Evoluciones metodológicas del trabajo social en los nuevos contextos

CRISTINA DE ROBERTIS

Trabajadora social y profesora

Resumen: Se trata de analizar cómo el trabajo social en Francia reorganiza su "saber hacer" para responder a los desafíos y las exigencias de los nuevos contextos de este principio de milenio. Una definición de las misiones del trabajo social en términos de creación y dinamización de los vínculos sociales producida por el Conseil Economique et Social postula una nueva teorización de los métodos. Los métodos profesionales, organizados en dos grandes bloques: la intervención social de ayuda a la persona (ISAP) y la intervención social de interés colectivo (ISIC), son los ejes del nuevo plan de estudios del 2004 y exigen una nueva calidad de intervención. Una actuación a la vez en continuidad y en ruptura con las conceptualizaciones anteriores haciendo prevaler el proceso, la articulación y la flexibilidad de la intervención centrada en la ayuda a las personas y grupos. En cada uno de los métodos se pueden visualizar las diferentes dinámicas integradas y el pasaje posible de unas a otras en tramos distintos, ya sea de manera sucesiva o discontinua. Este análisis facilita la modelización de las situaciones prácticas, su sistematización y una aproximación máxima a la comprensión de la realidad de la acción. Un ejemplo concreto es presentado en el cual trabajo individual, diagnóstico social, intervención colectiva, autonomía del grupo… interactúan y tienden a la adquisición, por las personas, de una real ciudadanía participativa y comprometida.

Palabras clave: Trabajo social, metodología, intervención colectiva, modelización de práctica, ciudadanía, ayuda.

Résumé: Cet article analyse comment le travail social en France réorganise son savoir faire afin de répondre aux défis et exigences des nouveaux contextes en ce début de millénaire. Une définition des missions du travail social en termes de création et dynamisation des liens sociaux, élaborée par le Conseil Economique et Social, préconise une nouvelle théorisation des méthodes. Les méthodes professionnelles, organisées en deux grands blocs : l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) et l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC), sont les axes du nouveau référentiel de formation de 2004 et exigent une qualité renouvelée de l'intervention. Il s'agit d'une élaboration à la fois en continuité et en rupture avec les conceptualisations précédentes qui met l'accent sur le processus, l'articulation et la flexibilité des interventions centrées sur l'aide aux personnes et aux groupes. Dans chaque méthode il est possible de percevoir les différentes dynamiques intégrées et le passage possible, dans différentes occasions, de l'une à l'autre, soit successivement soit de manière discontinue. Cette analyse facilite la modélisation des pratiques, leur systématisation et une compréhension maximale de la réalité de l'action. L'exemple concret présenté montre comment travail individuel, diagnostic social, intervention collective, autonomie du groupe… interagissent et tendent vers l'acquisition par les personnes d'une véritable citoyenneté participative et engagée.

Mots clés: Travail social, méthodologie, intervention collective, modélisation des pratiques, citoyenneté, aide.

El trabajo social no teme al cambio, por el contrario provoca el cambio y se nutre del cambio. Así en cada nuevo período histórico se producen modificaciones en sus maneras de pensar y de hacer, en su metodología profesional. El "movimiento de reconceptualización", en América latina, estuvo al inicio de grandes transformaciones en la manera de sistematizar, conceptualizar y teorizar los métodos del trabajo social (De Robertis, 2011). Durante este periodo (1965–1975) de gran riqueza de escritos e investigaciones, se teorizaron diversas aproximaciones: el método básico, métodos integrados, método científico… por no citar que algunas de dichas proposiciones. Las interrogaciones de dicho período, así como sus avances siguen aún presentes en la reflexión del trabajo social (Alayon, 2005).

En este artículo, se trata, entonces, de analizar cómo, en este comienzo del nuevo milenio, el trabajo social reorganiza hoy su "saber hacer" para responder a los desafíos y exigencias del período histórico actual. Esta propuesta parte de la realidad en Francia, que es nuestro país de adopción y en el cual desarrollá-

ramos lo esencial de nuestra carrera profesional. Esperamos que ciertas teorizaciones resulten traspasables y puedan enriquecer la reflexión profesional en España y en otros lugares en que se desarrolla el Trabajo Social en el mundo.

Trataremos tres puntos principales: las misiones del trabajo social ante la nueva cuestión social, las redefiniciones y la articulación de vínculos sociales; las evoluciones metodológicas actuales que estructuran los métodos en dos grandes bloques; un ejemplo que ilustra y concretiza los elementos teóricos abordados.

1. FINALIDADES Y MISIONES DEL TRABAJO SOCIAL ANTE LA "NUEVA CUESTIÓN SOCIAL"

A fines del siglo XIX, lo que se llamó en aquel entonces "la cuestión social" movilizó las élites intelectuales y religiosas de la época y dio nacimiento al trabajo social en los países europeos industrializados. Se trata de una época de grandes transformaciones técnicas y productivas. El éxodo rural, para abastecer en mano de obra las fábricas nacientes, produjo en las ciudades una población de personas desarraigadas, viviendo en muy malas condiciones de vida y de higiene.

Haciendo un paralelo con las consecuencias de las transformaciones sociales de aquella época, se habla hoy de la "nueva cuestión social", aquella que surge de una economía mundializada, de una exacerbación del capitalismo financiero, de la revolución informática y de los avances científicos en el área de la salud. Estos cambios traen aparejados un incremento de la desigualdad social, de la precariedad y la pobreza de muchos que se encuentran dejados de lado en el camino del éxito individual valorizado por el sistema. (Castel, 2009)

Todas estas transformaciones inciden en la manera en que la sociedad define al trabajo social, sus finalidades y sus objetivos.

