

## METODOLOGIA, TECNICAS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO SOCIAL

Licda. Marjorie Smith Venegas (\*)

### *Introducción*

La discusión sobre el rol del Trabajo Social se ha agudizado en el devenir de los años y no es casual.

Cada día el trabajador social enfrenta nuevos retos que lo obligan a buscar formas de acción alternativas y por tanto a ejercer distintos roles.

El rol no es algo estático que se recibe como un regalo, es más bien una serie de características dinámicas que dan especificidad a una profesión. El dinamismo de la sociedad sólo permite mantener ciertos ejes que forman parte del todo "estabilidad-cambio", así que el rol del trabajador social se debe mantener ligado a la acción, al trabajo directo en y con la sociedad, pero, lo mismo, mantenerse alerta a los cambios para adoptar nuevas formas de acción que sean efectivas.

El estudio ya sea de situaciones o grupales, es la base del trabajo, existen métodos e instrumentos para utilizar, pero las concepciones teóricas no son limitadas y deben moverse en el contexto histórico que da lugar al trabajo.

Así, se debe tener una concepción de Trabajo Social, de su método y técnicas, del hombre y el trabajo, para poder definir lo que es el estudio y el informe social.

### *I. Concepción del Trabajo Social.*

El Trabajo Social está ubicado dentro de una concepción praxiológica, lo que entonces lo define como una disciplina científica, pero de ninguna forma esto significa, tener una visión positivista de la ciencia, que la separa en puras y aplicadas, y que han sido la base para que los detractores de las ciencias sociales argumenten descalificaciones de su lugar de ciencia, pues se arguye el no tener, (o tener limitadas) las posibilidades de experimentación y de separación absoluta de las variables causales, que llevarían a la construcción de una teoría particular.

El problema de la ubicación no es más importante. Si se tiene la postura ideológica que permite considerar, que el contraste de la teoría y la acción y su retroalimentación sistemática, es lo que produce el verdadero conocimiento científico, la concepción de "disciplina científica" no desmerece ni descalifica al Trabajo Social en su acción y reflexión; ya que el eje central, su razón de ser, es la práctica lo que la ha colocado como la única disciplina de las ciencias sociales, que tradicionalmente y

---

(\*) Trabajadora Social, Supervisora Región Central, CCSS.

a riesgo de ser calificada de reaccionaria, se ha mantenido fundamentado todo su quehacer en la experiencia, que sistematizada, ha permitido modificar las acciones para que la nueva experiencia tenga resultados más efectivos y positivos.

Sin embargo, debido a la multicasualidad de los hechos sociales, cada día es más difícil lograr una explicación, o por lo menos una interpretación de los mismos mediante una sola disciplina, así es que el acervo teórico de la ciencia social, no es patrimonio de una sola de las disciplinas que la componen.

El Trabajo Social es una profesión cuya base teórica deviene de las ciencias sociales, es estable porque tiene un cuerpo de conocimientos coherentes y transmisibles, pero dinámicos en su desarrollo porque tiene como insumo los hechos sociales y los momentos históricos en que éstos se desarrollan.

Aunque los orígenes del Trabajo Social son tan antiguos como la humanidad misma, brotan a la luz de las creencias religiosas, humanistas y políticas "enraizadas en el ideal que el hombre viva en mayor prosperidad y libre de servidumbre" (1), su objeto de atención no ha variado en siglos, pero sí la conceptualización y la metodología para actuar sobre él.

Por tanto el Trabajo Social ha respondido y responde a:

1. Un definitivo cuerpo de conocimientos, que permite reconocer los hechos sociales, problemas y los individuos que los representan.
2. Mecanismos ideológicos autorreguladores, que facilitan la interpretación de los hechos y la elección de alternativas correctivas.
3. Un profundo sentido de responsabilidad social, que se pone de manifiesto en la claridad de los conceptos curativos, preventivos y de rehabilitación de individuos y colectivos.
4. Una definitiva área de práctica y la legitimación de la sociedad.

