables indistintamente y en forma sistemática a diversas situaciones, despojadas de los supuestos epistemológicos, fundamentos y marcos teóricos en las que fueron concebidas.*
- 2. En segundo lugar, debido a ciertas posturas diametralmente opuestas a la anterior, que manifiestan una gran "resistencia a todo lo vinculado con la construcción de metodologías, desarrollo de estrategias de intervención, técnicas e instrumentos", por el peligro de caer en el "metodologismo" o en la aplicación de métodos y técnicas diseñados "a priori", con independencia de los objetos a abordar. Esto es preocupante, porque aquello que "no está unido en el pensamiento no puede estar unido en la acción" (Travi, 2006:16-17).*

Por otra parte, desde los inicios de la profesión, está claramente explicitado que la intervención profesional debe estar orientada a transformar las situaciones problemáticas objeto de su intervención y, que para lograrlo, es imprescindible tanto el conocimiento de aquello que se pretende transformar, como el desarrollo de habilidades técnicas y el manejo del instrumental. Y es en razón de ello que la habilitación para el ejercicio profesional requiere haber pasado por una instancia de formación debidamente acreditada. Dicha formación —de carácter teórico-práctico— tiene, como uno de sus ejes centrales, el aprendizaje del proceso y desarrollo de la intervención profesional.

De manera que partimos de una concepción según la cual, “*lo instrumental*” se inscribe dentro de una perspectiva epistemológica y, por lo tanto, su construcción/utilización supone siempre *una decisión no sólo teórica sino también político-ideológica* (Escolar, 2000).

En tal sentido, como dirán Bourdieu y Macquart (1995:167), las decisiones más

empíricas, son inseparables de las construcciones más “teóricas” de construcción del objeto. Siempre es, en función de cierta construcción del objeto, que se impone tal método de muestreo, determinada técnica de acopio o análisis de datos, etc.

Siguiendo esta línea de pensamiento, consideramos que la “técnica” es siempre “teoría puesta en acto”.

Tal como plantea la colega Vélez Restrepo (2003:95),

la instrumentalidad de la profesión está soportada en un conjunto de técnicas e instrumentos que operan como dispositivos metodológicos de la acción social.

Asimismo,

el instrumental o la caja de herramientas constituye un puente o instancia de paso que conecta intención-concepción y operacionalización de la acción, contribuyendo al control, evaluación y siste-

matización; y está presente en todos y en cada uno de los momentos que conforman los procesos de actuación profesional (Op. Cit.).

Si bien, como plantea Di Carlo (2001), las técnicas se definen por su esquematicidad, en el sentido de una solución fija para un determinado problema (...), las técnicas integradas a la actividad científica son más sofisticadas y complejas que las de uso cotidiano (Op. Cit.). En tal sentido, una posibilidad es clasificarlas desde el punto de vista de su vinculación con la teoría, y así diferenciar las técnicas basadas en saberes no codificados, que se transmiten por mera imitación, sobre una base puramente empírica; las que se sustentan en conocimientos bien codificados, que describen detalladamente los procedimientos a seguir y que están sometidas a un control de eficacia o de rendimiento —como ciertas técnicas artesanales o pictóricas renacentistas—, y aquéllas que se derivan del conocimiento científico y cuyo desarrollo está directamente vinculado a la estructura económica y productiva de la sociedad (Cortés Morató y Martínez Riu, 1996).

En el caso del Trabajo Social que, a diferencia de otras disciplinas de las Ciencias Sociales, está llamado a “intervenir”, éste debe diseñar y utilizar un instrumental que pueda cumplir con la doble función de *producir conocimiento, información y ser*, a la vez, un *medio para la intervención* (descontando que ambas acciones son parte de un mismo proceso). A su vez, la intervención se despliega con la *participación activa de los sujetos involucrados, procurando el pleno desarrollo de sus capacidades y debiendo garantizar el secreto profesional*. A ello se suman los criterios establecidos y la lógica institucional y de los programas o servicios en los que desempeña su rol.

El hecho de considerar todos los elementos antes mencionados imprime al Trabajo Social una tal *complejidad*, que exige de los profesionales la más alta capacitación y entrenamiento para su ejercicio responsable.