1.1. Definición del trabajo social

Las finalidades del trabajo social han sido establecidas por las políticas sociales que lo sitúan en la lucha contra la exclusión y por la promoción de la cohesión social. Estas finalidades fueron retomadas por otros organismos públicos para establecer las misiones que son confiadas al trabajo social.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) en su reunión de Montreal del año 2000 señaló que "*La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social*". En esta definición se establece la necesidad de que el trabajo social promueva el cambio y la justicia social, como un paradigma definitorio y común a los distintos enfoques del Trabajo Social Mundial.

Al comienzo del milenio, una definición del trabajo social fue promovida por el Consejo Económico y Social Francés (Conseil Economique et Social, 2000) en su asamblea plenaria del año 2000. Dichos trabajos exponen:

> *"El trabajo social tiene la función esencial "de ayudar" a las personas o los grupos sociales que, por razones diversas no participan más en todas las dimensiones de la vida social, en nuevamente tejer la trama de los vínculos de reciprocidad con los demás. Contribuye a posibilitarles la autonomía necesaria para ejercer plenamente sus responsabilidades de ciudadano".*

De esta definición se desprenden tres misiones u objetivos para la profesión:

— Incrementar la autonomía de las personas
— Adquirir ciudadanía
— Crear o restaurar el vinculo social

Incrementar la autonomía de las personas en su funcionamiento social consiste en hacerles acceder a sus derechos sociales, ponerlos en relación con las instancias que pueden favorecerles, incitarlos a relacionarse con las personas o las instituciones que son para ellos recursos posibles, ayudarlos en el análisis de su situación y apoyarlos en la búsqueda de las soluciones que mejor le correspondan.

La adquisición de la ciudadanía implica que contribuyan activamente en la vida democrática, pues aunque todos sean ciudadanos, no todos participan efectivamente. Bien al contrario, la situación de necesidad tiende a aislar a las personas, a encerrarlas en sus problemas y a romper sus lazos con los demás, se reducen así sus capacidades de integración social. Se trata entonces de crear las posibilidades de una "nueva ciudadanía" que "*implica el principio de una participación activa, la toma de responsabilidades de las personas consideradas capaces de producir una mejora en sus condiciones de vida. La ciudadanía es entonces considerada como un proceso tendiente a mas de igualdad* (…)" (Barreyre y Bouquet, 2006: 123).

Estos dos objetivos no son fundamentalmente diferentes de los enunciados en períodos anteriores, el trabajo social siempre tuvo como meta contribuir a la autonomía de las personas y permitirles de ejercer su ciudadanía. Tal vez, la evolución más importante es la que se refiere a la creación de vínculos sociales.

1.2. Creación de vínculos sociales

¿Qué es crear y restablecer vínculos sociales? Se ha hecho la constatación que las personas en vías de exclusión social padecen rupturas, aislamiento y pérdida de contactos con su entorno. Esto es tanto más grave que pierden así los primeros amortiguadores a las dificultades que son la familia, los amigos, el vecindario, los grupos de pertenencia. Las personas así "desafiliadas" según la definición de R. Castel (Castel, 2009) son más vulnerables y se encuentran privadas de los recursos de proximidad. Según el informe *Excluidos y exclusiones* (Nasse, 1992) cada persona establece diferentes formas de vínculos. En primer lugar el vinculo individual hacia sí mismo, luego el vinculo comunitario hacia los grupos de proximidad y de pertenencia y, en fin, los vínculos con la sociedad. Del análisis de dichos vínculos podemos percibir la complejidad y el entrelazamiento de los mismos. Podemos representar la articulación de estos tres niveles de vínculo social de la manera siguiente (Gráfico 1):

El *vínculo individual* se refiere a la recomposición de los lazos de sí mismo hacia sí mismo (de soi à soi), es decir invertir el proceso de desvalorización y de discapacitación para transformarlo en un proceso de adquisiciones: reconciliación con su propia historia, afirmación personal, capacidad a asumir sus roles familiares y sociales, valorización de la cultura específica en caso de minorías culturales... La dinamización de las personas pasa necesariamente por esta etapa de intercesión consigo mismo y de fortalecimiento de la confianza en sí y en sus propias capacidades. Esto puede ser muy difícil en el caso de ciertas personas estigmatizadas que interiorizan la imagen negativa de sí mismas vehiculada por la sociedad.

El *vínculo comunitario* es el de la persona con sus sistemas de pertenencia: los grupos, el vecindario. Todo lo que relaciona al individuo con su red de proximidad desarrolla el espíritu gregario, crea solidaridad, permite esparcimiento y realizaciones. La integración a dichos grupos establece un apoyo horizontal, y refuerza el vínculo individual ya que genera consideración social, valorización personal, y experiencias positivas que van a su vez mejorar la imagen y la confianza en sí mismo. Es también una manera de modificar las representaciones colectivas y de luchar contra la relegación de ciertas zonas urbanas.

Estos dos tipos de lazos se relacionan a su vez con la sociedad fortaleciendo el vínculo con ella.

