

ESTABLECIMIENTO DE LA RELACIÓN ENTRE: TRABAJO SOCIAL,
INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN. UNA LECTURA
METODOLÓGICA

ESTABLISHMENT OF THE RELATIONSHIP BETWEEN: SOCIAL
WORK, INVESTIGATION AND INTERVENTION. A
METHODOLOGICAL READING

ÉTABLISSEMENT DE LA RELATION ENTRE: TRAVAIL SOCIAL,
ENQUÊTE ET INTERVENTION. UNE LECTURE MÉTHODOLOGIQUE

ESTABELECIMENTO DA RELAÇÃO ENTRE: TRABALHO SOCIAL,
INVESTIGAÇÃO E INTERVENÇÃO. UMA LEITURA METODOLÓGICA

Luis Enrique Rangel¹

Recibido: 16 de mayo de 2020

Aceptado: 20 de septiembre de 2020

<https://doi.org/10.38017/23228040.722>

Resumen

El siguiente artículo da cuenta de una revisión documental, la cual tiene como centro de atención la relación entre: trabajo social, intervención e investigación, por supuesto, teniendo como eje central el trabajo social y sus líneas de actuación profesional. Este escrito se trata de una recopilación teórica sobre la práctica profesional, que surge a partir de la observación en el campo y la revisión bibliográfica de diferentes autores. Actualmente, el trabajo social ha quedado cubierto por un conjunto de prácticas (que muchas veces no responden a los criterios de actuación profesional), que deben ser reivindicadas desde el núcleo de la profesión, ya que se han dejado de realizar acciones propias del quehacer profesional y, del mismo modo, han quedado en el olvido otras (trabajo social institucional, trabajo social clínico, planificación, ejecución y diseño de proyectos comunitarios, asistencia escolar, entre otras) que fueron asumidas por diferentes disciplinas científicas. Del mismo modo, se hace

¹ Licenciado en Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela (UCV), sexto semestre de Comunicación Social y tesista de la Maestría en Gerencia Empresarial. Investigador social, ponente y escritor de diversos artículos sociales. Docente de la escuela de Sociología de la UCV en el período 2016-2018 en la cátedra de Métodos. Docente de la Unidad Educativa Privada “San Cayetano” en el período 2016-2019 en la materia de Proyectos. Para establecer contacto con el escritor: luiserangel@gmail.com o por instagram: @luisrangelucv

un llamado de atención para incorporar la sistematización de experiencias en el ejercicio profesional, proceso de organización que contribuye significativamente al registro de experiencias y acumulación de conocimientos en la práctica profesional.

Palabras clave: trabajo social, investigación, intervención, sistematización, prácticas profesionales.

Abstract

The following article reports on a documentary review, which focuses on the relationship between: social work, intervention and research, of course, with social work and its lines of professional action as its central axis. This writing is about a theoretical compilation on professional practice, which arises from the observation in the field and the bibliographic review of different authors. Currently, social work has been covered by a set of practices (which many times do not respond to the criteria of professional performance), which must be claimed from the core of the profession, since they have stopped carrying out actions typical of professional work and Similarly, others have been forgotten (institutional social work; clinical social work; planning; execution and design of community projects; school attendance, among others) that were assumed by different scientific disciplines. In the same way, a call for attention is made to incorporate the systematization of experiences in professional practice, an organizational process that significantly contributes to the registration of experiences and accumulation of knowledge in professional practice.

Keywords: social work, research, intervention, systematization, professional practices.

Résumé

L'article suivant rend compte d'une revue documentaire, qui se concentre sur la relation entre: le travail social, l'intervention et la recherche, bien sûr, avec le travail social et ses lignes d'action professionnelle comme axe central. Cet écrit concerne une compilation théorique sur la pratique professionnelle, issue de l'observation sur le terrain et de la revue bibliographique de différents auteurs. Actuellement, le travail social est couvert par un ensemble de pratiques (qui souvent ne répondent pas aux critères de performance professionnelle), qui doivent être revendiquées au cœur de la profession, puisqu'elles ont cessé de mener des actions typiques du travail professionnel et De même, d'autres ont été oubliés (travail social institutionnel; travail social clinique; planification; exécution et conception de projets communautaires; fréquentation scolaire, entre autres) qui étaient assumés par différentes disciplines scientifiques. De la même manière, un appel à l'attention est lancé pour intégrer la systématisation des expériences dans la pratique professionnelle, un processus organisationnel qui contribue de manière significative à l'enregistrement des expériences et à l'accumulation des connaissances dans la pratique professionnelle.

Mot clés: travail social, recherche, intervention, systématisation, pratiques professionnelles.

Resumo

O artigo a seguir relata uma revisão documental, que enfoca a relação entre: serviço social, intervenção e pesquisa, claro, com o serviço social e suas linhas de atuação profissional como eixo central. Este texto trata de uma compilação teórica sobre a prática profissional, que surge da observação em campo e da revisão bibliográfica de diferentes autores. Atualmente, o

serviço social tem sido contemplado por um conjunto de práticas (que muitas vezes não atendem aos critérios de atuação profissional), que devem ser reivindicadas ao seio da profissão, uma vez que deixaram de realizar ações próprias do trabalho profissional e Da mesma forma, outros foram esquecidos (serviço social institucional; serviço social clínico; planejamento; execução e desenho de projetos comunitários; frequência escolar, entre outros) que foram assumidos por diferentes disciplinas científicas. Da mesma forma, chama a atenção para a incorporação da sistematização de experiências na prática profissional, processo organizacional que contribui significativamente para o registro de experiências e acúmulo de conhecimentos na prática profissional.

Palavras-chave: serviço social, pesquisa, intervenção, sistematização, práticas profissionais.

Introducción

Para poder avanzar en los puntos previstos a desarrollar, es necesario identificar los conceptos claves que configuran el contenido teórico en este material, no porque se vaya a trabajar en un glosario, sino para contextualizar al lector en los elementos preponderantes de este escrito. Cabe

destacar que, los conceptos trabajados acá fueron los que el autor (luego de una revisión bibliográfica) consideró apropiados para el trabajo desarrollado, puesto que existe una amplia gama de teorías y autores sobre los temas planteados.