De manera que si acordamos con la imperiosa necesidad de considerar en un todo coherente la relación entre *CONOCER/COMPRENDER-INTERVENIR-TRANSFORMAR*, será desde cada servi-

cio social, ante cada situación problemática (violencia familiar, adicciones, etc.), ante cada programa o prestación, y en función de los marcos teóricos, modelos de intervención y perspectivas metodológicas, que se deberá diseñar, aplicar, evaluar y actualizar el “instrumental” acorde y pertinente según cada situación. Es decir, desde los instrumentos de registro, recopilación y sistematización de información, y la recreación permanente en la aplicación de técnicas como entrevistas y actividades grupales, entre otras, hasta la elaboración de sus criterios de evaluación.

3. REFLEXIONES ACERCA DE CIERTAS DIFICULTADES PRESENTES EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL EN RELACIÓN CON LA DIMENSIÓN TÉCNICO-INSTRUMENTAL

En los últimos años se observa en Argentina una revalorización del saber especializado del Trabajo Social que se manifiesta, entre otros aspectos, en el acceso de colegas a cargos a nivel de la conducción, diseño y evaluación de programas y políticas sociales. Por otra parte, desde los cuerpos colegiados en algunas regiones se está realizando una tarea en pos del re-conocimiento y defensa de la autonomía profesional.

Asimismo, desde los ámbitos académicos es clara la preocupación respecto de la importancia de una sólida formación teórico-metodológica, como soporte y fundamento de lo técnico-instrumental, lo cual está dando lugar a la modificación de los planes de estudio en numerosas unidades académicas.

Sin embargo, a partir de ciertas investigaciones, y de mi ejercicio como profesional y docente, me permito señalar que aún subsisten serias dificultades y obstáculos en la práctica cotidiana.

A saber:

- Disociación de lo técnico-instrumental de las dimensiones teórico-metodológicas y ético-políticas.
- Escaso conocimiento de las perspectivas epistemológicas y teórico-metodológicas en las que se inscriben las diversas

técnicas e instrumentos y sus implicaciones en el ejercicio profesional.

- Desactualización teórica.
- Escaso nivel de problematización respecto del tema.
- Aceptación acrítica de los instrumentos elaborados desde la institución.
- Aplicación mecánica de los instrumentos técnico-administrativos.
- Falta de iniciativa y/o autonomía para su elaboración.
- Escasa creatividad para su diseño, aplicación y evaluación.
- Ausencia de instancias de seguimiento, control, evaluación y actualización de técnicas y procedimientos utilizados.

Asimismo, en una reciente investigación (Loreto, A.; Margaría, S. y Max Agüero, E. 2006:188)—y en relación específica con el informe social— se señala que entre los profesionales prevalece la concepción de que se trata de un *mero instrumento técnico administrativo, con función de recoger datos, evaluar necesidades y propiciar servicios*. Además, se observa que más allá de sistematizar datos comunes referidos a lo “socio-ambiental”,

las conclusiones y sugerencias-recomendaciones, más que apoyadas en la teoría, recaen en el activismo, cuando no en el voluntarismo, en el “buen consejo”, o en el seguimiento del circuito administrativo impuesto por la burocracia de la organización.

Prevalece así la búsqueda de una

enumeración cuantitativa de datos desarrollados desde la lógica tecnicista del Modelo de Provisión Social, poco o nada consciente como modelo de intervención, y altamente predominante en nuestras organizaciones y servicios sociales.

Lamentablemente, esta situación no es nueva y la preocupación de quienes forjaron los cimientos de nuestra profesión y bregaron por otorgarle un estatus científico ya lo planteaban como una dificultad.

Testimonio de ello son las consideraciones que en 1917 y 1922 hiciera Mary Richmond (1993, 2005), en relación con la primera entrevista y con la utilización de instrumentos. Ella tiene plena conciencia que la formación profesional juega un papel fundamental, dado que la habilidad en el manejo de las técnicas es “lenta de adquirir”. Por lo tanto, requiere de un profesional experimentado que supervise y guíe el aprendizaje del estudiante, así como un ejercicio de reflexión y auto-conocimiento de las posibilidades y obstáculos personales.

