

Trabajo Social

Contemporáneo: tres grandes problemas.

Nelia Tello

RESUMEN

Introducción. Se presentan tres grandes problemas del trabajo social en México, como resultado de una investigación hecha con la academia y con profesionistas en ejercicio. Se reflexiona sobre la intervención en lo social como posible punto de acuerdo profesional. En cuanto al trabajo social institucional se revisó el texto Modelos de Atención institucional de los Institutos Nacionales de Salud (1998) y los Manuales de operación de los Programas Nacionales de la Secretaría de Salud (2006) México. Material y Métodos. Investigación cualitativa, participante, de campo, sobre el trabajo social en la academia y en la vida profesional. Universo: 750 trabajadoras sociales en ejercicio. Se realizó con grupos focales de 25 trabajadoras sociales en 5 sesiones de 4 horas. La temática abordada fue el objetivo de Trabajo Social, el objeto de intervención, las funciones de los profesionales de trabajo social, los procesos y las actividades que realizan. Después se elaboraron diagnósticos y prospectivas de este hacer. Se utilizó toda la información generada en los grupos, se hizo análisis de contenido y análisis del discurso. Resultados: Se identificaron tres grandes problemas: La ruptura entre la academia y el quehacer profesional; la fractura de los procesos de trabajo social en el quehacer institucional, y el desplazamiento de lo social como centro del hacer de trabajo social. Discusión: La cuestión es ¿trabajo social en las instituciones

desarrolla su hacer en lo social como se requiere o continua siendo una profesión de apoyo? ¿Estos problemas dificultan la autonomía de la profesión?

PALABRAS CLAVE: trabajo social, quehacer profesional, proceso integral, proceso fragmentado, intervención en lo social.

Publicado en: la memoria del 1er. congreso Internacional de Facultades y Escuelas de Trabajo Social. Editorial Universitas. Abril 2014. Murcia, España.

ÀREA 7: INTERNACIONALIZACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL 25: GRUPO TRABAJO SOCIAL UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO (UNAM)

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se escribe mucho sobre trabajo social; sin embargo, ello no ha acelerado su fortalecimiento como disciplina de las ciencias sociales, al ritmo deseado. Por el contrario, parece que va en aumento la dispersión y la falta de rigurosidad de las aportaciones que hacemos. Baste con echar un vistazo a la presencia de trabajo social en las soluciones a los grandes problemas sociales, o a la oscilación de los temas y términos con que los abordamos: vamos de los cuidados a enfermos terminales al diseño de políticas públicas, con frecuencia perdiendo de vista lo social. Por otro lado trabajo social, ninguna duda cabe, es un profesión requerida cada día más. Tanto que cuando los trabajadores sociales no se dan abasto para atender a algún nicho de necesidad, surgen

nuevas profesiones para hacerse cargo de lo que se requiere.

En este trabajo presento tres grandes problemas que encontramos, en la actualidad, en el Trabajo Social en México: la ruptura entre la teoría y la práctica; la fragmentación de los procesos de trabajo social, con lo que éste se dispersa y pierde presencia, y la falta de precisión conceptual de lo social en el quehacer cotidiano, con lo que trabajo social se desdibuja al convertirse en todo y nada.

MATERIAL Y MÉTODOS

La presentación se estructura desde los resultados obtenidos en una investigación cualitativa, de campo, participante (2011-2013) realizada con 100 trabajadoras sociales del sector salud, en los Servicios de Salud del D.F.; con 600 trabajadoras sociales de la Secretaría de Educación Pública (SEP) del D.F., con 50 trabajadoras sociales de 50 asociaciones civiles, con 10 trabajadores sociales de la Dirección general de Tratamiento para Adolescentes del D.F. También nos apoyamos en las investigaciones realizadas por los trabajadores sociales adscritos a la coordinación de investigación de la Escuela Nacional de Trabajo Social ENTS, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y en los temas que los alumnos de posgrado –tanto de la especialidad de Modelos de atención como de la maestría en Trabajo Social– desarrollaron entre el 2011 y el 2013.

La investigación se realizó con grupos focales de no más de 25 trabajadoras sociales, en 5 sesiones de 4 horas. En todos esos grupos se abordó el objetivo de Trabajo Social, el objeto de intervención, las funciones de los

trabajadores sociales, las habilidades que ejercitan y las actividades y procesos que realizan. Se elaboraron diagnósticos y prospectivas de su hacer profesional y un análisis de contenido y otro de discurso.