Trabajo social

El primer término que se va a abordar en este artículo es este. Vale mencionar que, no existe un consenso sobre la definición de este campo profesional, de hecho, en muchas universidades de América aún se discute si somos una ciencia o una disciplina científica de las ciencias sociales. En este artículo vamos a asumir la profesión como una disciplina científica⁹ de las ciencias sociales. En consecuencia, luego de hacer una amplia revisión bibliográfica, se van a tomar en cuenta los elementos comunes existentes entre diversos autores para posteriormente establecer la definición que se va a manejar en este trabajo y que nos va a acompañar a lo largo del desarrollo del mismo.

Montoya (citado en Ander-Egg, 1986) define el trabajo social como una profesión que promociona los principios de los

derechos humanos y la justicia social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales.

También, en su diccionario, el profesional de las ciencias sociales hace mención a que el trabajo social es una superación de la asistencia social, la cual se empezó a promover, y cobró fuerza, a partir del movimiento de re-conceptualización, el cual se llevó a cabo en la década de los 60 y promovía el empoderamiento de los trabajadores sociales sobre posturas críticas del campo de acción, teniendo en cuenta los contextos sociales y políticos. Este inició como un acto de caridad y filantropía de las damas de sociedad junto a las iglesias; no obstante, la profesión fue superándose y tecnificándose con el pasar del tiempo,

⁹ Se entiendo por disciplina científica al conjunto de áreas de conocimientos, específicos, de la ciencia que cuentan con su objeto y métodos adecuados de estudios.

pasando por la asistencia social, evolucionando al servicio social y, finalmente, convirtiéndose en lo que conocemos hoy como trabajo social¹⁰.

Por su parte, Alayon (1987), en su libro “Definiendo al Trabajo Social”, cita a Peter (1968) quien manifiesta que el trabajo social es una disciplina profesional que tiene sus propias teorías de conocimientos basado en la práctica (he ahí la importancia de la sistematización, elemento que trabajaremos más adelante). El autor también indica que esta profesión es poco conocida y hace uso de técnicas de actuación profesional de otras disciplinas, para poder visualizar la realidad social y dar respuesta a las mismas.

Es importante mencionar que, aun cuando hace uso de técnicas de recolección de datos de otras disciplinas, el trabajo social cuenta con herramientas propias que también son usadas en su cotidianidad. En ese aspecto, se puede observar cómo el trabajador social hace uso de la inter y multidisciplinaridad, para poder ejecutar sus acciones y cumplir sus objetivos de intervención profesional.

Por otra parte, la Federación Internacional de Trabajo Social (2014) coincide con diversos elementos de los autores antes planteados; no obstante, suma como contenido esencial a la definición del trabajo social, la promoción y desarrollo social para lograr el fortalecimiento de las personas y los grupos en los cuales se genera un proceso de atención y actuación profesional, para, a través de ello, lograr calidad de vida en los individuos y colectivos que se están abordando.

Intervención

En general, el término hace referencia a la acción de intervenir en... cuando se habla de

En consecuencia, tomando como referencia las definiciones previas y otras, no sumadas a este trabajo, junto a un proceso de reflexión, se puede decir que el trabajo social es: una disciplina científica con su propio cuerpo de conocimiento y métodos de acción definidos, para lograr el bienestar social a través de las políticas públicas, sociales y diferentes recursos materiales e instrumentales, que permitan mejorar e incrementar la calidad de vida de sus beneficiarios en los distintos espacios de desarrollo profesional.

El trabajo social hace uso de teorías, herramientas y técnicas profesionales, propias y de otras disciplinas, para obtener información de la realidad social, y a partir de ahí generar un mapa de acción, y concretar un eje orientador para lograr dar respuestas puntuales en su ejercicio profesional, todo lo anteriormente dicho, enmarcado en la realidad a intervenir.

La observación directa en el campo, la observación no participante, la entrevista, el diario de campo, las encuestas, el sondeo opinático, la revisión de documentos históricos, documentos legales y la visita domiciliaria, forman parte de las técnicas utilizadas por el trabajador social para recabar información y construir su plan de abordaje. No obstante, como ya se mencionó anteriormente, el profesional también utiliza recursos propios (informe social, visita domiciliaria y mapa comunitario) de su disciplina, para generar los procesos de intervención y mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios.

intervención, se puede aludir a diferentes situaciones y contextos. Puede ser una

¹⁰ Para ampliar esta información, se recomienda revisar el libro de Ander-Egg (1984) “Historia del Trabajo Social”.

intervención militar, quirúrgica, social, estética, entre otras. En este artículo, vamos a trabajar directamente con la intervención social, debido a que esta es el campo de acción en el que se desenvuelve el trabajador social como profesional de las ciencias sociales.

Tomando como referencia a Ander-Egg (1986), la intervención es un proceso sistemático y coherente que se utiliza para generar cambios positivos en el sistema o para dar respuesta a una problemática específica. Es importante mencionar que, no puede haber una intervención exitosa sin un proceso previo de investigación, haciendo uso de todas las técnicas mencionadas en párrafos anteriores, la cual nos va a proveer el conocimiento necesario para tomar las acciones pertinentes, enmarcadas en un plan de acción, adecuadas al caso que se esté estudiando y trabajando.

Esta no siempre es la misma, varía según el criterio profesional y el modelo de acción que cada uno crea pertinente. Sin embargo, si se realiza un proceso de investigación bien definido y se consideran todos los elementos

Investigación

Toda disciplina científica requiere de procesos investigativos para poder realizar sus intervenciones. El trabajo social no escapa de esa realidad, de hecho, su acción profesional está relacionada directamente con la investigación, puesto que ese proceso indagatorio es el que va a permitir la cercanía y conocimiento de la realidad que se quiere estudiar, para posteriormente ser intervenida y generar cambios positivos en el entorno y la cotidianidad de los beneficiarios.

Investigar no es tarea sencilla, requiere de dedicación, tiempo, atención y constancia, se trata de obtener datos útiles y relevantes, para posteriormente convertirlos en

circundantes al caso, para diseñar las estrategias de intervención, el resultado debe modificar positivamente la situación inicial, llegando a la deseada.