En tal sentido, considera que la entrevista nada tiene que ver con completar *lapicera en mano* (...) una ficha que tenemos sobre el escritorio, formular *cada pregunta en el orden indicado por los ítems del formulario* y elaborar *un breve resumen de la mecánica respuesta*. En 1917 a esto sencillamente lo llama *un estúpido compilar de datos engañosos*.

Con respecto al registro, señala su importancia como un instrumento, tanto para la investigación como para la intervención, a la vez que constituye un insumo central para la docencia.

Como ya es sabido, sus investigaciones se basaron en el minucioso estudio de miles de intervenciones e historias sociales, tomando como elemento central el registro de lo actuado por el profesional, con el fin de dar cuenta de cómo se practicaba el servicio social de casos individuales.

Para la elección de dichos casos procedió a

eliminar (...) los legajos en los cuales la intervención practicada no había sido descripta, día a día, en forma completa, dando la preferencia a las observaciones sociales individuales que relataban un tratamiento activo proseguido durante un período de dos a seis años (Op. Cit., 1993:24).

Nos preguntamos: ¿en cuántos servicios sociales sería posible contar con la elaboración de tales registros en la actualidad?

La importancia que la autora atribuye a la capacidad de los trabajadores sociales para la elaboración de *informes sociales*, queda explicitada en su preocupación para la formación. En tal sentido, realiza una fuerte crítica a los

manuales utilizados en la formación de los sociólogos, donde prevalece en el estudio de las problemáticas familiares, una "prudente reserva" en su tratamiento y una "ausencia desalentadora de documentación" (Op. Cit., 1993:151).

Por su parte, Gordon Hamilton (1960) considera el proceso de formación de los futuros trabajadores sociales, como *un proceso gradual que requiere de una gran preparación práctica*. Sin embargo, no se trata sólo de desarrollar habilidades, sino que su accionar debe estar enmarcado en los valores y principios éticos de la profesión, lo cual se traducirá en las *"actitudes"*. Es decir, en cierta disposición para actuar, que se manifiesta en la observación, el respeto por el encuadre, gestos, palabras, en una escucha atenta y comprometida con el relato del otro².

Frente al tema que nos ocupa, se muestra muy crítico respecto al uso rutinario y burocrático de técnicas e instrumentos, así como de ciertas actitudes en particular en las entrevistas, en las cuales, ya sea por falta de conocimiento, experiencia o pericia en su diseño, aplicación y evaluación, saltan a la luz las inseguridades y ansiedades del entrevistador.

Como señalábamos en el trabajo mencionado (Travi, 2006:125) y vinculado con el tema del *registro* y el *tipo de información* que es necesario recabar al inicio de la intervención, Hamilton nos advierte que ello dependerá de si se trata de un *servicio que tomará el caso*, si sólo se recibirán demandas en visas a una *derivación* o si se trata de una demanda de *asistencia a nivel económico y/o material* o si se presentan otras *cuestiones conflictivas*³.

Por lo tanto, siempre las preguntas deberán ser pertinentes y estar vinculadas con el problema planteado, utilizando “técnicas apropiadas” cada vez que se requieran “datos específicos”.

Como ya hicimos referencia —al igual que Mary Richmond advierte—, las diferencias entre llenar un formulario preestablecido y un proceso entrevista, y que cualquiera sea la demanda, jamás debe hacerse en “forma rutinaria o siguiendo pautas” preestablecidas de antemano (Hamilton, 1960:166).

Asimismo, señala que *el formulario de solicitud nunca puede ser sustituto de la historia* realizada en la primera entrevista, y que debido a la complejidad de establecer criterios en relación con este tema, las instituciones deberían *estimular al personal para que participe en la formulación de las normas administrativas* y lamenta que en ese momento no se hubiera aún determinado *hasta qué punto el ciudadano cliente puede participar en la elaboración de dichas normas* (Op. Cit.:206). Hoy, luego de medio siglo, estamos aún muy lejos de lograrlo y, en este contexto, la participación de los “ciudadanos clientes” es prácticamente inexistente.