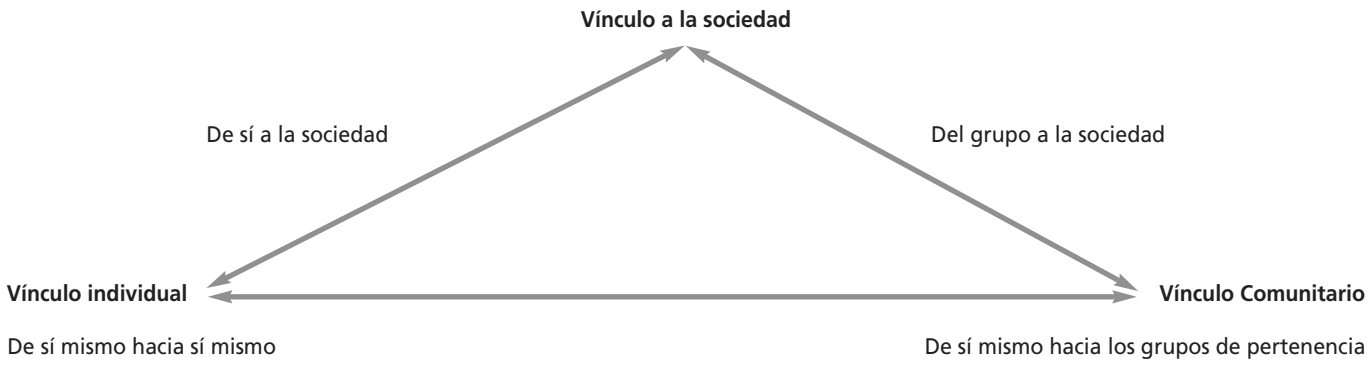
El *vínculo de sí mismo hacia la sociedad* abarca la reapropiación de sus derechos y de su lugar en la sociedad; pero quien dice derechos, dice también aceptación de sus deberes. Todos los derechos sociales y cívicos (protección social, recursos mínimos, salud, derecho de voto) tienen su contrapartida de obligaciones y exigencias, pues es este dar y tomar entre el individuo y la sociedad que permite estar incluido y formar parte de la misma.

El vínculo entre el *nivel comunitario y la sociedad* aporta beneficios y obligaciones mutuas. Los grupos, redes, asociaciones y organismos locales no viven aislados, sino que forman parte de un conjunto y se articulan con otros grupos similares y con las autoridades competentes a nivel local, departamental, regional o nacional. Si un grupo de vecinos solicita un subsidio al municipio, deberá someterse a requisitos de presentación del legajo, a exigencias y controles, recibirá también, además del financiamiento, reconocimiento social por su actuación.

2. EVOLUCIONES METODOLÓGICAS

Estas nuevas orientaciones de las misiones del trabajo social y asimismo los trabajos del Consejo superior del Trabajo Social (CSTS)[1] han influido en la reorganización de los métodos profe-

Gráfico 1: Articulación del vínculo social



1. Instancia consultativa del Ministerio de Asuntos Sociales francés que, a pedido del ministro, estudia temas de interés directo de las profesiones sociales, elabora informes que incluyen proposiciones y recomendaciones, estas son tomadas en cuenta por el ministerio en la elaboración subsecuente de decisiones.

sionales en Francia. En el 2004, un nuevo marco oficial descriptivo de la formación, retomó la formalización de métodos propuesta por el CSTS, es decir dos métodos fundamentales: intervención social de ayuda a la persona (ISAP) (CSTS, 1998) e intervención social de interés colectivo (ISIC) (CSTS, 2010). En el programa académico, ambos métodos tienen idéntico volumen horario de estudio tanto a nivel teórico que práctico. Esta nueva exigencia a nivel de la práctica impone nuevas obligaciones a los profesionales y a las instituciones que acogen los estudiantes creando una nueva dinámica entre ellos. El objetivo es que los nuevos egresados tengan una mayor capacitación en métodos de trabajo colectivos (grupo, comunidad, redes…).

Estos dos métodos se sitúan a la vez en continuidad y en ruptura con las teorizaciones anteriores. En continuidad, pues se trata de métodos de intervención tanto a nivel individual y familiar, con personas consideradas en sus contextos de vida como seres sociales, que a nivel colectivo con grupos, que asumen diferentes grados de implicación personal o social. En ruptura también, puesto que dichos métodos reactualizados no son separados, diferenciados, distanciados, jerarquizados. Se trata de llevar adelante una ayuda en continuidad, mezclando diversos procedimientos y técnicas, utilizando aproximaciones tanto individuales como colectivas en interacción, con flexibilidad, utilizando toda una gama de posibilidades diferentes. Es la finalidad de ayuda a las personas y de lucha contra la exclusión la que orienta esta articulación metodológica.

2.1. Los métodos ISAP – ISIC

Estos dos grandes bloques permiten instalar el quehacer profesional en las misiones de creación de vínculos sociales expuestas en el párrafo precedente. En el esquema siguiente, que puede superponerse al anterior, presentamos la dinámica de creación de vínculos y los métodos de trabajo social (Gráfico 2):

En este esquema la persona se encuentra al centro de la intervención social, manera de recordar que la finalidad última del trabajo social es la ayuda a la persona y que su posicionamiento ético le exige trabajar con ella en su favor.