El término es polisémico, debido a su multiplicidad de uso y de significados, tal como se ha expuesto en líneas anteriores, no resulta terea sencilla definirla; sin embargo, pareciera que hay un acuerdo sobre el uso de este término y es justamente el referido a participar de un proceso de cambio para dar respuesta a algún problema o situación no deseada, que es susceptible de ser mejorada.

En el área de las ciencias sociales, la intervención está asociada a procesos sistemáticos orientados a modificar situaciones particulares en individuos, familia o sociedad, con el fin de generar bienestar y ofrecer una realidad diferente a quienes hacen parte de un determinado grupo social. El beneficio de un individuo o de una familia van a impactar directamente en su entorno comunitario, por ello es importante tomar en cuenta todos los elementos internos y externos al momento de realizar un plan de trabajo.

información significativa, que va a servir para el presente y futuras acciones.

Hoy en día, el acceso a la información es diverso, en efecto, hay demasiado contenido en las redes sociales e internet, algunos ciertos y otros no tan veraces, por lo cual, indagar es una tarea que requiere de seriedad y compromiso, en razón de que no se trata de tener mucha información que no aporte nada, al contrario, el objetivo es recabar datos significativos que sumen valor a la tarea que se está ejecutando. La confiabilidad y credibilidad de las fuentes es vital para obtener buenos resultados, además de contrastar diversas opiniones para así llegar a un cuerpo de conocimiento propio,

tomando como referencia diversos autores. La multiplicidad de medios para investigar y el exceso de información han generado que, quienes se dedican a este oficio, deban hacer depuraciones reales (filtrar datos), ya que existen datos falsos que pueden dañar todo el trabajo que se haya realizado y poner en entredicho la seriedad de los resultados obtenidos.

Partiendo de lo antes expuesto, se puede decir que la investigación es un proceso sistemático y organizado, que amerita seriedad y compromiso de quien lo desarrolla, con el cual se pretende obtener datos, los cuales son depurados, procesados y contrastados para transformarlos en información fidedigna, con el fin de dar respuestas a preguntas, hipótesis o problemas.

Los espacios para realizar investigación documental son diversos, internet, libros, revistas, documentos históricos, documentos

legales, informes, redes sociales, entre otros, que forman parte de las fuentes que se pueden consultar para obtener datos. Se recomienda hacer revisión de tres o más fuentes para contrastar datos y, a partir de ahí, optar por una postura personal sobre el tema tratado. Este tipo de indagación, en el trabajo social, permite recabar información y agregarla a la obtenida en el campo, para poder generar un diagnóstico de la situación con la que se va a trabajar.

El principio básico de toda investigación debe ser la objetividad¹¹, en virtud de que, si la persona que se está dedicando a investigar no es capaz de aceptar las realidades con las que se puede encontrar en el proceso, no tiene sentido encaminarse en este campo, ya que los datos recabados no tendrían mucha utilidad, solo “funcionarían” las hipótesis iniciales (sesgadas por el criterio unipersonal de quien investiga), que muy poco ayudaría a dar respuesta a las preguntas y problemas sociales que deben ser abordados.

El paso a paso de la intervención. Una propuesta

Es importante tener en cuenta que, el proceso de intervención está caracterizado por ser un conjunto de acciones definidas y ordenadas, en este documento proponemos 5 elementos que, desde la visión del autor, esquematiza y sintetiza este proceso. A continuación, se va a explicar cada uno de ellos:

- **Situación inicial:** relacionada directamente con la realidad con la que se encuentra el profesional, en este punto no hay un trabajo técnico realizado, solo una aproximación empírica de lo que está sucediendo en un contexto particular. Vale mencionar que,

en este apartado, no hay un diagnóstico claro, solo el conocimiento de una realidad compleja que amerita intervención profesional. Luego de avanzar al diagnóstico, se establece una situación real y se plasma lo deseado. Es decir, el *para qué* de la acción profesional.

- **Investigación:** ya ubicados aquí, el profesional se encarga de recabar y contrastar los datos a través de diferentes medios y fuentes, para poder tener una visión amplia de lo que está

¹¹ Lo cual no implica desconocer la complejidad de lo social. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que el profesional debe intentar dejar de lado sus subjetividades, para poder realizar el abordaje y obtener resultados positivos para el beneficiario. La

objetividad implica poder hacer una lectura libre de prejuicios de los datos recabados, pues, de otra manera, se corre el riesgo de plantear estrategias que poco se ajustan al contexto y realidad a trabajar.

sucedido en ese contexto y a partir de ahí generar un diagnóstico. Vale mencionar que, la investigación es un proceso continuo y permanente, puesto que, aun cuando se ha dibujado la realidad identificada por el trabajador social o el equipo profesional, esta puede ir sufriendo alteraciones a medida que van surgiendo nuevos datos.

- **Diagnóstico:** una vez habiendo contrastado la situación inicial con la información obtenida, a través del proceso de indagación y recopilación de datos, el profesional, teniendo en cuenta el contexto social con el que se enfrenta, elabora un diagnóstico inicial. El mismo puede ser susceptible a cambios y modificaciones con la presencia de nuevos datos. Es decir, el diagnóstico no es estático, se transforma si es necesario a partir de la identificación de datos relevantes.
- **Planificación:** una vez alcanzada una aproximación casi completa al panorama que el trabajador social se va a enfrentar, el mismo se encuentra en la facultad de diseñar un plan de intervención, con objetivos, líneas de acción, metas, tiempos establecidos, indicadores de gestión, indicadores de impacto, población beneficiaria y recursos

disponibles. A este proceso se le llama planificación. Como se mencionó en párrafos anteriores, los modelos de abordaje son diversos, existen muchos, es el profesional quien selecciona el que considera que mejor se adapta a sus objetivos de intervención y paradigmas.

Este proceso de planificación tiene que ser flexible, debido a que las acciones y los tiempos de intervención deben coordinarse con los beneficiarios y, en muchas oportunidades, cada actor tiene un ritmo diferente. Además, en el proceso de abordaje, el profesional puede ir incorporando acciones que considere pertinentes para fortalecer y optimizar los resultados de su plan de intervención.