Otro aporte central son señalamientos que realiza respecto a la *forma de registrar y su comunicación* y, en particular, la importancia del registro de la “actuación profesional”, dado que en los servicios sociales rara vez se observa el registro sistemático del *plan de trabajo* —basado en las sucesivas aproximaciones diagnósticas—, las *intervenciones* que se van realizando, las *evaluaciones periódicas*, el *resultado final* —con relación a los objetivos propuestos— y la *finalización de la intervención o cierre del caso*. Esta situación tiene serias implicaciones éticas y metodológicas, cuando un trabajador social ingresa a una institución y *no cuenta con registros* acerca de lo actuado con las personas atendidas.

Por último, y en relación con la formación profesional, reitera que para desarrollar la pericia en su manejo, no hay otra alternativa que “*ejercitarse en el arte de tomar historias*”⁴ y en la necesidad que las/os estudiantes se entrenen progresivamente en

ir entresacando paciente y atinadamente los detalles de un cuadro cultural, los económicos, el material relativo al desarrollo del

TRAVI, B.

trabajo y la salud, las asociaciones de grupo, de tipo familiar u otros, que desde ya la persona presentará en forma paulatina y fragmentaria (Op. Cit.:189).

Como ya se mencionó, la pertinencia del material a registrar estará vinculado con la demanda en todas sus dimensiones partiendo de la noción de *proceso psicosocial como una totalidad dinámica*.

Retomando sus palabras:

La historia social es importante, porque la vida no se compone de episodios desarticulados y fragmentarios, sino que constituye un continuo flujo y reflujo, en el que se encuentran las relaciones de causa y efecto. En los problemas sociales, el TS debe distinguir todo aquello que puede explicarse por las presentes circunstancias (...) y lo que proviene de experiencias pasadas que han dejado una huella imborrable en la personalidad del individuo”, siendo “un punto central de investigación el núcleo familiar (Op. Cit.:190).

Hoy en día, en virtud de los avances científicos, el desarrollo de conocimientos acumulados en el campo profesional, el Trabajo Social tiene, sin duda, un gran potencial transformador y posibilidades para cumplir un papel fundamental, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas y a participar en la construcción de una sociedad más justa, libre y democrática.

Sin embargo, este potencial aún no puede desplegarse plenamente, lo cual no sólo impide el cumplimiento de sus objetivos emancipadores, sino que ubica a los profesionales en un lugar de subordinación y malestar permanente respecto de su ejercicio profesional.

Lo preocupante es que, sin desconocer las precarias condiciones en las que se lleva adelante el ejercicio profesional, las presiones político-institucionales, la escasez de recursos y la situación desesperante que enfrentan millones de familias sumergidas en la pobre-

za, gran parte de las limitaciones u obstáculos vinculados con el manejo de lo instrumental se basan en actitudes y creencias muy arraigadas en algunos profesionales y en lo que denomino “condicionamientos internos y limitaciones auto-impuestas”.

Para su superación será imprescindible un proceso de interpelación, desnaturalización y problematización de la práctica profesional, como un ejercicio activo y permanente a partir de una serie de ejes/interrogantes, entre los cuales pueden señalarse:

- La “actitud” (pasividad-creatividad-iniciativa) frente a los dispositivos técnico-instrumentales propuestos/impuestos por la institución.
- El tiempo destinado a la actualización teórico-metodológica y a la formación del posgrado.
- El “espacio” dedicado a conceptualizar las categorías centrales con las que se trabaja en cada área específica (violencia, pobreza, vulnerabilidad, exclusión, entre otras).
- El tiempo y disponibilidad para la elaboración de registros completos y rigurosos de las actuaciones profesionales que contengan las perspectivas de los actores y la propia intervención.
- La elaboración de estadísticas o actividades de sistematización de datos en relación con las personas/familias que se atienden, así como caracterizaciones sociodemográficas, motivos de consulta prevaletentes, principales problemáticas atendidas por la institución, estrategias de supervivencia, entre otras.
- El tiempo dedicado a la producción escrita respecto de las experiencias o los resultados de la práctica profesional.
- La supervisión, identificación y análisis permanente de los obstáculos y dificultades presentes en el ejercicio profesional.