RESULTADOS Hallazgos de la investigación

- Presencia de dos mundos diferentes, el académico y el quehacer profesional.
- Un patrón que se repite constantemente al analizar la multiplicidad y diversidad de tareas del trabajador social en las instituciones, quien es el vínculo central entre la administración institucional, el profesional protagonista de la institución y el sujeto.
- El trabajador social, en calidad de actor social, al desenvolverse como vínculo institucional lo hace desde una posición no formal y, por tanto, no reconocida por la institución⁴.
- El trabajador social no nombra lo que hace como *trabajo social*. Fragmenta los procesos que lleva a cabo, y realiza la importancia de sus actividades al vincularlas con otros servicios institucionales.
- Al fragmentar su quehacer y referirse a una serie de actividades aisladas y desorganizadas como su tarea central, el trabajador social se desdibuja como profesional y con frecuencia aparece como personal de apoyo.
- En este desdibujamiento se da una pérdida de la centralidad y consistencia conceptual de lo social.

⁴ Encontramos también que el desplazamiento del quehacer formal a informal en lo institucional, por parte del trabajador social, tiene que ver con el género. Este tema no se trata en esta presentación.

- Si se agrupan las diversas actividades cotidianas del trabajador social, en secuencias correspondientes a procesos articulados, aparece lo que llamamos trabajo social profesional.
- El trabajador social ha incorporado a su discurso terminologías de otras disciplinas y no ha generado nuevos términos para su quehacer.
- En las instituciones donde labora el trabajador social, la atención a lo social es una emergencia no atendida a cabalidad.

DISCUSIÓN La ruptura entre la academia y la práctica profesional.

Esta situación tiene su origen histórico en la época de la reconceptualización⁵ cuando en la academia el objetivo del trabajo social se pensó como "la transformación de la sociedad" y se fundamentó en el marxismo. En 1976 se cambió el plan de estudios de la ENTS, UNAM⁶ en tal dirección y evidentemente el trabajo social institucional, en pleno dominio del Partido Revolucionario Institucional (PRI)⁷ continuó realizando sus funciones⁸ como siempre lo había hecho. Es decir, la realidad por sí misma se encargó de que el plan de estudios aprobado no fuese viable en el momento histórico en que surgió. Hoy, se hacen algunos intentos por recuperar el dialogo

⁵ En México de mediados de los 70 a mediados de los 80, aproximadamente.

⁶ Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México. En esa época, estaban incorporados a la ENTS la mayoría de los programas universitarios de la profesión.

⁷ Partido que gobernó durante 70 años a nuestro país.

⁸ Un supuesto no estudiado en profundidad es que en esa época el trabajo social institucional volteó su mirada a los profesionales protagónicos de las instituciones y se acopló más a ellos en el trabajo cotidiano.

entre la academia y la práctica profesional.

Sin embargo, mientras que los trabajadores sociales de la academia se ocupan y preocupan por las corrientes teóricas metodológicas de las ciencias sociales, por la epistemología, por las políticas públicas, etcétera, los trabajadores sociales que laboran cotidianamente en salud, educación, asociaciones civiles, seguridad, etcétera. se preocupaban por cómo ingresar y egresar a los usuarios a las instituciones: verificar requisitos, llenar formularios, dar información, pases de entrada y salida, tramitar referencias y contrarreferencias, y demás.. En pocas palabras, se operan procedimientos correspondientes a programas sociales, sin participar en su diseño ni formulación; así, las múltiples aportaciones en torno al tema de las políticas públicas no se relacionan con su quehacer cotidiano y las preocupaciones concretas del trabajo social *en lo social* (la distancia era enorme). El trabajador social escucha, vincula, teje los lazos necesarios entre la administración de la institución, el quehacer del profesional protagónico de un determinado servicio, y el sujeto⁹ su situación problema¹⁰, las características de su familia y los datos necesario para generar los cambios que permitan al sujeto ser responsable de sí y de su entorno, con la mayor autonomía posible.

Mi pretensión, siguiendo a Bourdieu (2008) es "encontrar los recovecos, ver los ardidés que permiten dar cuenta del hacer" de trabajo social, sin reducirlo o ignorarlo, pero también sin magnificarlo,

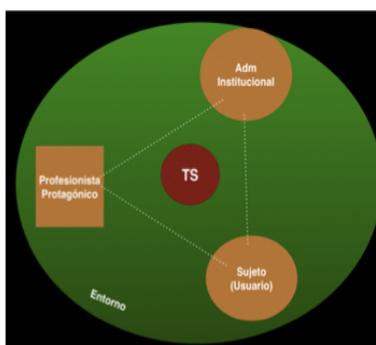
⁹ Usuario para la institución, paciente para el médico, sujeto para el trabajador social.

¹⁰ Situación problema entendida como Tello afirma:

ni considerarlo sólo desde lo macro. En esta ocasión me ocupa su configuración fina; comprenderla es mi inquietud intelectual.