- **Ejecución del plan:** finalmente, cuando se han completado los pasos mencionados anteriormente, el profesional pone en marcha sus acciones previstas y, de esa manera, altera de forma positiva la realidad que se propuso modificar. Recordemos que en el proceso se pueden ir sumando y restando acciones que el profesional considere, según su criterio y evaluación constante.

Módelos y técnicas de intervención en trabajo social

En este espacio del artículo, se va a esbozar, de modo genérico, las diferentes técnicas y modelos actuación profesional que se utilizan en la práctica del trabajo social. Es importante destacar que, para este apartado, se va a considerar la postura de

Tonon (2005) y Viscarret (2007). Los elementos mencionados por estos autores en sus respectivos libros (ver en referencias bibliográficas), abarcan una buena parte de todos los modelos y técnicas que son usados en la profesión.

Las investigaciones avanzan constantemente y van mostrando diferentes maneras de realizar abordaje desde el Trabajo Social; no obstante, las técnicas y los modelos acá

planteados pueden ser considerados el pilar o la base de la intervención. Si se quiere, son los más tradicionales y han dado paso al surgimiento de nuevos conocimientos.

Técnicas de actuación profesional

Las técnicas de actuación profesional son concebidas como instrumentos o elementos metodológicos disponibles, los cuales son utilizados por el trabajador social para abordar una realidad social concreta. A través de las técnicas, se pueden realizar análisis y comprender los contextos en los cuales se desenvuelven los sujetos o beneficiarios, y a partir de ahí generar diagnósticos sociales. Las técnicas se sustentan en el ámbito teórico y operativo.

separadas en dos grandes aristas, siendo estas cuantitativas y cualitativas.

Desde el punto de vista teórico, se refiere al conjunto de teorías que han sido comprobadas y que dan significación social e intelectual al proceso metodológico empleado en cada técnica. Sustentan la operatividad y el eficaz funcionamiento de la técnica, ofreciendo así resultados positivos para alcanzar los objetivos propuestos.

- **Las técnicas de actuación profesional cuantitativas:** desde esta perspectiva, se trabaja en el plano de la “neutralidad”, se separa al beneficiario del contexto en el cual se encuentra y no se da paso a una reflexión crítica y posterior análisis del profesional. Desde las técnicas cuantitativas, los resultados obtenidos en el proceso de indagación son reducidos a simples datos o números.

Las técnicas cuantitativas son cerradas, no dan pie a una interacción (ida y vuelta en la conversación) entre el profesional y el beneficiario, en este sentido, no existe la posibilidad de conocer cómo el sujeto de atención entiende y visualiza su situación, su contexto. Normalmente, las respuestas son dicotómicas o reducidas a una selección simple, limitan el lenguaje. Algunas de estas técnicas son el test, la encuesta, cuestionario, censo, protocolos, entre otras.

Ahora bien, cuando se plantea desde el contexto operativo, se refiere a las operaciones (actividades) específicas que instrumentalizan el proceso mismo de la técnica. Básicamente, son las tareas y actividades concretas que permiten la ejecución y uso de esta. Las técnicas de investigación en el trabajo social dan paso a la recolección de datos y, posterior, comprensión de las situaciones y contextos circundantes de los casos trabajados. Establecen un diálogo visual, oral, perceptivo y escrito entre el profesional y las personas involucradas, tomando en cuenta las generalidades y particularidades de la realidad social.

- **Las técnicas de actuación profesional cualitativas:** a diferencia de lo cuantitativo, estas técnicas no son mecanicistas; al contrario, son interactivas, permiten una conversación fluida entre el beneficiario y el trabajador

Desde la perspectiva de Tonon (2005), las técnicas de actuación profesional, en el trabajo social, pueden ser clasificadas o

social. Va a depender del profesional lograr una conexión con su interlocutor, para que este pueda aportar la mayor cantidad de información posible, lo cual va a posibilitar hacer una conjetura de los resultados obtenidos, y a partir de ahí dibujar una realidad social, partiendo de lo que aportó el sujeto de atención.

Vale mencionar que, si el profesional no genera *rapport* (estar en sintonía con el otro), las técnicas cualitativas no van a dar resultados positivos, puesto que, para establecer una conversación fluida y eficiente, se debe lograr empatía, pero, sobre todo, confianza, que el interlocutor confíe en el profesional que lo está asistiendo para darle toda la información necesaria. Por ello, es importante estudiar y aprender bien el método de acción de cada técnica cualitativa, para lograr la efectiva instrumentación de cada una de ellas.

Este tipo de técnicas permiten que el profesional plasme un panorama más amplio, debido a que, a partir de la conversación y la observación, se puede hacer una reflexión crítica de la realidad que se está estudiando y estructurar un diagnóstico más completo.

Lo valioso de lo cualitativo es que estudia al ser humano desde una concepción más amplia, no separa al beneficiario de su contexto, se entiende que toda situación social está compuesta de diversos factores y cada persona tiene una percepción diferente; por lo tanto, al escuchar su postura y sus argumentos, podemos visualizar

aspectos que pueden ser obviados si solo obtenemos respuestas dicotómicas.

Se juega con el lenguaje abierto y se caracteriza por una interacción dialógica que da paso a agrupar los datos significativos y desechar los que no generen aportes al proceso de investigación.

Algunas de las técnicas agrupadas en este plano son: los talleres grupales, grupos de conversación, entrevista estructurada, entrevista semiestructurada, entrevistas a profundidad, observación directa, observación participante, entre otras.

Es de vital importancia mencionar que, el hecho de que el profesional pueda hacer un análisis crítico y agregar elementos rescatados de las conversaciones con los beneficiarios, no le quita la “objetividad” a la investigación. Al contrario, el trabajador social debe estar preparado para recabar información y dibujar la realidad social lo más alejado de prejuicios posible, para diseñar un buen plan de abordaje que dé resultados óptimos.