## II. *Práctica institucional.*

Por otra parte y con la concepción que se ha definido, la profesión no es liberal, su quehacer está ligado a las instituciones de salud, de bienestar social, etc.

Esto por supuesto define y legitima socialmente el Trabajo Social, pero a su vez lo encasilla dentro de políticas y programas que no siempre son las respuestas esperadas. Sin embargo, el trabajador social debe moverse entre estos dos ejempls:

- a) Su concepción del hombre y sus necesidades (obtenida y reforzada a través de la formación académica).
- b) La concepción funcional que las instituciones tienen del hombre y sus necesidades (que no se da por el origen de las instituciones, que en nuestra sociedad, con el modo de producción capitalista, siempre surgen como respuesta a las necesidades populares).

El moverse forzosamente, entre estos dos ejes puede que el trabajador social sienta un desfase, entre su intencionalidad de remoción de

---

(1) Catalán, Hilda *Servicio Social*. Editorial Universitaria, Santiago de Chile, 1971.

causas que provocan los hechos sociales agresores al hombre y las expectativas de eficacia y efectividad que las instituciones definen para las demandas manifiestas. <sup>(2)</sup>

Esto se evidencia en:

1. Decisión del número de trabajadores sociales que tiene una institución.
2. Concepción de la significancia de Trabajo Social.
3. Cantidad de recursos asignados a los servicios de Trabajo Social.

### III. *Métodos y técnicas de Trabajo Social.*

Los métodos se definen como un conjunto de procedimientos estructurados, sistemáticos, formales y científicamente basados, cuyos procesos están fijados con claridad y precisión. Método, etimológicamente significa "camino" o sea dice el rumbo por donde los procedimientos son adecuados y bien dirigidos hacia los objetivos previamente establecidos.

Las técnicas permiten la aplicación de las teorías en que se basan los principios generales que definen la profesión.

Si la acción es la forma de expresión fundamental del Trabajo Social, ésta puede evidenciarse en programas de asistencia y promoción, éstos fundamentados en los programas de investigación y docencia e integrados por los programas de administración, que permiten determinar la necesidad de equilibrar los recursos tanto de la Institución como de los individuos involucrados en el proceso. Las acciones se llevan a cabo por medio de estudio y tratamiento de casos y grupos, cuando son determinados por el Principio Terapéutico, cuyo fin primordial es curar y rehabilitar individuos y sus situaciones lesivas.

También se dan métodos que son el trabajo de grupo y el trabajo comunal que están determinados por el Principio de Desarrollo, cuyos fines primordiales están encausados en la línea de un verdadero sistema de promoción, de prevención y rehabilitación integral del ser humano, para tratar de incorporarlo y hacerlo más útil a la sociedad y a sí mismo; por lo tanto la acción no se dirige sólo al hombre en el plano individual y colectivo, sino al medio en que éste se desenvuelve y a lograr la participación activa de los recursos de la comunidad; entendiendo por participación la expresión libre y activa, manifiesta en las responsabilidades y las acciones claramente definidas. Esto se supone, que permitirá a los individuos, grupos y comunidades ser independientes, aprender a manejar sus propias situaciones y responder en forma objetiva y pragmática a su realidad.

### IV. *El hombre.*

El hombre es un ser eminentemente social, sus esferas biológicas químicas, físicas, psicológicas, etc., están comprendidas y superadas dentro de su más amplia característica: ser social.

---

<sup>(2)</sup> O sea, el trabajador social reconoce que los hechos se reducen sólo mediante la eliminación de las causas que los provocan o facilitan, por lo que su interés se liga tanto a la demanda manifiesta como a la latente; mientras que para las instituciones, lo fundamental es responder a las necesidades evidentes que les dieron origen.

No se puede negar que el hombre tiene presencia física (tiene masa y movimiento) que su ser biológico le es inherente, pero las expresiones de estas realidades (físico-biológico) sólo son reconocidas y caracterizadas en un contexto social. Es la sociedad la que da la pauta de salud y enfermedad, de belleza y fealdad, de poderío y sumisión, en fin de hombre y no hombre.