Con este breve análisis podemos concluir que si bien existe una ruptura entre la academia y la práctica profesional, la función central de trabajo social en las instituciones es articular procesos administrativos y sustantivos para la atención de la situación problema del sujeto, con lo que el trabajador social se convierte en un actor indispensable para el funcionamiento institucional.

Figura 1



En la cotidianidad, su hacer institucional se fragmenta formalmente en servicios y así, este actor no forma parte del hacer central institucional. Sin embargo, el tejido informal que establece el trabajador social entre los diversos actores institucionales refleja una trama relacional que, desde lo social, sostiene el trabajo formal de la institución.

Fragmentación del hacer profesional

En los diferentes ámbitos estudiados encontramos que los trabajadores sociales realizan diversas actividades, que se califican como de apoyo a las

actividades sustantivas y administrativas de las instituciones. Analizo y agrupo, a continuación, diversas actividades que hacen los trabajadores sociales en las llamadas áreas de trabajo social. Este cuadro refleja actividades que corresponden a procesos de trabajo social; sin embargo, generalmente en las instituciones, cuando se hace referencia a ellas sólo se nombran como actividades aisladas del trabajo social. No hay ningún reconocimiento a procesos completos de trabajo social, con un objetivo profesional. Así el trabajo social, dice Carlos Montaña, cae en el tareísmo.

El cuadro 1 tiene otras lecturas y no necesariamente refleja un trabajo integral, ni en lo social. Todas esas actividades pudieran hacerse como complemento al quehacer del médico, del docente o del juez dependiendo de qué institución se trate. Dice Jager (2003) "las acciones pueden ser observadas y descritas. La cuestión estriba en cómo reconstruir el conocimiento que las condiciona y las acompaña".

Veamos la primera columna: información, conversaciones, pláticas, periódicos murales y conferencias son actividades que sensibilizan, desarrollan conocimientos, habilidades, conciencia. En ellas el trabajador social observa, escucha, dialoga, interroga, conduce, analiza. Pero hay un problema, si estas actividades no están articuladas entre sí, si se dirigen a diferentes públicos, si los contenidos no son sociales, no estamos ante procesos completos de trabajo social y los resultados que se obtienen son mínimos, incompletos y muy pobres. Adicionalmente, encontramos otra acción que denota un desvío en el hacer del trabajador social institucional que es el uso continuo del lenguaje del

profesional protagónico¹¹, relegando el propio.

Tal situación inevitablemente nos conduce a la intencionalidad del hacer trabajo social. Trabajo social es un acción social intencional, ¿se tiene en las instituciones realmente la intención de hacer trabajo social o basta con apoyar la función sustantiva?, ¿se planean y realizan este grupo de actividades con un sentido desde lo social?

Diversas y cotidianas actividades de Trabajo Social				
Información informal	Estudios socioeconómicos	Localización de recursos interinstitucionales	Instrucciones y capacitaciones personales y grupales	Actividades de investigación, aplicación de instrumentos
Conversaciones	Estudios sociales	Organización institucional e interinstitucional	Organización de grupos de apoyo	
Pláticas	Entrevistas a profundidad	Coordinaciones institucionales e interinstitucionales	Organización de redes de apoyo	
Periódicos murales	Entrevistas cortas	Movilización de recursos institucionales, interinstitucionales	Apoyo familiar, redes	
Conferencias, talleres	Visitas domiciliarias	Seguimiento	Consejería	
	Casos	Promociones comunitarias	Asesorías	

¹¹ No podemos aquí profundizar en este punto pero suponemos que se relaciona con la idea equivocada de adquisición de un mayor status profesional.

Las actividades señaladas en el cuadro 1 deben formar parte de un proceso integral en el que se consideren las necesidades mismas de la institución, la coordinación con el profesional protagónico de la institución, teniendo en todo momento la situación problema del sujeto como el centro de la actividad del trabajador social. Pero no siempre es así, no siempre se piensa como un proceso de trabajo social que dé especificidad, concreción y unidad al proceso social de que se trata.

Inclusive, no siempre los trabajadores sociales institucionales tienen claramente definido su hacer en relación a estos tres componentes de su hacer cotidiano. Así, encontramos expresiones como "no, yo me debo 100% al usuario" afirmación imposible de sustentar al analizar las cargas de trabajo, divididas en apoyo a la recuperación de recursos, a la educación médica y a la atención al sujeto.

La articulación, de unos procesos y no de otros, es lo que constituye la posibilidad del ser del trabajo social como profesión disciplina y no como un apoyo profesional necesario; de lo contrario, queda como un mero apoyo y encuentra su justificación profesional en el hacer del profesional protagónico de la institución.

