Universidad Nacional de Mar del Plata - Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Social

Repositorio Kimelü **http://kimelu.mdp.edu.ar/**

Licenciatura en Trabajo Social Tesis de Trabajo Social

2011

La inteligencia de la práctica en el trabajo del trabajador social : En la curaduría oficial de alienados del Poder Judicial de la ciudad de Mar del Plata.

Cambareri, Lorena Elizabeth

http://200.0.183.227:8080/xmlui/handle/123456789/50

Downloaded from DSpace Repository, DSpace Institution's institutional repository

LA INTELIGENCIA DE LA PRÁCTICA EN EL TRABAJO DEL TRABAJADOR SOCIAL

EN LA CURADURÍA OFICIAL DE ALIENADOS DEL PODER JUDICIAL

DE LA CIUDAD DE MAR DEL PLATA.

2011

“No contaban con mi Astucia…”

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Y SERVICIO SOCIAL.

TESIS DE GRADO

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

ESTUDIANTES: LORENA ELIZABETH CAMBARERI

IVANA NOEMÍ MÁRQUEZ

DIRECTOR: LIC. RUBENS RAMÓN MÉNDEZ

CO-DIRECTORA: LIC. ALICIA CRISTINA JORGE

Índice

Introducción…….8

Fundamentación……..……12

Objetivos……..……..15

Estrategia Metodológica……..…16

PRIMERA PARTE

Marco teórico

1. Las Ciencias Sociales y el Trabajo Social……...20

2. El Trabajo Social……..24

3. La relación en Trabajo Social……26

3.1. Dos modos de relación……..30

3.1.1. Relación pastoral……..…31

3.1.2. Relación por objetivos……33

3.2. Componentes de la relación en Trabajo Social……..35

4. El Proceso……37

5. El Cambio……..39

6. El Trabajo……42

6.1. Dos dimensiones del Trabajo Real……..46

6.1.1. Inteligencia de la Práctica o *métis*……46

6.1.1.1. Características……...52

6.1.2. La Sabiduría Práctica o *phrónesis*……53

6.1.2.1. Reglas del Trabajo……56

SEGUNDA PARTE

Trabajo de Campo

7. Curadurías Oficiales de Alienados del Poder Judicial……..……..…58

7.1. Función……..……..60

8. Curaduría Oficial de Mar del Plata……61

8.1. La Demanda……..…62

8.2. Estructura y organización……..…63

8.3. Misión……..……..65

8.4. Objetivos……..…65

8.5. Funciones……..…66

9. El Servicio Social ……..……..…68

9.1. Objetivos……..…68

9.2. Orientación metodológica……..…69

9.3. Proceso metodológico……..…73

9.4. Modalidad operativa……..…76

9.5. Abordaje institucional……..…82

10. El trabajo del Trabajador Social……..…84

10.1. El trabajo en la Curaduría……..…..85

11. Inteligencia de la práctica desde otros trabajadores sociales……..110

TERCERA PARTE:

12. Análisis de Datos……..…121

12.1. La inteligencia de la práctica……..123

12.2. La sabiduría práctica……..…128

CONCLUSIONES……..133

PROPUESTAS……..138

BIBLIOGRAFIA……..…139

Agradecimientos

Siento que he logrado un paso significativo al consumar este trabajo final. Este resultado fue gracias al apoyo de algunas personas que me han acompañado física y espiritualmente. A ellos los quiero retribuir, no como un deber o una deuda sino con gratitud.

Infinitamente agradezco a mis padres, Julio y Bety, a mis hermanos, Ale y Mariano y a mi abuela Matilde, porque lo que soy se fue edificando con el cariño y ayuda de ellos y lo seguirá siendo.

A Rubén, por devolver-me.

A Ariel por brindarme su amor.

A Rubens y Alicia, por su compromiso profesional y generosidad teórica al compartir sus conocimientos, sin los cuales no hubiésemos podido estructurar nuestra primitiva idea.

A Lore, mi compañera en esta producción, con quien comparto el sentimiento de "casi haber parido".

Ivana…

Agradecimientos

A Ciro porque ha sido el motivo más grande que me ha impulsado para lograr esta meta.

A Germán por su comprensión y compañía en todo este proceso y especialmente por alentarme en los momentos de incertidumbre.

A mi mamá por su apoyo incondicional, y en especial a Ana por cuidar a mi hijo sin su ayuda nada de esto hubiese sido posible.

Agradecerle y felicitarla a mi compañera Ivana, ya que hemos logrado dar forma este proyecto juntas, aquella "loca" idea es hoy "todo" esto. Gracias especialmente por tu compañerismo y apoyo.

A Rubens y Alicia por sus aportes profesionales; agradecerles sus comentarios, direcciones y sugerencias que nos han facilitado el trabajo.

Lorena.

Introducción

El presente trabajo final de graduación surge a partir de la práctica de pre-grado realizada en el Área de Servicio Social de la Curaduría Oficial de Alienados del Poder Judicial de la ciudad de Mar del Plata .

Esta práctica se prolongó por el término de dos años consecutivos, lo cual permitió mantener un encuentro directo y contínuo con las personas representadas por la institución, establecer un vínculo sostenido con las mismas, así como conocer y afianzarnos en la dinámica institucional. Es de destacar la permanencia prolongada porque creemos que fundar un vínculo basado en la confianza, con una comunicación fluida, con vistas a producir un cambio de situación, así como adquirir la complejidad de un campo, no se logra sino es paulatinamente en el tiempo.

En el devenir de esta actuación[1] pre-profesional se observa un punto significativo, que es la progresiva habilidad[2] adquirida en relación al proceso de resolución de problemas (cambio). A los efectos de este trabajo final se toma la definición de Helen Perlman de proceso metodológico de resolución de problemas y los aportes de Cristina De Robertis en los aspectos del cambio. Ambos utilizados como modificación gradual desde una situación inicial problemática.

---

[1] Olga Vélez Restrepo en su libro Reconfigurando el Trabajo Social propone una apertura conceptual en el lenguaje profesional contemporáneo reemplazando el término *intervención* por el de *actuación*. La actuación profesional remite a todas las acciones materiales y/o discursivas que realizan los agentes profesionales y al conjunto balanceado de lógicas y competencias administrativas, experienciales, cognitivas y creativas del ejercicio profesional. P 54 a 55.

[2] El concepto de habilidad o destreza, no muy utilizado en la formación y en la actuación profesional, se entiende como la capacidad para ejercitar una cosa o una técnica o un lenguaje, etc. Se tiene en cuenta este concepto porque el trabajador social en su ejercicio profesional da cuenta del mismo.

Esta habilidad, mencionada anteriormente, es visualizada en un primer momento como algo casi “intuitivo”, un “algo natural”, que no se podía describir ni explicar fácilmente pero que se generaba a partir del conocimiento y la comprehensión en el proceso de relación con un Otro.

Esta idea de no poder verbalizar el acto se refleja en la frase de Schwartz, Yves “*Ingratitud del lenguaje respecto de las riquezas humanas involucradas en el acto industrioso*”. (Schwartz 1994)[3] y como afirma Molinier: “*Las palabras sugieren mas que describen*”. (Molinier 1998: 213)

Las preguntas iniciales que movilizaron el camino de la investigación estuvieron orientadas a responder como se logra resolver con la persona situaciones problemáticas?, ¿que és aquello que se percibe casi de manera intuitiva? ¿es posible captar ese proceso donde se ilumina el camino y surgen las soluciones? ¿Por que cuesta definir, poner palabras a este proceso? ¿Eso que se capta es único para cada caso? ¿Hay algo permanente que permita conceptualizar ese momento para poder trasmitirlo? ¿Es un arte, una capacidad, una habilidad que se desarrolla?, ¿cómo se genera?.

Nuestra actuación pre-profesional no sólo nos introdujo en la posibilidad de atravesar el campo concreto de la actividad del Trabajo Social y los contenidos ya aprehendidos en el ámbito académico sino que nos incorporó a un espacio laboral específico, donde también lo que se aprende y lo que se adquiere es a desarrollar y a construir el “trabajo” que realiza un trabajador social. Para ello adelantamos brevemente el concepto de “trabajo” del Doctor Christophe

[3] Véase Dominique Dessors y Marie-Pierre Guiho-Bailly (comp.) “Asociación Trabajo y Sociedad”. Ed. Lumen Humanitas. Buenos Aires. 1998. Pág. 213

Dejours[4], en sus estudios sobre la Psicodinámica del Trabajo. Según este autor el trabajo es "*la actividad desplegada por los hombres y las mujeres para enfrentar lo que no está dado por la organización prescripta del trabajo*" (P. Davazies 1991)[5].