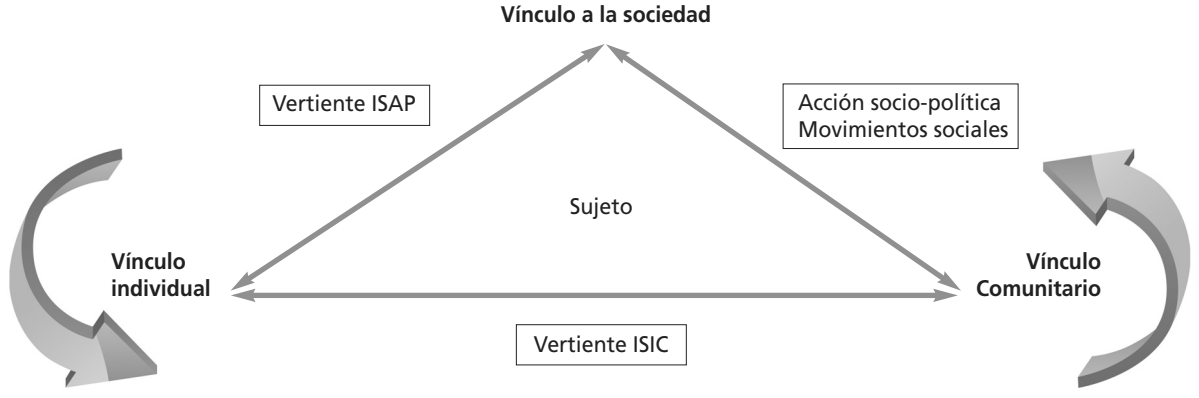
Las diferentes formas de vinculo social son recordadas en las puntas del triangulo que retoma el anterior, pero entre cada una vemos la vertiente más individual o colectiva de la intervención social.

Así, la creación de lazos entre el individuo y la sociedad participa de la ISAP, trabajo individual de acompañamiento de la persona, que puede extenderse a su familia. El acompañamiento, el acceso a los derechos sociales, la orientación y la información, la puesta en relación con los recursos existentes y con las personas o instituciones útiles para resolver sus problemas… son las actividades habituales del trabajador social que ayuda a incrementar el vínculo de la persona con la sociedad que lo rodea. El desarrollo personal, el bienestar físico y síquico, la inserción social, son algunas de las consecuencias del seguimiento individual y familiar que asumen los trabajadores sociales en prácticamente todos los campos de trabajo.

El pasaje del vínculo individual al vínculo comunitario es la vertiente de la ISIC. Se trata aquí de reforzar los lazos de la persona con sus redes primarias, con los grupos de pertenencia, con los organismos existentes en su entorno de vida. Para resolver los problemas colectivos es necesario mutualizar y generalizar los problemas individuales, desarrollar la sociabilidad, crear lazos de convivialidad, de ayuda mutua, romper el aislamiento, favorecer la toma de responsabilidades compartidas en el seno de grupos y redes. A su vez todo ello será también una manera de reforzar el vínculo individual: imagen más valorizada de sí mismo, confianza en sus capacidades, reconocimiento social.

Del vínculo comunitario al vínculo a la sociedad es el espacio de la acción socio política y de los movimientos sociales. Vida asociativa, organizaciones políticas, sindicales, religiosas, grupos

Gráfico 2: Vínculo social y métodos profesionales



de presión, constituyen las fuerzas colectivas creadoras de vida social, que influyen en la transformación de la sociedad y en las cuales las personas ejercen su ciudadanía.

2.2. Las dinámicas integradas de la intervención social

En nuestro libro reciente (DE ROBERTIS y al. 2008) hemos teorizado los métodos ISAP e ISIC como organizando diferentes dinámicas relacionales. Esta manera de concebir los métodos del trabajo social facilita la comprensión del pasaje de una dimensión a otra, de la flexibilidad indispensable en la práctica para trabajar con la gente, y ofrece una visión del trabajo social en movimiento, asumiendo la complejidad y el cambio. El siguiente esquema visualiza los diferentes escalones presentes en la intervención de ayuda a la persona (Gráfico 3).

GRÁFICO 3: DINÁMICAS EN ISAP

```
Dinámica personal
|____________|
            Dinámica familiar
|____________|____________|
                         Dinámica de las redes primarias
|____________|____________|____________|
```

En el primer peldaño solo se trabaja con la persona, es ella la que es ayudada en su problemática personal e individual. En cambio en el segundo, la dinámica de la relación incluye al conjunto del grupo familiar, la intervención concierne toda la familia ya sea a nivel relacional, material o social. El tercer escalón extiende su campo a las redes primarias de proximidad de la persona, es decir la parentela, los amigos o el vecindario. En el seguimiento de una misma persona se puede pasar de una dinámica a otra, sin orden de preferencia ni de rango, se puede también comenzar el trabajo por cualquiera de ellas, según las características particulares de la situación. Esta concepción de las diferentes dinámicas enriquece el análisis de las fuerzas e interacciones movilizadas en cada uno, y permite la explicitación de la acción.

Es así que una profesión se define con un conjunto de conocimientos y técnicas transmisibles, suficientemente elaboradas como para constituir materia de enseñanza. Y el dinamismo de ella puede medirse según su capacidad de creación y de experimentación, según la elaboración de su teoría a partir de su práctica. (De Robertis, 2007: 87).

En la intervención social de interés colectivo, esta misma percepción de las diferentes dinámicas relacionales en juego nos permite ver los niveles de complejidad de la intervención. Podemos retomar el mismo esquema para presentarlas (Gráfico 4).

GRÁFICO 4: DINÁMICAS EN ISIC

```
Dinámica personal
|____________|
      ....      Dinámica Interna
                al grupo
|____________|____________|
      .....     .....     Dinámica Externa
                          al grupo
|____________|____________|____________|
      .....     .....     ....      Dinámica
                                    territorial
|____________|____________|____________|____________|
```

Así en el primer tramo, el grupo tiene poca interacción, las personas están presentes pero no comunican o elaboran juntas. En el segundo rellano existe una dinámica de interacción interna, las personas comunican, intercambian, pueden así compartir momentos importantes, iniciar procesos de ayuda mutua. En el tercer tramo el grupo se abre al exterior, trabaja con otros, se integra en las actividades de la institución o del barrio. La dinámica territorial, que no todos los grupos alcanzan, exige una implicación en proyectos colectivos con diferentes actores. Esta construcción teórica permite a la vez articular y diferenciar los diversos tipos de intervención social colectiva intentando así clarificar conceptos y organizar de otra manera las referencias metodológicas.