Para finalizar este apartado, es necesario hacer alusión a que cada técnica de intervención en el trabajo social es necesaria, tanto las enmarcadas en el área cualitativa, como las que se componen en el aspecto cuantitativo. El profesional debe discriminar cuál le es más funcional en un momento determinado. El uso de técnicas cualitativas no está directamente relacionado con la supresión o eliminación de lo cuantitativo; más bien, poder combinar ambos elementos va a permitir una vista más panorámica del

contexto en estudio. Depende de cada investigador las técnicas utilizadas.

Modelos de actuación profesional

Cuando se habla de un modelo de actuación profesional, se hace referencia directamente a un conjunto de acciones y enunciados teóricos que orientan el accionar profesional en un contexto determinado.

A través del modelo, el trabajador social intenta dar una forma unánime a la actuación profesional, es decir, se basa en un conjunto de acciones determinadas que se sustentan en teorías y conocimientos previos, los cuales validan la eficacia del mismo. Con el modelo, se intenta esquematizar y deducir acciones.

Los modelos de intervención son varios, no hay uno solo, van cobrando fuerza y vitalidad a medida que son empleados en diferentes contextos y se adaptan a tal situación, generando resultados óptimos en diversos escenarios. Un mismo caso puede ser trabajado con diferentes modelos, cada profesional hará uso del que considere oportuno, la selección también va a depender de la corriente de pensamiento con la que el trabajador social tenga más afinidad.

Viscarret describe 8 modelos de intervención en el trabajo social. A continuación, vamos a mencionar cada uno de ellos.

- **Modelo psicodinámico:** tiene sus orígenes en el psicoanálisis de Freud y la psicología dinámica. Se enfoca en los conflictos internos de las personas, quienes muchas veces no saben que los tienen, para mejorar su conducta y realidad externa. Su objetivo es desarrollar la personalidad del individuo, que puede haber sido

interrumpida por situaciones psíquicas internas.

- **Modelo de modificación de conducta:** tiene sus orígenes en la psicología conductistas, la cual se orienta en la observación del comportamiento de los individuos para hacer interpretaciones (aproximaciones) de su conciencia. Se diferencia del modelo anterior que trabaja de afuera hacia adentro. Da singular significación a las experiencias actuales, al momento vivido, no otorga valor a las situaciones por las que ha pasado el sujeto de atención. Dentro del modelo de modificación de conducta existen dos vertientes; la primera, que propone cambiar las respuestas o maneras de afrontar la realidad sin cambiar el entorno de los beneficiarios; y la segunda, que se percibe en sentido inverso, es decir, modificar el ambiente en el cual se desarrolla el sujeto de atención.
- **Modelo de intervención en crisis:** surge como respuesta al desenvolvimiento del trabajador social que constantemente se enfrenta a casos, familias o comunidades en estado de crisis. Se trata de una especie de terapia breve, donde se intenta dar contención emocional, ofrecer apoyo al beneficiario. Su objetivo es aminorar los daños emocionales y físicos de una situación traumática determinada. Constantemente, en

este modelo, se hace uso de la resiliencia en las familias e individuos para que puedan hacer frente a su realidad e incrementar el desarrollo de sus habilidades y recursos emocionales para afrontar contextos complejos. Se trata de un acompañamiento activo.

- **Modelo centrado en la tarea:** surge a finales de los años 60, fue desarrollado directamente en el seno del trabajo social, no centra su conocimiento en el cuerpo teórico de otras disciplinas científicas. Es un modelo que trabaja con períodos de tiempos cortos, está basado en el establecimiento de un objetivo dado y el desarrollo de las tareas necesarias para alcanzar la meta propuesta. Favorece su intervención en la ejecución de actividades breves, sencillas y eficaces, para dar soluciones a un problema social determinado.
- **Modelo humanista/existencialista:** su accionar es contrario al ejecutado por los modelos psicoanalíticos y conductuales. Se basa en las motivaciones personales para lograr el autodesarrollo; en la significación subjetiva que cada persona le da a su realidad, a sus vivencias, para generar crecimiento personal. En sintonía con el trabajo social, este modelo resalta las diferencias existentes en cada contexto abordado, valora las particularidades de cada persona y su concepción de vida, pasando desde el aspecto religioso hasta el ámbito social y cultural. El plan de acción se basa en cada sujeto, rechaza la estandarización; por lo tanto, es a

partir del beneficiario, sus herramientas y potencial, que se delimitan las acciones ejecutadas para modificar la realidad.

- **Modelo crítico radical:** surge a finales de los sesenta y principios de los setenta, tiene singular significación en los movimientos reconceptualizadores del trabajo social suramericano. Se nutre de las teorías marxistas, feministas, étnicas, la sociología radical, la teología, entre otras. Parte de la concepción (a diferencia de los otros modelos) de que el beneficiario no es responsable de la situación que le tocó vivir, las desigualdades sociales son provenientes de un devenir histórico y es ahí donde se debe prestar atención al lugar donde se originó la situación conflicto existente. Centra el esfuerzo de su intervención en los sectores más desfavorecidos, en los marginados sociales. Cumple una función liberadora de la conciencia del individuo, para que este entienda que el cambio depende de él y de su postura ante las diferentes situaciones. Promueve la toma de conciencia social y el protagonismo del sujeto en el cambio social, transformando así su realidad.
- **Modelo de gestión de casos:** surge a raíz de la preocupación de un grupo de trabajadores sociales que le inquietaba cómo dar respuesta oportuna y eficaz a los diferentes casos trabajados. Se trata de abordar la multidimensionalidad de los problemas de cada beneficiario, entendiendo que, para ello, se requieren recursos materiales, económicos, técnicos e

intelectuales. El modelo de gestión de casos propone la articulación del profesional con diferentes instituciones, tanto públicas como privadas, para garantizar la atención inmediata de sus demandas. Es importante mencionar que, la atención no se reduce únicamente a un proceso de gestión de servicios con otras organizaciones, también se acompaña al beneficiario para potenciar sus habilidades, garantizar la consecución del plan de intervención y fortalecer sus respuestas emocionales.