Es decir que el trabajo es lo real, es lo que *efectivamente* ***hace*** el trabajador mas allá de lo prescripto, del deber hacer, establecido por la organización. En este espacio de encuentro entre lo prescripto con lo real, el trabajador construye reglas del trabajo que implican una forma de inteligencia específica basada en la iniciativa, la invención, y la creatividad. (Dejours 1998: 39)

A partir del desarrollo de las nociones de este autor se delineó y encuadró el tema bajo el concepto de "inteligencia de la práctica".

Trabajo Prescripto	**Inteligencia de la Práctica**	**Trabajo Real**

La idea relevante de este trabajo está basada en cómo dentro del proceso de cambio (resolución de problemas) opera la inteligencia de la práctica. La misma se origina en el proceso de relación con el Otro. Es decir que la inteligencia de la práctica y la relación profesional son elementos que operan dentro del proceso de cambio.

[4] Christophe Dejours es un psiquiatra y psicoanalista, profesor del Conservatorio Nacional de Artes y Oficios y Director del Laboratorio de Psicología del Trabajo en Francia. Está especializado en temas laborales y posee una vasta producción bibliográfica en su país de origen siendo traducidas al castellano algunas de sus obras, entre ellas, El factor humano (Lumen, 1998), Investigaciones psicoanalíticas sobre el cuerpo (Siglo XXI, 1992), Trabajo y desgaste mental (Humanitas, 1990) y La banalización de la injusticia social (Topía, 2006).

[5] Véase Dominique Dessors y Marie-Pierre Guiho-Bailly (comp.) "Asociación Trabajo y Sociedad". Ed. Lumen Humanitas. Buenos Aires. 1998. Pág. 38.

Es en el trabajo real del trabajador social que pudimos representar ese elemento (inteligencia de la práctica) que es el que permite construir el cambio en el marco de la relación profesional.

A fin de visualizar cómo se motoriza la inteligencia de la práctica en el proceso de cambio dentro de la relación profesional, recurrimos a nuestra experiencia de campo[6] porque es en el ejercicio del trabajo (relación y proceso) donde se desencadena la formación de la inteligencia de la práctica. Tesis que plantea Dejours (1998: 234) en la siguiente frase:

"el trabajo es el que produce la inteligencia

y no la inteligencia la que produce el trabajo".

[6] Aclaramos que la noción de experiencia de campo no se refiere solamente al campo práctico específico del trabajador social sino que es más amplio porque incorpora la actividad total del mismo. Así es que nos referimos a toda la actuación profesional desde lo metodológico, teórico y práctico. Es posible que el término experiencia de campo remita al lector a una concepción positivista de la profesión, esencialmente como ejecutora de recursos materiales o realizadora de entrevistas domiciliarias. Queremos destacar que nuestro trabajo no adhiere a esta adjudicación sino que promueve una mirada más amplia y real de la actuación del trabajador social.

Fundamentación

Utilizar el concepto de Inteligencia de la práctica implica ampliar o superar las categorías de análisis elaboradas durante la modernidad como lo no racional o lo no lógico, leyes generales, conceptos cerrados y dogmáticos, un causalismo unívoco, una lógica lineal que deja de lado lo imaginario, lo onírico colectivo, lo lúdico, lo simbólico, la imaginación, la voluntad, la intuición. (Maffesoli 1997: 74). Implica incorporar una mirada orgánica de la realidad social, es decir, la relación entre el cuerpo y el espíritu, la naturaleza y la cultura, lo material y lo inmaterial. (Maffesoli 1997: 90).

Maffesoli propone una racionalidad abierta que integre a sus contrarios para lograr una comprensión global. Explicar los fenómenos sociales no sólo desde la racionalidad instrumental sino desde una razón sensible que incluya "el afecto, lo emocional, lo afectivo" (Maffesoli 1997: 68)

En palabras del autor significa *"Integrar en el proceso de conocimiento una dimensión sensible. Integrar los sentidos y la teoría".* (Maffesoli 1997: 93).

Ampliar la conciencia a modo de instalar, siguiendo a Schelling "*una conciencia creativa*" que permita establecer un vínculo entre la naturaleza y el arte, el concepto y la forma, el cuerpo y el alma. (Maffesoli 1997: 70). El autor se plantea si es posible desarrollar un pensamiento integrativo, que antes que delimitar, sugiera. (Maffesoli 1997: 99 a 103)

Mazzola invita a apostar a las "*dimensiones artísticas*" del Trabajo Social, a la mirada "intuitiva" del trabajador social, necesaria para captar peculiaridades y particularidades en el proceso de cambio. La mirada "creadora e intuitiva" permite al profesional ser mas objetivo, observar, recoger información,

integrarla, evaluarla, emitir un juicio, es decir en palabras de la autora "*es conocimiento y la acción en plena acción*" (Mazzola 1997: 98)

El término "práctica" en este trabajo no se comprende como opuesto a teórico. Se comprende como todo lo que se requiere tanto en el plano teórico como en el plano empírico para poder actuar racionalmente en el ámbito de la acción. (Dejours 1998: 263)

El Trabajo Social se practica como un arte no porque carezca de regla o sea improvisado, dado que cualquier "*improvisación (…) supone el conocimiento y la aplicación de códigos*" (De Certeau 2000: 26). Por ejemplo si se quisiera improvisar una canción con una armónica, únicamente podría hacerlo aquel que tuviera algún conocimiento previo del instrumento, de la posición de las manos y de los labios en la emisión y control del aire, de las notas melódicas, y otros tantos códigos de ejecución que sólo el conocimiento y la práctica precedente permiten. De lo contrario sería una anarquía de sonidos y no una sinfonía.

El Trabajo Social se basa en un método científico porque exige una gran variedad de disposiciones intelectuales. Este planteamiento nos permite apuntar a la importancia de lo intuitivo; entendiendo arte como "*una conjunción de experiencia, destreza, imaginación, visión y habilidad para realizar inferencias de tipo no analítico*" (Bunge 1981: 62).

El Trabajo Social plantea la posibilidad del manejo de técnicas, la combinación de diferentes elementos, no se somete a un método estricto al tratar de resolver un problema. El trabajador social adopta sus procedimientos de acuerdo al problema en cuestión; no enumera y categoriza grupos de problemas a una determinada solución sino que particulariza la persona en el

problema y la situación. Sí, tiene en cuenta experiencias anteriores, concepciones del mundo, teorías, y hará uso científico de ello en su investigación; así como también utiliza los conocimientos intuitivos que ha recolectado en su experiencia, en la actuación en diferentes procesos de cambio. Lo plantea claramente Autés cuando expone que lo esencial no está dado en la técnica que el Trabajo Social es capaz de utilizar, es necesario saber observar aquello que esta del otro costado, lo que pasa tras bambalinas; el Trabajo Social es el arte de construir lazos (1999: 10).

Plantear el Trabajo Social como un arte no significa dejar de lado el proceso metodológico que guía el proceso de cambio sino no dejar escapar lo esencial del Trabajo Social, su inscripción en la situación humana ahí donde la experiencia histórica tiene la capacidad de dar sentido a la acción. (Autés 1999: 10)

La elección teórica está fundamentalmente basada en los trabajos de Christophe Dejours sobre el trabajo y la salud mental. Este autor, a partir de sus investigaciones clínica revela, lo que él llama, dimensiones desconocidas del trabajo, centrándose en el trabajo obrero. Pero lo interesante radica en la extrapolación que propone al final de su libro:

"…a partir de estos análisis de la inteligencia obrera, podemos inclinarnos al análisis de los mandos medios, ingenieros, inclusive investigadores y científicos, y mostrar que ellos también, a pesar de su renegación, hacen gran uso de esta misma inteligencia de la práctica en todos los niveles de su trabajo, incluyendo el trabajo de producción teórica". (Dejours 1998: 264)

Interrogantes y Objetivos

Problema Objeto de Conocimiento:

¿Cómo se visualiza la Inteligencia de la práctica en el trabajo del trabajador social?

Objetivo General:

- Brindar aportes respecto al reconocimiento del concepto de “Inteligencia de la práctica” en el Trabajo Social en la Curaduría Oficial de Alienados.

- Identificar el concepto de “Inteligencia de la práctica” aplicado al campo de actuación del Trabajador Social en la Curaduría Oficial de Alienados.

Objetivos Específicos:

- Observar la dinámica de la relación profesional entre el Trabajador Social y las personas representadas por la institución.