Al hombre se le concibe como "hombre que trabaja"; porque el trabajo animal es cualitativamente diferente, no retroalimenta la conciencia del ser, para luego nutrirse de ella, es acción aislada y no práctica sistemática, no evoluciona y redefine instrumentos, es por eso que el trabajo humano hace al hombre.

Es por medio del trabajo entendido como proceso y fenómeno integral que tanto los hombres como las sociedades emprenden esfuerzos racionales, y planificados para alcanzar la satisfacción, en primera instancia, de necesidades básicas o primarias y posteriormente la satisfacción de las necesidades derivadas, producto de los mismos procesos de búsqueda y satisfacción de las necesidades básicas o primarias. Vale decir, frente a necesidades primarias el ser humano desarrolla una práctica social tendente a buscar formas de satisfacción de las mismas, sin embargo, dicha práctica genera sobre la marcha nuevas necesidades, que inclusive, van relativizando por la vida en sociedad (cada vez más compleja) el sentido primario o secundario de dichas necesidades.

Al situarnos frente al objeto-sujeto de la profesión del trabajo social (los grupos sociales populares), es menester reconocerlos primordialmente como formados por seres humanos que en su esencia son expresiones integrales: físicas, bioquímicas, psicológicas y sociales, siendo esta última instancia la esfera que integra y supera a todas las anteriores.

Desde esta perspectiva, el análisis del individuo, de la familia, del grupo social, de la clase social propiamente o de la sociedad en su conjunto, resulta ser un análisis más o menos desagregado del mismo proceso histórico, de donde la expresión individualizada del fenómeno no puede ser absolutizada, al margen del contexto histórico social del cual forma parte interdependiente.

#### V. *Investigación como base de estudio.*

La investigación es la actividad por medio de la cual podemos obtener un nuevo conocimiento, que se puede considerar científico debido a que posee, por un lado una descripción de los hechos reales, o sea que se obliga de utilizar elementos tales que no alteren aquellos que han intervenido en el desarrollo de los hechos; y por otra parte busca relaciones y asociaciones que pongan en evidencia las posibles causas para que esos hechos se den en una realidad y en un momento histórico determinado.

Investigar, es aplicar un método científico a la búsqueda de variables que permitan conocer las relaciones, ya sean causales o de asociación, para el conocimiento de los fenómenos sociales, con el objetivo de interpretarlos y buscar las soluciones que faciliten una integración hombre-medio más justa.

La búsqueda de la verdad es un proceso, que como todos, requiere de métodos, técnicas e instrumentos. En Trabajo Social el estudio social individual, que se manifiesta en un informe, es el instrumento más utilizado, al cual se llega por medio de la aplicación de técnicas como la entrevista, la visita domiciliar e institucional, el juego de roles, etc., y en



el cual participan como elementos fundamentales: la persona, el problema, el proceso y el especialista en trabajo social del caso, con el objetivo común de aclarar la situación (diagnosticar) y buscar la solución de los problemas (tratamiento).

Este proceso de búsqueda de la verdad, para que trascienda al conocimiento popular debe encausarse dentro de un marco de cientificidad, que va a ser el proceso de investigación. Al hacer una investigación, hay que definir el alcance, o sea ubicar al investigador con el objetivo del estudio, las variables que debe buscar, la selección de la muestra y la exposición de resultados.

## VI. *Sistematización.*

Si sabemos que cada quien es producto de su origen, de su ambiente y de su época, cada caso social estudiado tendrá los elementos comunes del grado de desarrollo social del medio, las características particulares de ese hecho social (momento en que se produce y principales variables) y la condición particular de la persona que los presenta.