2.3. La modelización de la intervención social de interés colectivo

En el libro ya mencionado (De Robertis et al., 2008), se investigó, a partir de 33 situaciones de práctica colectiva, con el objeto de clasificar las formas de acción en diferentes modelos de prácticas. En dicho estudio se visualizó una tipología de cuatro modelos diferentes que corresponden, en gran medida, a las dinámicas expuestas en el párrafo precedente.

Un primer tipo de práctica consiste en reuniones puntuales centradas en una actividad propuesta por el trabajador social. En este caso se ofrece un espacio de información, de encuentro cordial, de actividades diversas. Durante la reunión las personas comunican poco entre sí, se encuentran unas al lado de otras con poca interacción. El trabajador social cumple un rol de acogida, de información, da respuestas personalizadas y tiene una presencia atenta y cálida. Las reuniones de información, los "café social", los lugares de acogida diurna de personas sin domicilio, participan de este tipo de grupo puntual. Citemos el ejemplo de un taller informática destinado a jóvenes drogadictos errantes, el trabajador social los acoge, los escucha, los presenta

unos a otros, pero la interacción dentro del grupo es aleatoria y no siempre se desarrolla, por otra parte el material informático tampoco lo favorece. Estamos aquí en el primer escalón de la dinámica personal de la ISIC. La persona es beneficiaria del servicio propuesto, pero la poca interacción entre las personas no permite la verdadera constitución de un grupo. Este tipo de intervención puede ser el preludio a otras posibilidades mas centradas en la dinámica colectiva.

Otro tipo de intervención colectiva son los grupos centrados en el desarrollo personal de los miembros y en la dinámica interna al grupo. Este modelo corresponde al trabajo social con pequeños grupos, se trata de un grupo pequeño con una presencia estable y participación voluntaria de cada miembro. Estos grupos desarrollan un intenso intercambio entre los miembros, los factores de integración son importantes y los procesos de ayuda mutua se manifiestan. Los objetivos del trabajador social son de dinamizar y motivar las personas, sostenerlas en su esfuerzo de cambio y de autonomía, procurarles conocimientos e informaciones útiles, acrecentar sus capacidades para comunicar, organizarse, decidir, participar y proyectarse en el tiempo. La participación en estos grupos permite una mejor inserción social de las personas, romper con el aislamiento y la soledad. En esta categoría de grupo encontramos mujeres víctimas de violencia conyugal, personas haciendo una práctica de capacitación y de inserción profesional, grupos de búsqueda de alojamiento para personas viviendo en hogares de reinserción… El pasaje por este tipo de grupo permite una transición hacia grupos integrados socialmente, lo adquirido en el pequeño grupo podrá ser transpuesto en otras situaciones de vida más integradas, menos dependientes. Este modelo moviliza la dinámica interna al grupo.

Otro modelo son los grupos abiertos que desarrollan, además de la dinámica interna, una dinámica externa. Son grupos que se caracterizan por su apertura hacia problemáticas colectivas implicando a otros grupos, al territorio de vida (barrio, pueblo), a personas claves del entorno. Pueden ser grupos grandes, a veces reuniendo un número importante de personas. Les es entonces indispensable tener un buen nivel de organización, de planificación de las actividades. Para perennizar este tipo de grupo se necesita un equipo de trabajo reducido y comprometido para llevar adelante los múltiples proyectos y actividades, completado por comisiones y subgrupos activos. La participación en este tipo de grupo ocasiona realizaciones concretas para sí y para los demás, crea una dinámica social colectiva, y tiene repercusiones positivas a nivel individual pues permite acrecentar la estima de sí mismo, el sentimiento de utilidad social y el reconocimiento de sus capacidades. El trabajador social será muy activo al inicio de este tipo de grupo, para luego disminuir la intensidad de su intervención a medida que el grupo se autonomiza y es capaz de organizarse. El ideal es que el trabajador social se transforme progresivamente en un consejo técnico del grupo cuando éste lleve adelante una acción autónoma. Los ejemplos de este tipo de grupo están generalmente situados en localidades, así un grupo multicultural de mujeres (africanas, magrebíes, gitanas) en un barrio modesto se crea a iniciativa del trabajador social, al tiempo el grupo organiza actividades diversas par ellas mismas y poco a poco las abren a otras personas del barrio: ayuda a los deberes de los niños, alfabetización, taller de cocina, organización de la fiesta del barrio… La dinámica interna al grupo se completa con la dinámica externa que se despliega hacia los demás.