- Conocer cómo se desarrolla la inteligencia de la práctica en el trabajo del trabajador social.

- Comprender la eficacia de la inteligencia de la práctica y el impacto que produce en el trabajo.

Estrategia Metodológica

Este trabajo se encuadra en una investigación en un área específica. Reposa, dominantemente guiado por la propuesta epistemológica del enfoque hermenéutico. Se pone atención en la centralidad de la subjetividad como constitutiva de lo social, en los procesos de comunicación que mediatizados por el lenguaje configuran la acción social, en la interacción y percepción como componentes sustanciales de las relaciones sociales, en la reflexividad, en el mundo de la vida y en la cotidianidad. (Klimovsky 2001: 21-22)

Es un modelo dinámico, abierto, flexible, que está en proceso de permanente construcción y deconstrucción. Su aplicación está atravesada por la dimensión individual y colectiva, estableciendo un equilibrio entre ambas.

La metodología[7] implementada corresponde a un diseño de investigación exploratorio, de tipo cualitativo a partir de una experiencia de campo.

Es un diseño porque *posee "una estrategia metodológica para la resolución del problema"* (Samaja 1993: 205) y porque procura conectar un conocimiento previo con la información existente en la realidad. (Samaja 1993: 207).

Es una investigación porque posee una estructura lógica o pauta común, e intenta pasar de una situación indeterminada a una determinada. (Dewey 1950: 123).

Asimismo es exploratorio porque está orientado a conseguir "*una familiarización con especies de hechos desconocidos o aún no comprendidos o*

[7] La metodología es el estudio de los métodos; es una estrategia general para concebir y coordinar un conjunto de operaciones mentales; confiere estructura al proceso, ordena las operaciones cognoscitivas (acción-reflexión) y las prácticas en la acción racional profesional, agrupa los principios teóricos y epistemológicos así como los métodos para conocer o actuar sobre una realidad; tiende a ser de carácter general y en consecuencia no siempre ofrece procedimientos. Cifuentes (2001), p.39 http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/course/view.php?id=394

a generar nuevas ideas que permitan nuevas preguntas y nuevas hipótesis (…) no pretende tanto la producción de evidencias para la verificación de hipótesis cuanto el descubrimiento o la elaboración de nuevos observables". (Samaja 1993: 271-272)

Encauzamos el problema utilizando métodos[8] cualitativos a fin de obtener datos descriptivos (lenguaje, conductas, sentimientos, pensamientos, subjetividad de las personas) y porque "*nos permite permanecer próximos al mundo empírico (…) obtener una comprensión directa de la vida social*". (Taylor y Bogdan 1987: 21-22).

En este contexto las técnicas[9] utilizadas en la recolección de datos fueron:

Observación Documental

Es la información que se obtiene a partir de documentos, archivos, contactos, registros, memorias, anuarios, legajos, expedientes, exámenes previos y pruebas psicológicas-sociológicas-históricas, etc, éstas se constituyen en fuentes de datos para entender mejor la situación-problema abordado.

[8] Los métodos se refieren al concepto de estrategias, procedimientos y técnicas que guían la acción con una finalidad determinada no son la actividad en sí misma, sino la manera de llevar a cabo; suponen un camino a seguir para alcanzar un fin.
CIFUENTES (2001), Op.cit., p.39 http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/course/view.php?id=394

[9] Las técnicas son procedimientos específicos que hacen referencia al conocimiento/habilidad operativa que permite el control, registro, transformación o manipulación de una parte específica de la realidad. Son respuestas al "como hacer" para alcanzar un fin o resultado propuesto. Teóricamente las técnicas tienen un carácter práctico y operativo, al mismo tiempo que se engloban dentro de un método y, a la inversa, un método comporta el uso de diferentes técnicas. Ander Egg, Ezequiel. Métodos de Trabajo Social, 1997. p. 25.

Observación Participante (OP)

Siguiendo a Rosana Guber la OP es observar sistemáticamente y controladamente lo que acontece en una situación y participar activamente. Entendiendo por participación activa la presencia, la percepción y la experiencia directa ante los hechos de la vida cotidiana; fundamentalmente emplea la estrategia empírica y las técnicas de registro cualitativas.

Entrevistas

Según Kadushin la entrevista es una conversación, una interacción interpersonal con un propósito deliberado, mutuamente aceptado por los participantes; comprende comunicación verbal y no verbal, y durante su transcurso se intercambian ideas, actitudes y sentimientos; posee una estructura de roles definidos.

Semiestructuradas: esta entrevista "*intenta recabar la información suficiente, tanto de la anamnesis como del estilo comunicativo del entrevistado para la toma de decisiones; presenta una alternancia de fases directivas y no directivas*". (Sutil 1995: 243 y se basa en preguntas que se desplazan desde la estandarización (preguntas preestablecidas tipo encuesta) hasta la libre conversación.

Abiertas: esta entrevista tiene por objetivo *"favorecer la producción de un discurso conversacional, continúo y con una cierta línea argumental, no*

fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo”. (Alonso 1995: 228).

Unidad de análisis:

La Actuación Profesional (el trabajo) del Trabajador Social en la Curaduría Oficial de Alienados del Poder Judicial de la ciudad de Mar del Plata.

Palabras Claves:

Relación Profesional – Trabajo – Inteligencia de la Práctica – Proceso de cambio –Trabajo Social – Reglas del Oficio

PRIMERA PARTE

Marco Teórico[10]

1. Las Ciencias Sociales y el Trabajo Social.

La revolución industrial y el desarrollo del capitalismo en Europa en el S. XVII generaron procesos inequitativos de acumulación de riqueza que se tradujeron en diferencias estructurales (económicas, sociales, de bienestar) en las relaciones entre las clases sociales.

Estos procesos inequitativos se reproducen en el contexto mundial, provocando crisis económicas recurrentes, el levantamiento de movimientos sociales, de organizaciones obreras, de sindicatos y demandas de intervención del Estado por parte de las clases trabajadoras. Es en este contexto donde podemos ubicar históricamente el origen del Trabajo Social, a finales del Siglo XIX y principios del XX.[11]

---

[10] "La formulación del marco teórico tiene como objetivo mínimo el de exponer de manera sistemática las definiciones conceptuales y las proposiciones directamente implicadas en la comprensión del problema". Samaja Juan. Epistemología y Metodología. Ed. Eudeba 1993. p 247

[11] "*El Trabajo Social (..) no se produce simplemente como consecuencia de la mera evolución de la caridad y la filantropía. Cambia el contexto social. Nos adscribimos pues a la tesis que ya en 1961 formulara Walter Friedlander (1969:3)*: *´El concepto y la denominación "asistencia social", en el sentido de un programa científico, sólo muy recientemente se han relacionado con los problemas sociales de nuestra sociedad industrial. La pobreza, la enfermedad, el sufrimiento y la desorganización social han existido a través de la historia de la humanidad; pero la sociedad industrial de los siglos XIX y XX tuvo que hacer frente a numerosos problemas sociales que no podían resolver ya, adecuadamente, las instituciones humanas más antiguas: la familia, el vecindario, la iglesia y la comunidad local. (...) Además de que han surgido ideas humanitarias, que conceden gran importancia a nuestra responsabilidad hacia los demás, el progreso de las ciencias biológicas y sociales proporcionó nuevos instrumentos para investigar las causas de la pobreza, de las deficiencias humanas, y insatisfacción, con el objetivo general de resolver o aliviar los problemas sociales".* (Miranda Aranda 2003: 69).

El hacer del trabajador social así como su perfil profesional se fundó y evolucionó no sólo en respuesta a esta coyuntura socio-económica, local y global sino a partir de los conocimientos psicológicos y sociológicos disponibles en las Ciencias Sociales. Es de destacar, siguiendo a Miranda Aranda (2003: 37) que el Trabajo Social nace formando parte del mismo proyecto global de las Ciencias Sociales y con vocación de disciplina "aplicada".

El desarrollo del pensamiento filosófico y de las Ciencias Sociales del S. XVIII y S. XIX, permitió objetivar los problemas sociales de manera diferente identificándose a la personas en relación a ellos no sólo como condicionados por contenidos de la realidad y de las circunstancias sociales sino como sus constructores. No como víctimas pasivas sino como seres activos capaces de producir y transformar la realidad. A su vez la responsabilidad social de los profesionales de trabajo social exigió otra capacitación, pero más esencialmente de un vínculo de comunicación humana para la comprensión de las situaciones objeto de Trabajo Social. Fue necesario conocer más acerca de las personas y de la sociedad, identificándose a las personas con problemas en un plano de atención respetuosa de su calidad humana, como seres responsables y con capacidad de participación en los problemas a resolver.