El listado podría ampliarse aún más, pero lo que aquí interesa es reflexionar sobre el hecho que, más allá de las condiciones de trabajo

y las presiones institucionales, ningún “empleador” en el ámbito público o privado, puede impedir que los trabajadores sociales realicen con responsabilidad y eficacia su trabajo.

CONSIDERACIONES FINALES

En la Argentina, desde 1989, el ejercicio profesional está regulado por ley, asegurando *el control del mismo y el gobierno de la matrícula de los profesionales que la ejerzan*, los cuales quedan sujetos a las normas establecidas⁵.

Por su parte, el Código de Ética Profesional del Colegio de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires (2003), en el Capítulo I establece que

el trabajador social tiene derecho a “ejercer libremente su profesión” dentro del marco de la Constitución Nacional y las leyes, y que tiene el derecho y el deber de “hacer respetar los principios éticos” en los que se funda la profesión, que tiene el derecho de “requerir adecuadas garantías de defensa del libre ejercicio profesional” (Art. 4).

Asimismo, convoca a los trabajadores sociales a

“actuar con responsabilidad e idoneidad técnico-profesional”, siendo la “capacitación permanente, el conocimiento científico y la metodología profesional” los requisitos para sustentar un adecuado desempeño (Art. 5, Inc. C).

Por último, en el Capítulo IV considera que los profesionales deben promover las acciones tendientes a

“optimizar la calidad de los servicios de su área de intervención”, así como a “elegir libremente y con responsabilidad las técnicas y estrategias de su intervención profesional”, en el marco de las instituciones encuadradas en la ley profesional y su reglamentación.

De esta manera, se establece que el fortalecimiento y la legitimidad del ejercicio profesional requieren del reconocimiento de la autonomía que la ley y el estatus científico de la profesión confieren.

Por todo lo expuesto, consideramos que los trabajadores sociales tenemos un largo camino por transitar en pos de mejorar y optimizar los resultados de la intervención profesional, de potenciar el carácter emancipador de las personas, grupos y comunidades, y de contribuir así al mejoramiento de la sociedad. Ello no puede ser anulado por decisiones arbitrarias de un empleador o político en turno o, lo que es más grave aún, por nuestra falta de iniciativa, creatividad o capacidad.

NOTAS

1. Comillas nuestras.

2. Todos estos aspectos que fueron ampliamente desarrollados en años posteriores por la Psicología Social y sus aportes fueron retomados por prestigiosos autores, como el caso de José Bleger (1985). Para sorpresa de algunos, encontrarán el texto de Hamilton citado en el libro de dicho autor, en la p. 43.

3. Señala que quizás el peligro es que esta diferenciación sea demasiado rigurosa, y por lo tanto las personas que acudan por cuestiones "sólo" materiales o económicas, sean tratadas de "modo impersonal o rutinario", sin propiciar su participación, o descuidando el fin u objetivo de investigación (Hamilton, 1960:218).

4. Comillas de la autora.

5. La Ley 10.751, sancionada por la Honorable Legislatura de la Provincia de Buenos Aires, en la Ciudad de La Plata, el 29 de diciembre de 1988 y promulgada por el Poder Ejecutivo Bonaerense, a través del Decreto N° 124 del 23 de enero de 1989, y sus modificatorias Ley 10.920 (1990) y Ley 11.855 (1996), regulan el ejercicio de la profesión de Asistente Social y Trabajador Social en el ámbito de la provincia.