El cuarto modelo estudiado se inscribe en una dinámica territorial de desarrollo social. Son acciones que agrupan diversas personas e instituciones, y los habitantes de un barrio con el propósito de resolver problemas colectivos que interesan a todos. Se trata también de obtener soluciones o respuestas y de crear nuevos recursos necesarios a la colectividad. Es una manera de movilizar la energía de todos en un proyecto común. En este tipo de acciones, el trabajador social busca efectuar un diagnóstico territorial y el estudio de necesidades. Luego procura la puesta en relación de todos los demás organismos y grupos asociados, la mediación entre los grupos e instituciones en tensión o conflicto, iniciar un diálogo constructivo en la búsqueda de soluciones. La puesta en sinergia de las fuerzas vivas de la localidad, la participación activa de los habitantes a la vida local, la adquisición de la ciudadanía y el desarrollo del poder actuar y decidir (*empowerment*) son los resultados inferidos de este tipo de intervención. Citaremos el ejemplo de un centro social de barrio que concentra el descontento de un grupo de vecinos. Además, las dificultades de funcionamiento son la ocasión de críticas de parte de la caja de asignaciones familiares que lo financia. Ante la perspectiva de cierre de este recurso considerado esencial para el barrio, el grupo de vecinos, con la mediación del trabajador social, inicia el diálogo con los responsables de la institución y la caja financiadora a fin de crear las condiciones de una mejor respuesta a las necesidades del barrio y un funcionamiento más dinámico del centro.

Esta modelización de la ISIC es un intento de organizar y reflexionar las maneras de actuar, partiendo de la realidad del ejercicio de los profesionales. No se trata de inventar teorías, ni de aplicar o adaptar teorías elaboradas en otros contextos, se está construyendo teoría a partir del estudio de la práctica real en un lugar determinado. Esta interacción entre teoría y práctica nos parece esencial en la construcción de los conocimientos del trabajo social.

3. UN EJEMPLO DE ARTÍCULACIÓN Y CREACIÓN DE VINCULOS HACIA LA CIUDADANIA

El análisis de las situaciones concretas de prácticas nos muestra que el quehacer del profesional no se deja encasillar en cuadros

o descriptores. ¿Cómo construir entonces una teoría que sea eficaz para pensar el trabajo, para comprender lo que se está haciendo? Y a su vez ¿cómo confirmar, completar, enriquecer la teoría à partir de la práctica?

Se trata de mostrar que la complejidad, la transformación y el movimiento de una realidad, en el aquí y ahora, no se puede encerrar en definiciones o categorías específicas o parcelarias. Para comprenderla es necesario afrontar la diversidad, el cambio y aprehender los procesos, los pasajes de una situación a otra. La realidad es siempre desordenada y sinuosa, llena de sorpresas y de incertidumbre. Con eso trabajamos los trabajadores sociales y es esta realidad que hay que tratar de visualizar y transmitir.

El ejemplo que presentamos a continuación, uno de los que utilizamos en el estudio de nuestro libro (De Robertis et al., 2008), muestra cómo los métodos ISAP e ISIC se articulan, como los trabajadores sociales pasan de uno al otro. Muestra también cómo la creación de un grupo puede transformarse en diferentes dinámicas partiendo de la dinámica personal para llegar hasta una dinámica territorial.

3.1. Endeudamiento y acceso a la propiedad

Contexto: Un pueblo, en medio rural (5.000 habitantes) puso en venta tierras agrícolas para crear barrios de casas individuales de bajo costo, en acceso a la propiedad. En pocos años el número de habitantes se multiplicó llegando hasta 11 500 habitantes. Los precios módicos atrajeron a una población modesta de los suburbios de la gran ciudad distante de sólo 30 km. Dos tipos de población conviven con cierta dificultad: los autóctonos del pueblo que se ocupan de agricultura y comercio, y los "inmigrantes" venidos de la ciudad, que siguen trabajando y consumiendo en ella, la separación es importante, hay poca comunicación.

El siguiente cuadro muestra la evolución durante más de tres años de la intervención de los trabajadores sociales de dicho sector.

Cuadro 1: Ejemplo de evolución de la intervención con personas y familias endeudadas

Descriptivo del proceso	Referencias metodológicas
Los trabajadores sociales reciben múltiples demandas de personas y familias de los barrios excéntricos que tienen muchas dificultades. Los problemas son masivos. A nivel financiero: deudas, dificultades de pago de los créditos contraídos. A nivel relacional: aislamiento, tensiones entre conjugues, ausentismo escolar de los niños. A nivel material: habitaciones no finalizadas faltando revoque, pinturas, arreglos del jardín, estado de abandono que muestra un entorno sin apropiación efectiva.	**ISAP:** Dinámica individual y familiar Acompañamiento Acceso a los derechos Puesta en relación con servicios Ayuda financiera puntual
Cuestionamiento y definición de los problemas colectivos que emergen: endeudamiento, aislamiento, falta de integración	**ALERTA SOCIAL**
Se decide llevar adelante una encuesta con las personas clientas del servicio social y estudiar las características, los problemas, las demandas y las respuestas del trabajo social. Esta investigación fue luego ampliada al conjunto de la población de dicho suburbio.	**INVESTIGACIÓN** **PERICIA SOCIAL** **DIAGNÓSTICO COLECTIVO**
Se organiza una reunión abierta a todos los habitantes para informarles los resultados de la encuesta y del diagnóstico de los trabajadores sociales. Los resultados son comunicados con gráficos y cuadros buscando una comunicación accesible y auténtica. Asisten unas 15 familias. Debate sobre perspectivas posibles de trabajo colectivo.	**ISIC:** Información, reunión puntual, dinámica personal Concientización Puesta en relación
A partir de esta reunión se organiza un grupo de habitantes que confrontan sus situaciones personales. La cuestión del endeudamiento es abordada lo cual les permite mutualizar y generalizar el problema y encontrar alivio en el hecho de no ser los únicos afrontando dicha dificultad. Proceso de ayuda mutua, salida del aislamiento, creación de vínculos sociales.	**ISIC:** Grupo centrado en la dinámica interna
Los trabajadores sociales informan su institución sobre la marcha del grupo y se interrogan sobre la manera de ayudar a la autonomía y la resolución de los problemas de endeudamiento. ¿Cómo intervenir de manera durable? ¿Cómo obtener resultados significativos? El Consejo General (empleador de los TS) está dispuesto a investir si es para un resultado real. Las posibilidades de financiamiento de las deudas contra pago de servicios es decidido.	**ISIC:** Información de la institución Trabajo de equipo Elaboración de proyecto
El grupo de habitantes, en acuerdo con la propuesta de la institución, decide constituirse en asociación formalizando así su funcionamiento autónomo. De allí las iniciativas van a multiplicarse: – Estudio de cada situación en cuanto al endeudamiento, interpelación de los bancos y acreedores, proposiciones de renegociación de los créditos; – La ayuda financiera del consejo general es reembolsada en servicios prestados a la colectividad: dinero para pagar las deudas contra horas de trabajo para los vecinos y habitantes (trabajos de pintura, reparación, jardín, cuidado de niños etc.) creando lazos y rompiendo el aislamiento – La asociación rinde cuentas al consejo general y administra esta posibilidad de ayuda mutua entre sus miembros.	**ISIC:** Autonomía progresiva del grupo, dinámica externa