El desarrollo de las ciencias sociales produce un progresivo cambio en la visión de los problemas sociales alejándose del modelo de pensamiento positivista[12]. Siguiendo a Miranda Aranda (2003: 103) destacamos que el Trabajo Social

[12] Postura filosófica basada en la creencia en los hechos o realidades concretas accesibles a través de los sentidos. Acompaña el proceso de secularización y también el industrialismo, y sustenta nociones fundantes como el orden social y el progreso. Entre sus reglas básicas se destaca la observación objetiva, es decir, independiente del sujeto que conoce así como la neutralidad, el establecimiento de leyes generales sin valoración. Los juicios de valor, desde esta perspectiva, no tienen función cognitiva y deben ser evitados.

nace en los Estados Unidos, inspirado por el pragmatismo[13] y el interaccionismo simbólico[14], con la idea de intentar hacer su práctica más científica. Es allí donde aparece como profesión, y donde se construye como disciplina proyectándose después internacionalmente.

George Mead y John Dewey constituyen la propuesta central del pragmatismo norteamericano. Estos autores aportan los marcos filosóficos y epistemológicos de los cuales beben los autores clásicos del TS.

Los conceptos fundamentales de *George H. Mead*, (1863 -1931) fueron el de mente o espíritu, concibiendo que el mismo surge dentro de un proceso social, a través del lenguaje y la reflexión. (1997: 166). La mente en Mead, no es ubicable fisiológicamente ni asimilable al cerebro, sino que es algo funcional que se da en la relación del individuo y el entorno. Mediante la interacción, en los procesos de socialización, el individuo desarrolla el lenguaje y la habilidad de tomar el rol de los otros. El lenguaje es esencial en el desarrollo de la vida humana en sociedad. El lenguaje y la existencia del sí-mismo, posibilitan al ser humano la anticipación de las consecuencias de su conducta, la posibilidad de prever el futuro y la consecuente posibilidad de inhibir la acción, el hecho de poder demorar las reacciones ante los estímulos, a partir de la evaluación, es lo que Mead denomina inteligencia reflexiva. Esta es la forma de conciencia más alta que aparece, a través del uso de símbolos significantes. Esta característica

[13] término que deriva de la palabra griega *pragma*, que quiere decir “acción”, de la que vienen las palabras "práctica" y "práctico". Modo de pensar y de actuar que se fija sobre todo en las consecuencias prácticas de los hechos.

[14] Corriente de pensamiento se sitúa dentro del paradigma de la transmisión de la información: emisor-mensaje-receptor. Se basa en la comprensión de la sociedad a través de la comunicación, prestando atención a los significados de los símbolos manejados en la interacción de los individuos y los grupos, y cómo los cambios de símbolos cambian las personas y su comportamiento.

es uno de los aspectos fundamentales de la mente que muestra la diferencia entre la conducta animal y la del hombre.

La persona para Mead cuenta con un sí-mismo (self) y esto quiere decir que se es un objeto para sí-mismo, que puede tener una interacción consigo mismo que permite afrontar el mundo y orientar la propia conducta. El sí-mismo significa la capacidad de verse desde los otros, de integrar las perspectivas de los otros en un objeto para sí mismo; es la interiorización de la imágen que los otros tienen de uno mismo.

Por último el concepto de Mí y Yo. Mead plantea que el "*Yo es la reacción del organismo a las actitudes de los otros (...) y el Mí es el grupo de actitudes organizadas de los otros a los cuales el organismo reacciona como un yo"*. (Mead 1997: 213 y 221). El yo es la reacción del individuo frente a la situación social que existe dentro de su propia conducta, y se incorpora a su experiencia sólo después de que ha llevado a cabo el acto. "*No podemos realizarnos a nosotros mismos sino en el grado en que reconocemos al otro en su relación con nosotros*" (Mead 1997: 223). Es decir que nos construimos en continua interacción social, en re-lación.

Construye la idea de ver lo social y lo individual al mismo momento en tanto el ser social constituye el ser individual. Constitutivo significa que no hay uno sin otro. Siempre vinculó la conciencia al contexto social, la conciencia se modela mediante la continua interacción social. La sociedad, así, es anterior al individuo

John *Dewey*, (1859-1952) considera que el conocimiento es un proceso que consiste en una forma de adaptación al ambiente cuyo éxito radica en el sentido de que soluciona los problemas que plantea el medio ambiente. Por

“unidad de conocimiento” quería significar que todo el conocimiento está inseparablemente unido al hacer. El conocimiento es un subproducto de la actividad: las personas hacen cosas en el mundo, y ese hacer da como resultado un aprendizaje que es trasladado a la actividad siguiente. Que en la práctica cotidiana se van conformando hábitos individuales y posteriormente en hábitos colectivos (costumbres). Rechazaba una distinción firme entre el individuo y la sociedad, entre la autonomía y la heteronomía. Sostenía que las ideas son herramientas que la gente crea para hacer frente al mundo en que se encuentra, que no son ideas producidas por individuos sino por grupos de individuos, es decir, que las ideas son sociales.

Dewey fue un defensor de la sociedad democrática. Entendiéndola bajo una idea de vida comunitaria. Donde los hombres participan en comunión en la dirección de los asuntos comunes.

Estos autores sostienen la idea en común de que existe una relación dialéctica entre el individuo y la sociedad a partir de la propia configuración de la personalidad individual. Logrando superar lo que hasta el momento era una opción antagonista irreconciliable.

2. El Trabajo Social

El Trabajo Social, es una disciplina científica que “*se ocupa de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y lograr que los hombres asuman una acción organizada tanto preventiva como transformadora que los supere (…) interviene en situaciones concretas que muestran determinadas carencias,*

investigando y coparticipando con los actores en un proceso de cambio" (Kisnerman 1998: 42)

Se toma esta definición porque integra algunos conceptos relevantes para la temática a tratar como la idea de proceso, de problemas sociales, el cambio a partir de la investigación y el conocimiento con la participación activa de las personas implicadas.

Es importante destacar que el Trabajo Social es una disciplina porque es "*una práctica social de conocimientos*" que se funda sobre bases éticas, metodológicas y teóricas.

La *base metodológica* constituye las precisiones teóricas e instrumentales, es decir la intencionalidad que orienta el proceso de aprehensión y comprensión del objeto. Es un proceso de conocimiento, acción y reflexión que se desarrolla conforme a una lógica particular, reguladora de un accionar específico que demanda el cumplimiento de ciertos objetivos que se revierten en resultados.

El estilo en que cada trabajador social recree estas bases determinará su manera particular de actuación profesional (Vélez Restrepo 2003: 58 a 59).

La *base ética* está compuesta por principios y valores humanistas en un marco democrático. Los valores orientan, legitiman la acción y construyen posturas en la actuación profesional. Dentro de los valores éticos reconocidos en el código de ética profesional de la provincia de Buenos Aires, podemos mencionar el reconocimiento y respeto de la dignidad del hombre, la individualización de las personas, la autodeterminación y la responsabilidad que cada persona tiene respecto de los Otros que se traduce en solidaridad.

La *base teórica* compuesta por los conocimientos elaborados por el Trabajo Social y por otras disciplinas. La teoría intenta explicar como funciona la

realidad, como se la puede aprehender y comprender; la teorización busca constantes, puntos de referencias, construye categorías, conceptos, esquemas para organizar el pensamiento. Siguiendo a Vélez Restrepo destacamos que las teorías como construcciones mentales deben situarse en el terreno de la orientación, la búsqueda y la construcción de conocimientos de manera critica reflexiva y flexible; las ideas fijas (inflexibles) obstruyen el diálogo y obstaculizan la producción del conocimiento.(Vélez Restrepo 2003: 21).

3. La relación en Trabajo Social

La relación profesional como instrumento es esencial en la actuación profesional y "(…) *no es extraño que la historia de la profesión sea en gran medida la historia de las concepciones que el Trabajo Social ha defendido sobre la naturaleza de dicha relación*"[15]

Realizando una lectura pormenorizada de la realidad histórica del Trabajo Social se visualiza que la profesión esta basada en relaciones. En sus inicios fue considerado como un arte en el conocimiento de la ciencia de las relaciones humanas y su aplicación práctica posibilitó la movilización de actitudes en el individuo y los recursos de la comunidad. Existe un pasaje entre el Servicio Voluntario y del apostolado a la profesionalización del Trabajo Social a través del CaseWork[16], elaborado en 1922 por Mary Ellen Richmond. La misma entendía a la relación trabajador social-persona dentro de una base democrática. Sostenía que el profesional no debía convertirse en una

[15] Salcedo Megales, Damián. "La naturaleza de la relación profesional y la ética del Trabajo Social"
[16] Traducción: Trabajo de casos.