Entonces una vez que se conozcan los elementos que intervienen en el hecho, los cuales son generalmente aportados por la hoja de referencia, ya sea enviada por otro profesional u obtenida por la primera entrevista con el paciente que acude espontáneamente a buscar los servicios de Trabajo Social, el analizar estos datos va a permitir establecer una jerarquización de los mismos, que es lo que se llamaría establecer ciertas bases teóricas que permiten inferir, como y en que magnitud cada hecho ha impactado en la persona y por supuesto cuales variables han sido determinantes y cuales solamente coadyuvan a la existencia de la situación del problema. Esto vendría dando un bosquejo diagnóstico y un reconocimiento de la capacidad inherente al paciente que se deben utilizar como su parte activa en el proceso de solución, al mismo tiempo se evidencian los posibles recursos que el medio ofrece, pues ya que el Trabajo Social está concebido por seres humanos y realizado para ayudar a otros seres humanos, se debe procurar que todo estudio se dirija hacia el máximo crecimiento de las potencialidades humanas y el desarrollo de un medio capaz de sustentar ese cambio. Si se llega a este punto con conciencia de todos los anteriores, entonces se está entrando en el diseño de un tratamiento, que debe determinar:

- a) Donde debe comenzar el cambio; y
- b) Establecer la relación dialéctica sociedad-individuo.

## VII. *El informe.*

Todo este contenido debe ser sistematizado en un informe, del cual se supone pueden haber varios formatos, sin embargo, pensando en la íntima relación "contenido-forma", lo ideal será iniciar la sistematización con los hechos relevantes, que según el paciente y los informantes han agudizado el problema o sea descubrir la historia personal.

Teniendo a mano esta información, se debe establecer su relación con el marco teórico, entonces describir como se dieron las relaciones familiares y laborales que van a permitir descubrir la relación anterior, se logran establecer las relaciones causa-efecto y las posibles soluciones, con lo que queda concluida la manifestación escrita de un estudio o sea el informe.

Hasta aquí no se ha hablado de una parte muy importante, como es, el seguimiento de los puntos establecidos en el tratamiento, o sea la evolución y la evaluación del mismo.

También hay diferentes formas de realizar estos reportes, pero lo más importante es que cada uno se orienta hacia los objetivos propuestos y deje totalmente claro, lo que se ha logrado y porque faltó algo por lograr.

Para terminar es necesario que esto se evalúe periódica y finalmente, mediante resúmenes evaluativos y análisis de cierre, que serán insumos para establecer tipologías de casos, efectividad de tratamiento y claridad de diagnósticos.

#### VIII. Conclusiones finales.

En síntesis los tres principios: Planificación, Terapéutica y de Desarrollo facilitan la definición de programas de acción y promoción que por medio de los métodos del caso, grupo y comunidad adecúan la atención al niño, al adulto y a la familia en su entorno social, que con el apoyo de la investigación y la docencia va a permitir la rehabilitación del hombre.

Las acciones del Trabajo Social, son dirigidas en términos generales al hombre, y para llevarlas a cabo son necesarios los instrumentos y las técnicas que permitan aportar conocimientos sobre cultura y costumbres. Una de las más adecuadas para cumplir esos objetivos es la inserción, ya que una buena inserción dará elementos para:

1. Reconocer líderes naturales, que son fundamentales para la legitimación de los programas.
2. Clarificar las dificultades que pueden obstaculizar el desarrollo de los programas.
3. Utilizar de la mejor manera los recursos organizativos de los grupos y comunidades.
4. Mantener estrecha relación con los miembros de las familias que integran los grupos sociales.
5. Ser vínculo adecuado entre la institución que se representa y las necesidades del área de trabajo.
6. Aclarar las actividades que como educador, orientador y facilitador tiene el Trabajador Social en su rol de líder profesional.

Por otra parte la investigación es la base para los programas y la aplicación directa de los métodos ya sea individuales o colectivos, y por supuesto la sistematización de la información, es el paso necesario para crear teoría.

#### BIBLIOGRAFIA

- Casalet, Mónica. *Alternativas Metodológicas en Trabajo Social*. Humanitarias 1976. Bs. As.
- Engels, F. *El Papel del Trabajo en la Transformación del Mono en Hombre*. Progreso-Moscú-1979.
- Perlman, H. Harris. *Servicio Social Individualizado* RIALP. 1965. Madrid.
- Sierra y Bravo. *Métodos de Investigación Social*. Paraminfo. -976. Madrid.
- Piaget, Jean. *Comportamiento, Motor de la Evolución*. Nueva Visión. 1977. México.