Descriptivo del proceso	Referencias metodológicas
El número de socios se multiplica, llegan a ser más de 160 familias al cabo del primer año. Buena repartición de las responsabilidades y actividades entres los miembros con participación de todos.	
Las personas con dificultades o demandas específicas son acompañadas individualmente por los trabajadores sociales siempre a disposición para tratar problemas de relaciones familiares, de escolaridad de los niños, de salud…	**ISAP:** Con ciertas personas y familias que lo necesitan
La asociación de vecinos de dicho barrio se consolida. El municipio les alquila un local a precio mínimo. Esto le permite diversificar sus actividades. El trabajo de renovación es a cargo de la asociación que moviliza sus miembros voluntarios. Tratando siempre de mejorar la situación económica de sus socios con recursos muy modestos, se organizan en dicho local diversas actividades: cooperativa de compra de alimentos al por mayor, venta de ropa usada y de utensilios domésticos, mercado de neumáticos, etc. La organización de estas actividades permite relacionarse con los habitantes "autóctonos", obtener y ofrecer colaboraciones, integrar realmente la dinámica social del pueblo.	**ISIC:** Dinámica territorial Diversificación de actividades, Asociar otros grupos locales

3.2. La evaluación de resultados

Es interesante citar las mismas palabras de los trabajadores sociales al presentar la evaluación de esta acción, pues muestran la diversidad y la utilidad del proceso.

A nivel cuantitativo señalan que en un año y medio de actividad se obtuvieron: "*Pagos escalonados de 23 deudores, 9 paros de trámites de expulsión, 15 anulaciones de embargos, 62 familias ayudadas por el consejo general pudieron sobrepasar el endeudamiento, otros 30 expedientes están en vías de resolución*".

Es necesario señalar también el aspecto más cualitativo de los resultados obtenidos:

- "Desarrollo de la vida social del grupo: experiencias de ayuda mutua diversas, encuentros, menos aislamiento, la gente se habla, se conoce, hace equipo para llevar adelante los proyectos de actividades.
- *Desarrollo personal: mejor calidad de vida, red relacional ampliada, disminución de los problemas de salud y de las quejas sobre problemas de vecindario.*
- *Cambio de comportamiento: ayuda mutua, llevar adelante proyectos, solidaridad endógena."*

Es de destacar que en este ejemplo vemos diferentes desarrollos y evoluciones:

— Un proceso de adquisición de autonomía del grupo que pasa de una dinámica interna, dependiente de la animación del trabajador social, a una dinámica externa y luego territorial donde los proyectos del grupo predominan y se organizan sin la presencia de los trabajadores sociales. El grupo deviene autónomo;

— Los trabajadores sociales despliegan una acción inversamente proporcional a la del grupo: a la iniciativa de la constitución del mismo, ellos ejercen una presencia muy activa en la primera fase de dinámica interna. Luego, a medida que el grupo se autonomiza son cada vez menos activos, quedan a disposición y tienden hacia un rol de consejo técnico. También mantienen una ayuda individual (ISAP) para con ciertas familias que lo necesitan;

— Las intervenciones individuales y colectivas no son opuestas, se complementan, se completan, se articulan, no son excluyentes todo lo contrario. Los profesionales utilizan las diferentes dimensiones de manera flexible adaptando su quehacer a las evoluciones de las personas y del grupo;

— El tiempo es un elemento importante, para este desarrollo se necesitó tiempo y constancia, presencia y seguimiento. La duración es larga, no pueden verse resultados inmediatos en un tiempo restringido o fijado de antemano.

La participación activa de los habitantes y de las instituciones es un requisito indispensable en toda intervención de interés colectivo. El despliegue de la ISIC se apoya en las fuerzas y los dinamismos de las personas, los grupos y las instituciones. Ellos constituyen la "materia prima" del proceso. Es el motivo por el cual los resultados no son previsibles de antemano y se trabaja siempre con cierto nivel de incertidumbre, lo cual puede generar inseguridad y ansiedad.

Es a través del proceso de intervención que el trabajo social favorece el advenimiento del ciudadano: aquel comprometido en la vida de la ciudad, partícipe y capaz de producir una mejora de sus condiciones de vida individuales y colectivas. Se trata de pasar de la persona al sujeto y del sujeto al ciudadano, es ésta la tarea de promoción y de solidaridad de los trabajadores sociales. El ejemplo de trabajo con personas endeudadas citado, muestra bien toda la complejidad y la pertinencia de un análisis plural y de un quehacer flexible y activo.