“Providencia” del Otro, sino lograr una acción educativa que pudiera desarrollar la personalidad.

Sus premisas filosóficas básicas estaban centradas en:

La independencia del ser humano;

Los seres humanos son diferentes los unos de los otros;

Los seres humanos no son animales domésticos dependientes, poseen una voluntad y finalidades que le son propias y que le permiten la participación en la elaboración y en la ejecución de planes que tienden a su bienestar. (Richmond 2001: 171 a 172)

Estas premisas aportan claramente la forma de concebir la relación trabajador social-persona de la autora. Destacando principalmente la idea de una persona activa capaz de aprendizaje y de modificarse a sí misma como a su entorno.

La misma mirada sobre la persona como sujeto activo, es la que tiene Helen Perlman quien define a la relación en Trabajo Social como una situación significativa entre persona-trabajador social, en la cual hay influencia mutua y un esfuerzo de trabajo en común. (Perlman 1965: 90).

La relación contiene elementos de comunicación verbal, no verbal, aceptación, expectación, de apoyo, de estímulo y fenómenos de transferencia y contratransferencia; es un instrumento fundamental en el proceso de resolución de problemas que fomenta el desarrollo de la persona. (1965: 93).

La relación que se establece es profesional porque contiene una intencionalidad consciente; es decir que tiene un objetivo y este es reconocido y aceptado por la persona y el trabajador social. Está basada en el conocimiento de lo que debe hacerse para lograr el objetivo. (1965: 94).

Gordon Hamilton, complementa las definiciones anteriores con las metas y objetivos éticos del trabajador social como profesional; diferencia las relaciones profesionales de cualquier intercambio convencional, porque su meta es el bien de los demás, por el grado de responsabilidad individual y por las técnicas utilizadas conscientemente. (1982: 27). Refiere algunas consideraciones hacia la persona en la relación de Trabajo Social: respeto y aceptación; individualidad y autoconocimiento; plantea no ver a la persona como un problema sino ver una persona que tiene un problema. Refiere el secreto profesional como "la obligación ética", una confidencia privada a la cual hay que proteger y no divulgar. (1982: 38).

Según Miranda Aranda (2003: 189) las aportaciones de Hamilton resultaron fundamentales y no suficientemente valoradas. *"Hamilton incorpora perspectivas que han ido apareciendo con el correr del siglo y huye tanto de la patologización de las víctimas como del esquema causa-efecto, incorporando la posibilidad de una causalidad múltiple y haciendo una llamada a la comprensión de los fenómenos desde la complejidad. Sitúa además al cliente en el centro de la escena como protagonista principal y por tanto principal responsable de su vida y de su futuro, y al trabajador social como un actor secundario que acompaña y ayuda. Esto supone una nueva manera de construir la relación profesional-cliente precursora de algunas posiciones de los postestructuralistas y partidarios del radical social work".*

Esta mirada compleja de la relación que plantea Hamilton es desarrollada por Enrique Di Carlo (2003: 16) cuando sostiene que en el exámen racional participativo entre profesional y persona se deben observar los condicionamientos externos que gravitan sobre la situación, los recursos y

capacidades internas del sujeto; las necesidades sentidas, los recursos comunitarios disponibles, y el orden de prioridades, aprecios y valores con que el sujeto enfoca la realidad y su propia existencia. Es decir, el desarrollo de un análisis crítico-racional de los elementos constituyentes de la relación profesional.

La relación profesional está centrada en un proceso de aprendizaje social, en el cual el trabajador social está continuamente inmerso. El trabajador social va aprendiendo normas, conductas, valores de la persona, junto a la persona; distingue los distintos matices de la personalidad propia y del Otro; se trata de una relación obligatoria y asimétrica, la persona sabe que el trabajador social tiene algo que él necesita y el trabajador social sabe que la persona necesita de él, se constituye la relación y ahí está el aprendizaje. El trabajador social lleva el tema particular del encuentro al tema global; para que se puedan pensar las cosas a nivel universal no desde lo particular; esto permite la comprensión de la realidad (conocimiento) y su transformación. Este conocimiento logrado no es sólo para el profesional, sino que al reproducirlo en la conciencia junto con los sujetos, ambos se apropian tanto del pensamiento ejercido como del acto realizado en una toma de conciencia que abre el camino a la transformación. Esta transformación se va realizando en el proceso de reelaboración del pensamiento, recobrando un andar objetivo sobre la realidad y generando así nuevos actos que permitan resolverla. En la medida que la persona empieza a encontrar soluciones a sus problemas, a recomponer su objetividad; comienza a tener capacidad de comprender, reconocer valores y actitudes, entender y analizar la realidad por cuenta propia (San Giácomo, 2003: 125 a 141).

De Robertis a partir del concepto de “contrato” entre trabajador social -persona-institución infiere características de la relación profesional. El contrato se establece en comunión con el otro, es decir, en común-unión. En el contrato se definen en común los objetivos de cambio, los problemas y las metas que se quieren alcanzar; se elabora un plan de trabajo y se estructura en el tiempo. El contrato valoriza la responsabilidad de la persona considerándolo capaz de tomar decisiones libremente; introduce una relación de tipo igualitario; establece una relación profesional sobre bases explicitas y claras; moviliza a la persona; desalienta la dependencia; reconoce la autonomía y permite medir el camino recorrido (De Robertis 2006: 189 a 195).

Kadushin refiere que la *“relación es el puente de comunicación entre las personas”* y que la misma está condicionada por la interacción emocional que afectará positivamente o negativamente la comunicación; y establece como componentes de la relación en la entrevista: la autodeterminación de la persona, el interés en la persona, el respeto por la individualidad, la actitud de no juzgar, una comprensión empática, legitimidad y autenticidad y discreción confidencial. (Kadushin 1983: 48 a 63).

3.1. Dos modos de relación profesional

El concepto de “persona” en la relación profesional se fue modificando según el paradigma[17] vigente en cada momento histórico. De acuerdo al posicionamiento del profesional sobre la concepción de la persona,

[17] Conjunto de conceptos y proposiciones (cuerpo de teorías) que permiten orientar, ordenar el pensamiento para analizar una realidad, hecho u objeto. Kisnerman, Natalio: “Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo” Ed. Lumen-Humanitas.1998.

comprensión de la tarea y los objetivos planteados en la actuación, se establece un modo particular de relacionarse con el Otro.

En líneas generales se puede decir que en la práctica profesional se observan dos modos de relacionamiento con el Otro, que van desde características mas directivas con una fuerte impronta de herencia positivista y otras menos directivas y mas centradas en la dinámica de la relación y en los contenidos subjetivos de la persona.

Es de destacar que las relaciones pastorales no son propias de un tiempo pasado sino que se encuentran vigentes en la profesión. Hablar de relación por objetivos no significa que se haya superado el tipo de relación pastoral pero implica otro modo de enfocar la realidad, y és en este camino discursivo sobre el que tenemos que transitar para construir otras formas de relación.

3.1.1. La relación pastoral

La referencia histórica del origen del Trabajo Social remite a las llamadas formas de ayuda y asistencia social, a partir del paradigma vigente en la época: el positivismo.

El ejercicio de estas formas de ayudar al Otro se denominaban: caridad y filantropía y pueden resumirse en el concepto de Beneficencia.[18]

"*La Sociedad de Beneficencia tiene como antecedente a la acción de la Iglesia (…) quien pauta profundamente la institucionalidad de la práctica asistencial*" (Pagaza 2001: 74)

[18] "Aproximación al marco axiológico y normativo de la profesión" Apuntes de la cátedra Metodología del Servicio Social: Introducción. Lic. En Servicio Social de la Universidad Nacional de Mar del Plata. 2005

Las sociedades filantrópicas más relevantes, tuvieron su origen en la Inglaterra de los siglos XVIII y XIX, pasando de la mera acción privada inicial a la colaboración con el Estado.