- **Modelo sistémico:** se centra en el estudio de todos los sistemas en los cuales se desenvuelve el sujeto de atención, rechaza la particularidad y da importancia a los sistemas globales y sus interdependencias y conexiones. No hay hechos aislados, al contrario, favorece la interacción y a partir de ahí se estudian las

realidades de los individuos. Deja de lado las respuestas lineales que atribuyen una relación causa-efecto. En este modelo, el profesional pone énfasis en la adaptación y comunicación que debe haber entre el beneficiario y los sistemas físicos y sociales en los cuales interactúa. Se trata de un esquema de trabajo, con objetivos claros, para lograr un cambio progresivo y planificado.

Actualmente, la variedad de modelos de intervención en el trabajo social son muchos, los cuales van apareciendo con la necesidad de adaptarse a nuevas realidades que son cambiantes y dinámicas. El trabajo social ha evolucionado y va a seguir haciéndolo, por lo tanto, quedarse anclado a unas prácticas ortodoxas, significaría la imposibilidad de la profesión de dar respuestas oportunas y eficaces a las complejidades y problemas sociales.

Relación entre el trabajo social, investigación e intervención

El trabajador social tiene diversos campos de acción profesional donde se puede desenvolver, tanto en el ámbito público como en el privado. La formación teórica, metodológica y ontológica de la disciplina científica, da para adherirse laboralmente a muchos y variados espacios, desde la administración pública, empresas, fundaciones, entre otras.

Sin embargo, cada uno de esos ámbitos de actuación profesional amerita un proceso de investigación para poder establecer las estrategias de intervención más idóneas, que den respuesta a los objetivos establecidos, luego del proceso diagnóstico (tal como fue expuesto en puntos previos).

Ahora bien, cada vez que se hace esta actividad investigativa se está produciendo conocimiento. El error de la práctica profesional, en numerosas oportunidades, es que ese proceso no se sistematiza ni documenta y, en consecuencia, el profesional no desarrolla un documento o informe que pueda hacer circular los valiosos hallazgos y errores cometidos en cada intervención profesional.

El tema central de esta reflexión es la relación existente entre los elementos que se mencionaron en el subtítulo anterior (no pretendemos alejarnos de ellos) y para establecer tal conexión es importante dejar claro que no hay una fórmula mágica que

asegure el éxito de todos los procesos de intervención, puesto que las dinámicas, realidades sociales, comunitarias y personales son cambiantes. La sociedad está en movimiento continuo, es dinámica, y es ahí donde se visualiza el principal desafío de los profesionales de las ciencias sociales, en la capacidad de adaptarse constante y permanentemente a cada contexto social para generar resultados únicos y positivos. Aun cuando haya situaciones similares, nunca se podrá aplicar, exactamente, las mismas acciones.

Teniendo en cuenta lo que se mencionó en el párrafo predecesor, la práctica profesional sí está intrínsecamente ligada a la investigación para poder intervenir. Es ahí donde se vislumbra la interconexión más significativa de cada uno de los elementos trabajados en el artículo. En consecuencia, para poder realizar un abordaje profesional, desde el trabajo social, es inminente hacer una investigación previa. Sin investigación y análisis de datos, transformados luego en información, no hay posibilidad alguna de diseñar un plan de acción coherente y en sintonía con la realidad social abordada.

No queda duda de que el trabajador social cumple funciones de dinamizador de procesos sociales y familiares, a través de ello realiza actividades de educación y formación popular (desde el enfoque de Paulo Freire); no obstante, eso no lo convierte en docente. Este punto es importante destacarlo, ya que muchas veces se habla de la investigación como un área casi exclusiva de la academia y realmente no es así. A lo largo del escrito, hemos planteado que la actividad investigativa es transversal a todas las ciencias y disciplinas científicas, en razón de que de ella se desprende el conocimiento general y particular de cada caso.

La actividad académica va más allá de diseñar estrategias de educación popular y formación social. La docencia está cubierta de un sinfín de teorías, formación pedagógica y andragógica que se encarga de generar profesionales para prácticas específicas, tanto a nivel profesional como técnico.

No obstante, no queda dudas de que, debido a la versatilidad del trabajador social, este también puede dedicarse a la docencia como una de sus áreas de actuación profesional. Cuando se habla de la incursión del trabajador social en la docencia, se entiende directamente en el abanico de opciones que tiene el profesional para insertarse en el campo laboral y académico, desde la investigación de los fenómenos sociales y culturales, para posteriormente generar conocimiento a partir de ellos, sistematizarlos y construir teorías que sean dignas de difundir y ser estudiadas por las personas que se están formando para el ejercicio profesional.

El punto mencionado anteriormente no es el centro del trabajo que se está presentando, dado que, para abarcar esa área, deberíamos escribir otro artículo. Como se introdujo previamente, la investigación es un accionar constante de la disciplina científica del trabajo social, para poder establecer un plan de intervención acorde con la realidad que se esté estudiando.

Hay un elemento de vital importancia que no se puede dejar pasar por alto en este escrito, y es justamente la urgencia de delimitar las actividades propias del trabajo social, que, aunque sean diversas y versátiles, eso no convierte a la profesión en un “utiliti” que debe estar dispuesto a hacer todo lo que se le pida o ser el asistente de otros profesionales.

Igualmente, como ya se había mencionado antes, es imprescindible sembrar en el ejercicio profesional, la necesidad de

registrar y sistematizar constantemente las experiencias de intervención para dejar precedentes y antecedentes a quienes se inserten próximamente en el campo profesional.

En el siguiente segmento, se va a abordar el tema de la sistematización, debido a que una

de las grandes debilidades, como ya se había mencionado, de los profesionales del trabajo social es que no registran, sistematizan y difunden sus hallazgos.

La sistematización en el trabajo social. Una práctica para ser rescatada y promovida

Todas las ciencias y disciplinas científicas deben dedicar parte de su esfuerzo a registrar y sistematizar sus experiencias, es a partir de ahí donde se puede construir conocimiento, establecer métodos y dejar precedentes de los trabajos que se vienen realizando, lo cual va a servir para orientar a futuros investigadores y, además, da cuenta de los procedimientos que fueron utilizados, mencionando lo que funcionó, pero también haciendo referencia a aquello que dificultó el proceso para evitar cometer los mismos errores.