La investigación realizada demuestra que en la mayoría de los casos el trabajador social tiene la intención de hacer trabajo social institucionalmente, pero se limita a la actividad aislada. Esta fragmentación le resta presencia y reconocimiento al trabajo social como profesión y como disciplina, no así al actor social quien es indispensable en todos los procesos de trabajo institucional.

El trabajo social es una acción social intencional, que se origina en lo social, interviene en lo social y busca desencadenar cambios en lo social. El problema es que, frecuentemente, lo social se des- dibuja en el discurso institucional y se transforma en todo lo que rodea el quehacer del profesional protagonista; por ejemplo, en la escuela el trabajador social es quien da los reportes a los alumnos; en la clínica de salud, el que recupera a los pacientes o es quien llama a los chicos para checar su asistencia, sin que ello sea parte de un proceso integral que atiende lo social. Actividades todas de orden administrativo, que integradas a procesos de intervención integral se convierten en parte de los modelos de atención institucional, pero aisladas desvirtúan el quehacer de trabajo social y lo suman a procesos de control, no de construcción de sujetos.

Regresando al cuadro 1 encontramos que las actividades se pueden agrupar, al menos, en cinco categorías diferentes:

Actividades diagnósticas que permiten establecer una clasificación de la situación problema del sujeto, de su situación socio-económica, de sus carencias, conflictos y recursos para hacer frente a su situación

- Actividades de capacitación
- Actividades de apoyo institucional
- Actividades de apoyo individual, grupal y familiar
- Actividades de investigación en las que hoy sólo en ocasiones participan algunas trabajadoras sociales, y generalmente como parte de un equipo de investigación médico.

Figura 2



Estas actividades agrupadas en fases de un proceso de trabajo social, con intención y sentido dado por lo social, fortalecen el trabajo social como una profesión que atiende problemas de la institución, del servicio, del sujeto. Lo social, esto es, la interacción con el otro, el vínculo, el lazo, la organización, la coordinación que, de acuerdo con Carballeda, se convierten en lo sustantivo del quehacer del trabajador social, a veces sólo son el medio para el apoyo.

Cuando el trabajador social asume su quehacer en lo social como el eje de su hacer, da un giro a su intervención, que adquiere una esencia y un peso específico. En realidad, lo social es el plano que, hoy por hoy, está trastocado, relegado en la construcción de la comunidad, la sociedad, lo humano.

Tejiendo lo destejido

Así pues, la intervención en lo social es la acción de trabajo social y por tanto su objeto de estudio como disciplina. Esta intervención exige la realización de un proceso de intervención en lo social. El proceso se inicia con un diagnóstico, que da lugar a la construcción de un

concepto de cambio (CCC) en donde se delinea teórica y conceptualmente el cambio social que se quiere desencadenar y se argumenta su posibilidad en la comprensión de los momentos necesarios para alcanzar el cambio propuesto. La estrategia de intervención traza los movimientos del cambio y se concreta en la metodológica articulación de procesos, métodos y técnicas. Fraccionar el proceso, no centrarse en lo social, no mencionar el trabajo social como proceso, debilita a la profesión y a la disciplina, la fragmenta, la desplaza.

Trabajo social es "indispensable"¹² para la atención de lo social; fortalecerse como profesión disciplina requiere centrarse en lo social como su especificidad. La academia tendrá que acercarse a los procesos de intervención como objeto de estudio. El quehacer profesional ha de realizarse basado en procesos de trabajo social integrales, sin caer en el activismo, y tendrá que autoreconocerse: nombrarse. Para finalizar y aventurar un supuesto que garantice la continuidad de esta investigación hemos de preguntarnos si en el fondo de lo aquí enunciado existe un problema en la memoria colectiva del trabajo social "donde el presente se equipara al pasado" y la percepción de sí no es plenamente la de un profesional autónomo.

REFERENCES

Arteaga Carlos, (2010) La incidencia del trabajo social en la política pública, Buenas tareas. Com Bourdieu

Pierre, (2008) *Capital cultural, escuela y espacio social*, Ed siglo XXI, México.

Jager Siegfried, (2003) *Discurso y conocimiento en Métodos de análisis crítico*, Ed Gedisa, España **Modelos de Atención de los institutos nacionales de salud, (1998) SSA, México.**

Tello Nelia, (2005) *Apuntes de trabajo social*, Ed EOPSAC, México. **Tello Nelia,(1999) *Modelo de atención a la salud en el nivel hospitalario*, Ed ENTS, UNAM.**

¹² *Calificativo utilizado para definir el trabajo social por los directores de centros de salud del país*