El Trabajo Social se caracterizaba por tener una visión positivista y biologicista de las problemáticas. Con especial énfasis en el concepto de peligrosidad, en la salud y la higiene. Se exteriorizaba en una forma de ayuda, con fuertes principios religiosos, morales y una forma de intervención paternalista, asistencial, "*de carácter moralizador, secundario y de policía*" (Pagaza 2001: 76)

Las instituciones de Beneficencia, influyeron significativamente en la intervención profesional en dos aspectos: "*uno referido a la concepción de los pobres, así como la clasificación que se hacía de los mismos en función de problemáticas objetos de intervención. El otro tiene que ver con los registros de control y seguimiento de la pobreza, así como la forma de distribución de los recursos*". (Pagaza 2001: 77)

El quehacer profesional se apoyó en un vínculo basado en la satisfacción de necesidades inminentes, considerando a las personas incapaces de resolverlas por sí mismas. La acción profesional se destinó a la resolución de problemas sin conocer sus causas económicas o sociales. No se buscaba establecer una relación que permitiera la participación del Otro. Cabe destacar que las personas que realizaban la acción benéfica no tenían formación profesional, ni científica sino que se movilizaban por una sensibilidad de ayuda con una fuerte impronta religiosa. (San Giácomo 2001: 88, 89)

La relación pastoral, entonces, es aquella que entiende al sujeto como inmodificable, donde el Otro debe renunciar a su subjetividad para acomodarse

a la normativa vigente, excluye el reconocimiento de singularidades o capacidades diferentes; una relación que detenta el poder y donde el "yo" es una materialidad a controlar. (Méndez 2006: 74 a 77)

3.1.2. La relación por objetivos

De la caridad y el voluntariado altruista, inspirado en ideas religiosas y filantrópicas se inicia el andar profesional a partir de cierto rigor metodológico y conocimiento científico, filosófico y un avance incipientes de las Ciencias Sociales que también están formalizándose como disciplinas.

Esta transición fue acompañada de un nuevo marco interpretativo del cambio social, basado en las corrientes de pensamiento del Pragmatismo y del Interaccionismo Simbólico; de una democracia con mayor participación de diferentes ideologías; de procesos de descolonización; de una mundialización del mercado de trabajo y fuerzas productivas; y otras formas de comunicación humana; así como también cambios vinculados a aspectos políticos, demográficos, culturales, el rol del Estado, la educación, la ciudadanía, el desarrollo tecnológico.

La profesionalización[19] del Trabajo Social se perfila a finales del siglo XIX y principios del S.XX. La misma constituye un punto de quiebre, dado que se comienzan a edificar los cimientos que le permitirán convertirse en una práctica profesional con reconocimiento público y académico y en una nueva disciplina social.

[19] Profesionalización implica la existencia de un cuerpo preciso, transmisible y acumulativo, de conocimientos.

Los cambios estarán basados en fundamentos científicos, valores éticos, fines últimos, otra interpretación acerca de los problemas sociales y la pobreza; la incorporación de un marco teórico desarrollado conjuntamente con las ciencias sociales vigentes; la formación académica; cambio en las formas de ayuda, organización y prestación de servicio. (Travi 2006)

Desde el punto de vista científico, Mary Ellen Richmond fue una de las precursoras del Trabajo Social profesional, aportando la idea de un proceso evolutivo de análisis de la realidad social y otra comprensión de la persona en la relación profesional.

El Trabajo Social desde la perspectiva de Richmond, es "*el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social".* (2001: 67)

Es de destacar en esta definición los conceptos de método, personalidad individual, conciencia y medio social. El pensamiento de Mary Richmond reafirma a la persona como un actor capaz de contribuir a su formación, dejando de considerarlo como un actor pasivo, dado que entiende que la persona y el trabajador social participan en un proceso de interacción subjetiva.

Es importante resaltar que si bien el pensamiento de esta autora nace en un contexto positivista, el mismo fue superador porque estuvo inspirado por el filósofo-pedagogo John Dewey y el psicólogo George Mead, quienes proponían una relación intrínseca entre hechos y valoraciones; y el carácter social del ser persona. Ambos superando la lógica positivista (Di Carlo 1997: 22-23).

En esta dirección podemos hablar de relación por objetivos o profesional. La relación profesional reconoce las singularidades, tiene en cuenta a la persona dentro de la relación, vehiculiza el poder hacia el Otro, reconoce la autonomía y

el discurso de la persona y abandona la noción de peligrosidad para dar lugar a una intervención basada en el análisis conjunto con el otro. (Méndez 2006: 77 a 80).

3.2. Componentes de la relación en Trabajo Social

Carl Rogers, el psicoterapeuta de la no directividad plantea algunas condiciones orientadoras en la relación de ayuda[20] (2010: 55 *ss.*):

A. Coherencia, refiriéndose a poder advertir cualquier sentimiento o actitud que el profesional experimenta en cada momento. *"ser tal como soy (…) esta es la realidad que inspira confianza a los demás"* (2010: 55 - 56).
B. Permitirse experimentar actitudes positivas: de calidez, de agrado, de interés, de cuidado, hacia la otra persona. A fin de no considerar a la persona un objeto.
C. Expresarse uno mismo sin ambigüedades.
D. Admitir la individualidad del Otro implica aceptar a la persona de manera incondicional.
E. Evitar los juicios de valor ya que no estimulan el desarrollo personal.
F. No considerar a la persona como alguien estático, ya diagnosticado y modelado por su pasado sino que lo acepto como un proceso en transformación.

[20] El autor define el termino "relación de ayuda" como la relación donde al menos una de las partes intenta promover en el Otro el desarrollo, la maduración y la capacidad de funcionar mejor y enfrentar la vida de manera más adecuada. Es decir que cuando el autor se refiere a relación de ayuda implica una amplia variedad de relaciones y no solamente la terapéutica por ejemplo padres e hijos, docentes y alumnos, medico y paciente, etc. (2010: 46).

Aparte de las características antes mencionadas Rogers señala una condición básica en el proceso de cambio de la personalidad. Esta condición cardinal del proceso es que la persona experimente la sensación de ser "*plenamente recibida*" (2010: 121) esto significa que la persona se sienta recibida psicológicamente por el profesional cualesquiera que sean sus sentimientos, su modo de expresión. *"Ser recibido implica el concepto de ser comprendido empáticamente y ser aceptado (…) lo que hace que la condición de ser recibido sea óptima es el hecho de que el cliente la experimente así y no su mera existencia en el terapeuta"*. (2010: 122).

Helen Perlman en su libro el Trabajo Social individualizado, refiere que la disciplina debe basarse en la relación como instrumento fundamental, y define la relación como una interacción sentimental (carga emocional), breve o de larga duración, que fomenta el desarrollo de la persona y con un interés común (situaciones compartidas). (1965: 90)

Esta autora desarrolla los elementos continentes de una relación profesional:

- Aceptación, apoyo y estímulo entendidos como esa cordialidad y entrega con que acogemos a la otra persona. Es una cualidad, una disposición especial a prestarse a auxiliar al Otro en sus dificultades. Expectación significa anticipación implícita o explícita de que el amor o el aprecio que se da suscitan una determinada conducta como respuesta. (1965: 93)
- Intencionalidad consciente, basada en el conocimiento de lo que se debe hacer para alcanzar el objetivo. (1965: 94)

- La autoridad, no entendida como dominación o imposición sino como realización de los derechos y poderes inherentes a un conocimiento especializado y la conferida por la experiencia. (1965: 95)
- Fenómenos de transferencia y contratransferencia, es la carga emocional de sentimientos y actitudes conscientes e inconscientes tanto del profesional como de la persona, que se originan o corresponden a otras relaciones y que son actualizadas en la relación profesional. La competencia profesional consiste en controlar tales reacciones. (1965: 103).
- Constante actitud receptiva unida a la objetividad e intención terapéutica que contribuye a que la persona reduzca sus temores. (1965: 173)
- Admitir a una persona tal como es, reconociendo las diferencias que la distinguen de los demás. Supone algo mas que demostrar agrado y simpatía, significa mantenerse abierto a lo que la persona dice y hace sobre sí misma.

4. El proceso

El proceso, según Perlman, es una transacción progresiva entre persona y trabajador social que incluye la participación total de ambos. (1965: 140). Perlman desplaza la atención profesional del problema al proceso, con lo cual es centralizada la persona como objeto del método. Enfoca al proceso profesional relacionando dialécticamente pasado, presente y futuro.

El proceso remite a un continuo, a un camino, a un movimiento desarrollado en el tiempo; *continuum* que no se limita a determinar, a imponer, sino a comprender en términos dialécticos donde el conocimiento induce a un tipo de

actuación y ésta induce, a ampliar o replantear el conocimiento (Mazzola 1997: 107).