BIBLIOGRAFÍA

- BLEGER, J. (1985). *Temas de psicología. Entrevistas y grupos*, Buenos Aires, Argentina, Editorial Nueva Visión.
- BOURDIEU, P. y WACQUANT, L. (1995). *Reflexiones para una antropología reflexiva*, Buenos Aires, Argentina, Grijalbo Editorial.
- COLEGIO DE ASISTENTES SOCIALES O TRABAJADORES SOCIALES DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES (2003). *Código de Ética Profesional - Trabajo Social*, Buenos Aires, Argentina, Espacio Editorial.
- CORTÉS MORATÓ, J. y MARTÍNEZ RIU, A. (1996). *Diccionario de Filosofía*, CD-ROM, Barcelona, España, Empresa Editorial Herder, S.A.
- DI CARLO, E. (2001). *La comprensión como fundamento del Servicio Social*, Facultad de Ciencias Sociales de la Salud y Servicio Social, Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina, PAIDEIA.
- ESCOLAR, C. (2000). *Topografía de la investigación. Métodos, espacios y prácticas profesionales*, Buenos Aires, Argentina, Editorial EUDEBA.
- HAMILTON, G. (1960). *Teoría y Práctica de Trabajo Social de Casos* (1ª ed. 1940), México, Editorial Científica La Prensa Médica Mexicana, S.A. de C.V.
- IBAÑEZ, V. (2006). "El reconocimiento de la autonomía profesional desde la formación académica", *Primer Encuentro de Prácticas Universitarias y Proyecto Profesional Crítico*, 29, 30 de junio y 1 de julio 2006, Córdoba, Argentina.
- KISNERMAN (1988). *Pensar el Trabajo Social*, Buenos Aires, Argentina, Espacio Editorial.
- Ley Nacional N° 23.377 (1987) sobre el ejercicio de la profesión del Servicio Social o Trabajo Social en el ámbito nacional*, República Argentina.
- Leyes N° 10.751 (1989) y modificatorias 10.920 (1990) y 11.855 (1996) que regulan el ejercicio de la profesión de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales en la Provincia de Buenos Aires*, Argentina, República Argentina.
- LORETTO, Á.; MARGARÍA, S. y MAX AGÜERO, E. (2006). "El registro/relato discursivo en Trabajo Social. El caso del informe social", en Travi, B., *La dimensión técnico-instrumental en Trabajo Social. Reflexiones y propuestas*

Diseño, aplicación y evaluación de técnicas e...

- acerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe social*, Buenos Aires, Argentina, Espacio Editorial.
- RICHMOND, M. (1993). *Caso Social Individual* (primera edición, 1922, Russell Sage Foundation, Nueva York), Buenos Aires, Argentina, Editorial Humanitas.
- (2005). *Diagnóstico Social* (primera edición, 1917, Russell Sage Foundation, Nueva York), Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España, España, Siglo XXI Editores.
- SALDIVIA MALDONADO, Z. (2003). *La técnica en Ortega*, Universidad Tecnológica Metropolitana, Dirección de Tecnología Educativa y Diseño Comunicacional.
- TRAVI, B. (2006). *La dimensión técnico-instrumental en Trabajo Social. Reflexiones y propuestas acerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe social*, Buenos Aires, Argentina, Espacio Editorial.
- VÉLEZ RESTREPO, O. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social*, Buenos Aires, Argentina, Espacio Editorial.

Bibiana TRAVI. Doctorado en Epistemología e Historia de la Ciencia. Universidad Nacional de Tres de Febrero (en curso). Magíster en Políticas Sociales. Fac. de Cs. Sociales, UBA. 2004. Carrera de Especialización en Planificación y Gestión de Políticas Sociales UBA. 1994. Diploma de Estudios Superiores Especializados en Planificación de Recursos Humanos. Université Paris-Sorbonne, Francia. 1986. Lic. en Trabajo Social. Fac. de Cs. Sociales, UBA (por equivalencias). Asistente Social del Estado. Ecole Normale Social, Francia, 1983. Técnica Universitaria en Minoridad y Familia. UNLu-UBA, 1981. Prof. Regular Ordinaria Adjunta, Área Metodológica, Carrera de Trabajo Social, Universidad Nacional de Luján, Provincia de Buenos Aires, Argentina. UNLu: Rutas Nacionales 5 y 7, Luján, Provincia de Buenos Aires, Argentina (CP 6700). Tels.: 0054-11-4666-3672 - 0054-2323-423677 Correo E.: bibitravi@uolsinectis.com.ar - bibitravi@yahoo.com.ar