4. REFLEXIONES FINALES

La crisis económica y los problemas sociales emergentes, obligan al trabajo social a revisitar su actuación y su peritaje. Debe redefinir las finalidades de su intervención y adaptar sus métodos y técnicas a los nuevos contextos. Este proceso dinámico crea interrogantes e inseguridad y obliga a repensar la realidad y abrir nuevas perspectivas. Es a la vez un período difícil pero también muy activo y creativo el que está en marcha en Francia desde el principio del milenio.

Dentro de estas redefiniciones, la construcción de nuevos parámetros teóricos para los métodos ISAP e ISIC obliga a los trabajadores sociales a:

- Salir de la rutina y reconsiderar su actuación ante los nuevos contextos
- Desarrollar intervenciones tanto individuales como colectivas pasando de una a otra según las exigencias del momento y de la situación
- Adoptar una posición de perito, de experto, aportando a las instituciones los elementos indispensables para el mejor ajuste de sus políticas sociales a las nuevas problemáticas y realidades
- Asumir una postura de alianza con las personas con las que trabaja.

Respecto a este último punto, los trabajos del Consejo Superior del Trabajo Social (CSTS, 1998) han afirmado la persona como centro de la acción social y de las políticas sociales. Esta exigencia ética conduce a una nueva postura para el trabajador social. él está sometido a fuerzas a veces convergentes pero frecuentemente contrarias y tiene constantemente que situarse entre las exigencias de las políticas sociales, de las instituciones, de las personas con sus problemas y de su propia ética profesional. Vive así una situación de equilibrio inestable, siempre a reconquistar.

CSTS propone una postura de alianza entre el trabajador social y el sujeto. Una «práctica de alianza supone que, en la difícil posición de intermediario en la cual figura como asalariado de una institución, el trabajador social se sitúa del lado del usuario» (CSTS, 2007 a). Eso sí, «evitando complicidad, connivencia, fusión, pero también sometimiento, dominación o dependencia» (csts, 2007 b). Así la alianza entre el trabajador social y la persona busca una relación de proximidad, una relación horizontal sin por ende negar la situación asimétrica de cada uno.

Esta alianza ha sido analizada en otros términos por Michel Autes (1999:274) quien afirma que el trabajo social tiene una doble y paradójica referencia: por un lado la asistencia frente al sufrimiento social, es decir la responsabilidad de la sociedad de aportar ayuda y posibilidades a sus miembros más frágiles, y por otro los ideales democráticos de promoción, de auto-organización y de emancipación de las personas. Para llevar a cabo esta doble referencia el trabajador social debe asumir una cierta distancia: no estar completamente identificado con las instituciones sociales, aunque éstas sean su empleador, y estar en resonancia con las personas que se trata de ayudar. El trabajador social recibe su misión de las instituciones y las políticas sociales, pero su legitimidad la debe a las personas al servicio de quienes ejerce su profesión. El renuevo del trabajo social pasa entonces por un ideal de promoción de las personas, un proyecto emancipador y productor de cambios sociales. ¡Y una postura de alianza…!

BIBLIOGRAFIA

Alayon, Norberto (2005): *Trabajo social latinoamericano a 40 años de la Reconceptualización*, Buenos Aires, Editorial Espacio.

Autes, Michel (1999): *Les paradoxes du travail social,* Paris, Ed Dunod.

Barreyre, Jean-Yves, et Bouquet, Brigitte (2006) : Nouveau dictionnaire critique d'action sociale, Paris, BAYARD

Castel, Robert (2009): *La monté des incertitudes*, Paris, Editions du Seuil.

CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL (2000): Rapporteur Daniel LORTHOIS, *Mutations de la société et travail social,* assemblée plénière des 23 et 24 mai: http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/004000812/index.shtml

CSTS Conseil supérieur du travail social (1998): *Intervention sociale d'aide à la personne,* Rennes, Editons EHESP.

CSTS Conseil supérieur du travail social (2007a): *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion,* Rennes, EHESP.

CSTS Conseil supérieur du travail social (2007b): *L'usager au centre du travail social*. Rennes, EHESP.

CSTS Conseil supérieur du travail social (2010): *Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif,* Rennes, Editons EHESP.

De Robertis, Cristina (2003): *Fundamentos del trabajo social, ética y metodología,* Valencia, Nau Llibres – Publicaciones Universidad de Valencia.

— (2006): Metodología de la intervención en trabajo social, Buenos Aires, Lumen Hvmanitas.

— (2007): Méthodologie de l'intervention en travail social, nouvelle édition, Paris, BAYARD Editions.

— (2011): Herman C. Kruse un reconceptualizador del servicio social, Buenos Aires, Lumen – Hvmanitas.

De Robertis, Cristina, y Pascal, Henri (2007): *La intervención colectiva en trabajo social, la acción con grupos y comunidades,* Buenos Aires, Lumen Hvmanitas.

De Robertis, Cristina; Orsoni, Marcelle; Pascal, Henri, Romagnan, Micheline (2008): *L'intervention sociale d'intérêt collectif, de la personne au territoire,* Rennes, Presses de l'EHESP Collection Politiques et interventions sociales.

Nasse, Philippe (rapport présidé par) (1992): *Exclus et exclusions, connaître les populations, comprendre les processus,* Commissariat Général du Plan, Paris, La documentation Française.