En Trabajo Social se habla de un proceso metodológico, constituido por "*operaciones razonadas*" (Richmond 2001: 15), llamadas fases o momentos. El objetivo central dentro del proceso metodológico es arribar a una transformación, a un cambio, a resolver un problema a partir de una situación objetiva o subjetivamente vivenciada como problemática.

Las fases del proceso metodológico se desarrollan en forma sucesiva y encabalgada y son: la investigación, la evaluación y el plan de acción.

El proceso metodológico se consolida en la *investigación* como momento de exploración, de conocimiento de la persona y su problema, de las relaciones presentes del entorno de la persona y los recursos con que cuenta.

La *evaluación* es una apreciación aproximada respecto de la situación-problema de la persona. El objetivo de la evaluación es comprender de quien y de que se trata el problema por medio de la formulación de hipótesis de trabajo, con el fin de definir los cambios deseados y posibles, elegir los tipos de actuación y medir el camino recorrido a medida que se lo recorre. Citando a Cristina de Robertis podemos decir que la evaluación es un proceso continuo y dinámico, siempre provisorio, ya que cada entrevista, cada reunión nos aportará elementos que modificarán, aunque sea levemente, nuestra apreciación anterior.

La evaluación es dinámica porque se centra en las fuerzas presentes que se conjugan en la triada persona-problema-institución. El trabajador social analiza como se interrelacionan dinámicamente las variables internas de la persona: capacidades intelectuales, físicas, afectivas, culturales, motivaciones, predisposición y resistencias al cambios; las variables del contexto social de la

persona: recursos económicos, recursos legales, su red social primaria y secundaria, instituciones barriales, y las variables institucionales: recursos materiales, programas o proyectos vigentes, razón social.

El *plan de acción* está constituido por la selección de actuaciones (directas o indirectas) que realiza el trabajador social a partir de su comprensión de la situación de la persona y de las hipótesis que plantea a medida que transcurre el proceso de trabajo. Es decir que la evaluación como juicio fundado es el que fundamenta el plan de acción. Si no existe tal juicio fundado, no existe acción consciente y eficaz, no son operaciones razonadas, según términos de Richmond.

5. El cambio

El cambio según De Robertis implica un nivel de transformación, una modificación, una variación en la naturaleza o en la dirección de un proceso.

El concepto de cambio *"expresa una modificación que puede ser tanto brusca, rápida, y aún inesperada, como progresiva (...) no determina ni la dirección exacta del desplazamiento, ni la naturaleza de las modificaciones (...) simplemente designa un grado de transformación"* (De Robertis 1988: 115)

Por otro lado, Watzlawick en su libro sobre Cambio y resolución de problemas humanos, refiere que el cambio constituye un elemento inmediato de la experiencia y tan compenetrado en ella que se convierte en tema del pensamiento cuando se lo contrasta o compara con su opuesto, la invariabilidad o persistencia. (1986: 21)

Según el autor existen dos tipos de cambio: Cambio1 que tiene lugar dentro de un determinado sistema que en sí permanece inmodificado y el Cambio2 que tiene lugar fuera del sistema y cambia el sistema mismo. (1986: 30).

Para este trabajo solo mencionamos el segundo cambio dado su sentido analógico con la inteligencia de la práctica.

El cambio2 *"constituye un fenómeno que se da cotidianamente: la gente encuentra nuevas soluciones, los organismos sociales son capaces de auto rectificación, la naturaleza encuentra siempre nuevas adaptaciones y el proceso total de los descubrimientos científicos o de la creación artística se basa precisamente en el paso dado desde una urdimbre vieja a una nueva urdimbre"* (1965: 43)

El Cambio2 es significativo en la resolución de problemas ya que supone un salto lógico a un estado completamente distinto. "*el camino de salida del atrapamoscas pasa por la apertura menos obvia*" (Wittgenstein 108)[21]

El autor sostiene que un problema no se resuelve dentro del ámbito en que se cree ha de encontrarse la solución (1986: 46). Lo que exige un cambio es la premisa de que las cosas *deben ser* de cierto modo y no el modo como las cosas *son*. (1986: 85). Es decir que hay que examinar los presupuestos, las premisas que guían la resolución de problemas. El pasado ejerce influencia sobre el presente tan sólo a través de lo interpretación *presente* de las experiencias *pasadas*. (1986: 110). Plantea la Reestructuración situacional como técnica del cambio2 y la define como: *"cambiar el propio marco conceptual o emocional en el cual se experimenta una situación, y situarla dentro de otra estructura, que aborde los hechos correspondientes a la misma*

[21] Watzlawick 1965: 115

situación concreta cambiando así por completo el sentido de los mismos (..) cambiar el sentido atribuido a la situación y no los hechos concretos correspondientes a esta." (1965: 120). La reestructuración parte de los motivos, las expectativas, del lenguaje, es decir de toda la trama conceptual de la persona cuyos problemas han de ser modificados. (1965: 129)

Lo real es aquello que un número amplio de personas ha acordado designar como real, por tanto es importante revisar los conceptos y constructos mentales (como condiciones autoimpuestas) y las categorías con las que categorizamos los objetos de nuestra percepción.

Entonces el cambio no sólo supone un proceso, un grado de transformación de la situación, un paso de nivel lógico superior, desde la trama de referencia habitual y cotidiana a una percepción de la realidad totalmente nueva, aunque se presente como incomprensible o inusual (1965: 188) sino que implica un grado de creatividad en el sentido de que busca los caminos menos pensados. Sobre esto ha escrito Koestler en su Act of Creation, quien ha introducido el concepto de bisociación como *"el hecho de percibir una situación o una idea en dos sistemas de referencia, consistentes en si mismos pero habitualmente incompatible (...) y la bisociación de un acontecimiento mental da lugar a una transferencia del curso del pensamiento desde un contexto asociativo a otro*" (1965: 43)

En este sentido podemos asociar lo antedicho con la creatividad ya que *"la creación es considerada corrientemente como algo incontrolable e incluso incomprensible, como un salto cuántico, una súbita iluminación que sobreviene de modo impredictible al final de un prolongado parto mental y emocional, con*

frecuencia frustrante, a veces durante un sueño o casi como un acto de gracia en el sentido teleológico."

6. El Trabajo

Una definición estandarizada del trabajo es aquella que generalmente lo define como *"el esfuerzo hecho por los seres humanos";* o como "*empleo"*.

Para este apartado se toma la definición de "trabajo" de Dejours, quien impulsó la escuela de Psicodinámica del Trabajo en Francia, donde desarrolló el concepto de Organización del Trabajo. Esta nueva perspectiva es el resultado del adelanto ocurrido en el campo de la investigación sobre la situación del hombre en el trabajo.

La Psicopatología del Trabajo como disciplina fue inaugurada por los años 50-60 cuyo enfoque se centraba en el trabajo como causante de sufrimiento físico y descompensación psíquica. La psicopatología del trabajo fue definida como *"el análisis del sufrimiento psíquico resultante de la confrontación de los hombres con la organización del trabajo"* (Dejours 1998: 24). Las publicaciones clínicas de la época se referían a un modelo causalista, se postulaba que las restricciones del trabajo eran fuente de enfermedades psicopatológicas. Las investigaciones clínicas se preocupaban por identificar síndromes o enfermedades mentales caracterizadas.

Hacia 1970 Christophe Dejours comenzó a investigar sobre el sufrimiento y las defensas contra el sufrimiento, dirigiendo la mirada mas allá de la enfermedad mental descompensada. Esto produce un cambio teórico, ya que se aparta de la enfermedad mental (anormalidad) hacia las estrategias defensivas

desarrolladas por los trabajadores para aliviar el sufrimiento laboral (normalidad). Concibe a la normalidad como *"producto de una dinámica humana en la que las relaciones intersubjetivas (para construir las estrategias defensivas, inclusive ofensivas, contra el sufrimiento) ocupan la posición central"* (Dejours 1998: 27)

Al operar este paso de la patología a la normalidad Dejours propone una nueva apelación a sus investigaciones: "Psicodinámica del Trabajo".

Estos estudios preliminares plantean una ruptura con los conceptos desarrollados por la Organización Científica del Trabajo propuesta por Taylor y Ford enmarcada en una rígida división técnica y jerárquica del trabajo caracterizada por la fragmentación de la tarea y el control estricto de los tiempos; en función de corregir las consecuencias de la productividad de lo que se consideraba la tendencia natural de los trabajadores a la pereza.