Previamente, se indicó que cada proceso de intervención es particular, en vista de que va a depender de la complejidad y la realidad de cada contexto. Pese a ello, siempre es prudente e importante consultar experiencias previas, antecedentes que puedan servir de eje orientador, tomando en cuenta lo que funciona y desechando lo que no genera aportes significativos. Ahora bien, para poder sistematizar es importante que se tenga en cuenta lo que esto significa y cómo genera valor agregado a las diferentes ciencias y disciplinas científicas, entonces ¿qué es la sistematización?

Imagine un sistema, donde todo viene “perfectamente” ordenado; delimitado por pasos, etapas, jerarquías y acotaciones. En definitiva, un proceso contextualizado en parámetros y “reglas”, lo cual solo es posible

a través de un proceso de sistematización y registro.

En consecuencia, con lo planteado en este artículo, vamos a entender la sistematización como un proceso de registro y organización de los datos obtenidos y la jerarquización de los procesos seguidos durante la experiencia de intervención, para lograr la reflexión continua y crítica sobre las prácticas realizadas durante el abordaje, así como un documento que sintetice las acciones realizadas, dé cuenta de los éxitos y fracasos vividos para orientar las acciones de quienes se dediquen a trabajar un tema similar al abordado.

Desde el trabajo social, la sistematización se presenta como un proceso metódico y crítico que permite la construcción de conocimiento, así como la manifestación de los cambios generados en las realidades abordadas y sus actores. De acuerdo con lo planteado por Gil (2010), la sistematización permite aprender de la práctica, de sus procesos, para ser potenciada y mejorada. La autora también indica que permite dar claridad, profundidad, relevancia social y proyección política a las intervenciones de los trabajadores sociales.

La sistematización no tiene un modelo único y exclusivo, cada profesional incorpora a su documento lo que considera necesario y significativo para detallar el proceso de

intervención. Algunos de los datos que se presentan en el registro son: modelo de intervención profesional, delimitación geográfica, delimitación temporal, objetivos, líneas de acción ejecutadas, acciones concretas, población beneficiaria, indicadores de gestión e impacto, dificultades que se presentaron en el proceso de abordaje, cómo se solucionaron esos percances, errores cometidos, elementos que no se consideraron al inicio del plan de intervención y que posteriormente fueron incorporados, el rol que cumplió cada uno de los actores sociales e institucionales involucrados en el proceso, resultados obtenidos, entre otros.

Como se manifestó en líneas anteriores, cada persona incorpora los datos que considere relevantes, los propuestos aquí son solo algunos que se recomienda tener en cuenta. El profesional de las ciencias sociales, el trabajador social entre ellos, cuenta con un conjunto de instrumentos para poder recabar datos, registrarlos, procesarlos y, posteriormente, organizarlos o sistematizarlos (tal como lo proponemos en este artículo). Por lo tanto, introducir en la cotidianidad de la práctica profesional la sistematización en el trabajo social, no es más que una responsabilidad y compromiso de cada profesional e institución, a causa de que las condiciones y las herramientas están puestas sobre la mesa para poder hacerlo.

Haciendo mención de lo planteado por Sandoval (2001), la sistematización se centra en la dinámica de los procesos. Con esta se busca relacionar las acciones con el contexto, contraponen la práctica profesional con los supuestos teóricos. Del mismo modo, hace referencia a que, con la sistematización, el trabajador social recupera lo que sabe de sus prácticas y visualiza lo que no había notado hasta el momento.

Con este apartado, solo se quiere dar cuenta de la importancia de integrar este aspecto al ejercicio profesional, para que nuestra práctica pueda crecer y, de esa manera, hacer aportes significativos a la comunidad científica. El trabajador social poco sistematiza y la nueva realidad en el campo de acción profesional obliga a incorporar este elemento (que nunca debió ser ignorado) en el *dossier* de acciones del profesional.

Dejar procedimientos claros y detallados de los abordajes que se han hecho en comunidades, familias, individuos, entre otros espacios, va a permitir a los estudiantes y profesionales tener un panorama de cómo se debe proceder en diferentes contextos, tener estructura de trabajo e ir modificando lo que no haya sido de utilidad, y así lograr una práctica diversa y sistematizada del trabajo social.

Espacios de intervención e inserción laboral. Ampliando el panorama del ejercicio profesional

El trabajo social tiene diversos espacios de acción profesional. Cada una de estas áreas cuenta con protocolos y métodos de acción definidos; no obstante, el modo de abordar cada situación va a depender del profesional, sus paradigmas y de las condiciones existentes en el momento para ese contexto social particular, teniendo en cuenta tanto los

recursos materiales como instrumentales con los que cuente para ello.

Los espacios mencionados en el párrafo anterior no son los únicos campos donde el profesional se puede desenvolver, diseño de proyectos, gestión de políticas públicas y sociales, docencia, trabajo con sustancias

ilícitas, reformas penitenciarias, orientación familiar, dinamizador de procesos sociales y familiares, gerente social, violencia de género, promotor social o comunitario, promotor de derechos sociales, orientador escolar, entre otros, son algunos de los caminos que puede transitar actualmente el trabajador social. Recordemos que ya previamente se ha hecho mención a la diversidad de oportunidades laborales existentes, debido a lo integral de la formación que se brinda en esta carrera.

Es importante para el ejercicio profesional que el trabajador social cuente con una red social e institucional de aliados que apoyen su gestión, la práctica profesional amerita realizar alianzas estratégicas que permitan alcanzar los objetivos propuestos en el proceso de planificación de abordaje. Estas metas establecidas deben ir acompañadas de un conocimiento de la realidad (investigación-diagnóstico) que se va a trabajar y de los recursos institucionales, materiales y técnicos con los que se cuenta, porque, de lo contrario, se puede caer en el “error” de plantearse una nueva realidad inalcanzable, lo cual va a terminar derrumbando el trabajo que se haya construido hasta el momento.

No se trata de plantearse objetivos idealistas, sino de trabajar con lo que se puede alcanzar, lo concreto, objetivos reales. Cuando se habla de redes sociales e institucionales, nos referimos al conjunto de organizaciones sociales, vecinales, políticas, organizaciones no gubernamentales, instituciones públicas,

empresas privadas, entre otras, que puedan aportar tanto en recursos materiales como técnicos para la consecución de los objetivos propuestos en el plan de acción.

En este apartado, también es menester hacer referencia a la importancia de la multi y la transdisciplinariedad, puesto que, recordemos que el trabajo social (como otras disciplinas científicas), aun cuando tiene un cuerpo propio de conocimiento, también hace uso de las herramientas teóricas, metodológicas y técnicas de otras ciencias y disciplinas.

Por lo tanto, cuando se va a realizar un abordaje social es importante tener en cuenta un panorama amplio, una visión holística de la realidad, que pasa desde el plano económico hasta el ámbito espiritual de los grupos abordados. Por ello, consultar con otros profesionales sobre los hallazgos pertinentes, fortalece el plan de acción y lo hace más integral, tratando de cubrir todos los francos posibles.

Así pues, atendiendo al segmento desarrollado, hemos visto cómo el trabajo social es una disciplina científica tan amplia que permite al profesional insertarse en un sinnúmero de proyectos laborales tanto del ámbito público como privado, teniendo en cuenta su objetivo profesional. La versatilidad de trabajador social no debe dar lugar a que se irrespete el quehacer profesional, y depende de nosotros sembrar ese respeto en cada uno de los espacios que representemos y ocupemos.

Conclusiones

El trabajo social es una profesión muy amplia, con diversos campos de acción profesional, y cada uno de ellos requiere personas íntegras y comprometidas con su accionar, además de pasión y dedicación. Este artículo intentó vislumbrar la relación

existente entre trabajo social, investigación e intervención, siendo las presentadas acá solo algunas de las articulaciones existentes entre estos elementos que configuran parte del ejercicio profesional del trabajo social.

Además, es valioso indicar que el paso a paso de la intervención (véase apartado 1.3.1) es una construcción propia de este trabajo, la cual fue elaborada y definida a partir de una revisión bibliográfica que permitió ver cuáles son los elementos necesarios para generar un abordaje óptimo y eficaz, capaz de ofrecer la consecución de los objetivos propuestos en el plan de intervención.

Como se había mencionado anteriormente, la relación existente que se presenta en este artículo es lo que se puede denominar un proceso organizado y sistemático; es decir, para poder realizar una intervención profesional, es necesario contar con una investigación previa, lo cual se convierte, a su vez, en un diagnóstico del cual se desprende un plan de acción que intenta modificar una realidad poco satisfactoria. Normalmente, cuando se intenta generar un

cambio social, es para optimizar y elevar la calidad de vida de los actores involucrados.

También, hemos mencionado la importancia de contar con redes de apoyos sociales e institucionales que puedan dibujar un panorama de acción favorecido para el profesional por la posesión de recursos materiales, técnicos e instrumentales para alcanzar los objetivos propuestos. Las alianzas personales e institucionales van de la mano con el crecimiento profesional, las mismas se van tejiendo y forjando con las experiencias y los contactos que se van sumando a la agenda con el pasar del tiempo. Por ello, es importante que el trabajador social, en cada abordaje realizado, identifique los roles que cumple cada organización social, política y actores comunitarios, debido a que esos sujetos, que son beneficiarios en un primer encuentro, posteriormente se van a convertir en contactos y aliados.

Referencias

- Ander-Egg, E. (1986). *Diccionario de Trabajo Social*. Ed. Colombia Ltda.
- Ander-Egg, E. (1984). *Historia del Trabajo Social*. Ed. Lumen.
- Alayon, N. (1987). *Definiendo al Trabajo Social*. Ed. Hvmánitas.
- Balestrini, M. (1997). *Técnicas de Investigación*. Ed: Universidad Simón Rodríguez.
- Cortés, M., e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*. Ed. Universidad Autónoma del Carmen.
- De Jong, E. (2001). *La familia en los albores del nuevo milenio, reflexiones interdisciplinarias: un aporte al trabajo social*. Ed. Espacio.
- Eroles, C. (1998). *Familia y Trabajo social: un enfoque clínico e interdisciplinario*. Ed. Espacio.
- Federación Internacional de Trabajo Social. (2014). *Definición global del Trabajo Social*. <https://www.adasu.org/prod/1/487/Definicion.Global.del.Trabajo.Social..pdf>.
- Gil, R. (2010). *Sistematización de experiencias en trabajo social: desafío inminente e inaplazable. Congreso Internacional de Trabajo Social*. Arequipa, Perú. <http://www.cepalforja.org/sistem/bvirtual/wp->

- [content/uploads/2016/10/Sistematizaci%C3%B3n-de-exps-en-TS-desaf%C3%ADo-Inminente-e-inaplazable-RMCG-dic-010.pdf](#)
- Martínez, M. (2009). *El comportamiento humano* (3.^a ed.). Ed. Gedisa.
- Martínez, M. (2011). *El paradigma sistémico, la complejidad y la transdisciplinariedad como bases epistémicas de la investigación cualitativa*. Ed. Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Monasterios, L., y Monasterios, R. (1987). *Estudio del caso familiar*. Ed. Lithya Merlano. C.A.
- Montero, M. (2012). El Concepto de Intervención Social desde una Perspectiva Psicológico-Comunitaria. *Revista MEG-EDUPAZ*, 1(1), 54-76.
- Palella, L. (2006). *Técnicas de investigación*. Ed. Nuevo mundo.
- Reforma Curricular para la Escuela de Trabajo Social. (1994). *Escuela de Trabajo Social: con resoluciones incorporadas al 13-11-2008*. Universidad Central de Venezuela.
- Sandoval, A. (2001). *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del trabajo social*. Ed. Espacio.
- Taylor, S., y Bogdan, R. (1990). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significaos*. Ed. Paidós.
- Tonon, G. (2005). *Las técnicas de actuación profesional del trabajo social*. Ed. Espacio.
- Viscarret, J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. Ed. Alianza.