En contraposición a esto, la Psicodinámica del Trabajo analiza los procesos intersubjetivos que hacen posible la gestión social de las interpretaciones del trabajo, teniendo en cuenta la tensión existente entre las distintas racionalidades. Y enfatiza que el trabajador en su relación con el trabajo no sólo espera una contribución material (salario, primas o ventajas materiales) sino una retribución moral. Es decir, lo que moviliza al sujeto en relación con la tarea es fundamentalmente obtener a cambio un beneficio con sentido para sí mismo: búsqueda de identidad ya que *"en la práctica del trabajo están en juego aspectos vinculados a la identidad, la salud, la justicia y la equidad […] el trabajo tiene una pluralidad de finalidades: producir, pero también asegurar la seguridad de las personas y de las instalaciones, optimizar la vivencia del*

trabajo, desarrollar relaciones intersubjetivas, conquistar una identidad, darle sentido al trabajo".(Dejours 1998: 255).

Estas investigaciones y estas nuevas formas de ver el trabajo permiten replantear la noción de organización del trabajo, que aparece como producto del juego de las relaciones sociales y del conflicto de interpretaciones de los agentes.

En este enfoque el trabajo se define como:

> *"la actividad [lo **real**] desplegada por los hombres y las mujeres para enfrentar lo que no está dado por la organización **prescrita** del trabajo"*[22] (Davazies 1991)

Esta definición plantea un diferenciación entre "trabajo de concepción" (prescripto) y "trabajo de ejecución" (real). Dejours desarrolló ampliamente la diferencia entre trabajo real definido como el "lado oculto del trabajo" (1998: 233) y el trabajo prescripto, como el lado visible de todo trabajo.

Lo ***real*** es el desfasaje entre la prescripción teórica del trabajo y la actividad real de los hombres y mujeres. Es decir que el trabajo nunca es tal como estaba previsto que fuera. (Molinier 1998: 213)

Mediante los manuales de procesos y procedimientos se define la forma como el trabajo debe ser ejecutado, el modo de usar las máquinas y herramientas, los valores, las resoluciones departamentales, la duración de cada operación, las reglas a observar, las formas de accionar, etc. Esas prescripciones del

[22] Las negritas y los corchetes son nuestras.

trabajo nunca corresponden con lo que ocurre en realidad en la ejecución del mismo, es decir con el trabajo real.

El trabajo es una acción compleja que no puede ser totalmente sistematizada. Las prescripciones del trabajo están compuestas por los procedimientos descritos y los conocimientos requeridos; sin embargo un resultado se logra a partir de la decisión de la persona en la realización de las tareas. Esa movilización entraña un comportamiento consciente del trabajador, intencional, planificado y socialmente controlado, además tiene significado para la tarea y el resultado se asocia de forma estrecha. Pero el resultado se logra mediante una compleja interacción de razonamientos, información entre los trabajadores, acciones y decisiones que rompen las estrechas reglas de las prescripciones en los manuales del trabajador en su ambiente de trabajo (Motmollin 1986: 12).

El trabajo en una organización no es cumplido estrictamente por los trabajadores, pues todas las prescripciones, consignas y normas se reinterpretan y reconstruyen para equilibrar el sufrimiento con la tarea y conciliar el desfasaje con lo prescripto.

Es allí, en ese reinterpretar y reconstruir, donde se configura el trabajo real; es aquel que se “re-inventa” y re-crea por parte de los trabajadores.

Sin esta parte de innovación, sin el compromiso de la inteligencia humana, ningún proceso de trabajo, atinente sólo a lo prescripto, puede funcionar.

Dejours sostiene que el ingenio, las formas de inteligencia son movilizadas por el encuentro con lo real (Dejours 1998: 233), en busca de la eficacia del hacer en el mundo objetivo.

6.1. Dos dimensiones del Trabajo Real

Como hemos precisado en el apartado anterior, siguiendo a Dejours, el trabajo real no se corresponde con el trabajo prescripto. El trabajo real es un saber-hacer que se produce, que se inventa a la sombra del trabajo prescripto. Estas actividades de creación, de invención, de innovación, *"…no son competencias previas a la situación de trabajo. Por el contrario, se producen en el mismo ejercicio del trabajo. Aquí, el trabajo es el que produce la inteligencia y no la inteligencia la que produce el trabajo".* (Dejours 1998: 233).

La inteligencia de la práctica y la sabiduría práctica son dos dimensiones desconocidas del trabajo, son dos niveles de ejercicio de la inteligencia, cualitativamente diferentes, pero generalmente asociadas en situaciones de trabajo corrientes. (Dejours 1998: 234).

La inteligencia de la práctica y la sabiduría práctica no son conceptos nuevos. La primera fue enunciada por los antiguos griegos bajo el nombre de *métis* (Moliner 1998: 222), y la segunda desarrollada por Aristóteles como *Phrónesis.* (Dejours 1998: 253).

6.1.1 Inteligencia de la Práctica o *métis*

Métis es la inteligencia astuta de los antiguos griegos que también evoca la creatividad. El origen de esta palabra se remonta al primer pensador creativo de la historia griega Ulises u Odiseo, quien trascendió prácticas habituales y esquemas consagrados en la época. Ulises introdujo nuevas formas de resolver los problemas, con prudencia, astucia, flexibilidad y capacidad de

respuesta. Su creación máxima fue la construcción de un gigantesco caballo de madera con el cual ingresó en la ciudad de Troya para destruirla. Los guerreros griegos se ocultaron dentro del caballo de madera y así pudieron ingresar a la infranqueable ciudad amurallada de Troya.

Los griegos quiebran la rutina habitual de guerra, que era el enfrentamiento cuerpo a cuerpo, por otro curso de acción inusitado para la época como lo fue el uso de la astucia de Ulises. Los enfrentamientos de esa época tenían un fuerte sentido ritual y un esquema conocido, un ejemplo de esto eran los combates cuerpo a cuerpo sintiendo la respiración del adversario, llegar al campo de batalla tirados por un carro a caballo, la lucha se desplegaba con el mismo tenor de armas entre los oponentes, el cuerpo del vencido era arrastrado por el vencedor por todo el campo de batalla, se luchaba a la luz del día, entre otros. Ulises con su habilidad retórica convenció a sus compañeros de utilizar otra forma de enfrentamiento diferente a la tradicional. La idea exigió una larga meditación, un manejo de información específica y un sentido del cálculo. Un ejemplo de esto fue la elección del caballo y no de otro animal, ya que este tenía un rol importante en la economía y era objeto de veneración y culto por parte de los troyanos.

La historia cuenta que Ulises, luego de esta batalla victoriosa con Troya regresa a su ciudad Itaca, pero tarda diez años porque se le presentan una secuencia interminable y tormentosa de problemas, ante los cuales resiste tenazmente por sus convicciones y curiosidad.

Literalmente la voz *métis* significa “muchos giros” y se aplica a Ulises por la cantidad de vueltas que debió pasar para regresar a Itaca. Por los giros que realizó con las palabras para construir un discurso persuasivo y por los giros a

los que sometió a su mente para encontrar una respuesta adecuada a los problemas.

Los griegos utilizaban la voz *métis* para expresar una especial mezcla de prudencia y astucia; como una habilidad cognitiva profundamente comprometida con la práctica y el éxito. La *métis* es un factor de éxito, es una capacidad compleja que se expresa en la acción perspicaz, combinando sentido de la oportunidad, sagacidad, anticipación y experiencia. En el mundo de los hombres la *métis* se liga con la vida cotidiana porque se la reconoce tanto en un gobernante como en un pescador o un artesano, es decir más allá de las escenas heroicas.

Ulises es el hombre de *métis* por excelencia, dada su capacidad para enfrentar problemas de diferente naturaleza y encontrar con rapidez soluciones adecuadas utilizando recursos inesperados.

La *métis* generalmente se adquiría por herencia o por vía de los dioses, pero en Ulises fue una capacidad aprendida. Ulises progresa gradualmente, cada prueba que enfrenta le aporta nuevas experiencias que revierten en autoconocimiento y en nuevos recursos para el pensamiento y la acción.

Así vemos como la inteligencia opera por hábito y aprendizaje, como bien lo señala Dewey. Este autor refiere a los hábitos como condiciones de eficiencia intelectual. El conocimiento se origina en los hábitos (Dewey 1950: 178). Los hábitos posibilitan una economía de esfuerzos en las acciones de la vida cotidiana (bañarnos, hacer las compras, usar el celular), se vuelven por el uso en acciones rutinarias, mecánicas. Pero un tropiezo en su funcionamiento movilizará al pensamiento en busca de una acción ordenada y unificada. Cuando los hábitos encuentran obstáculos las personas experimentan

confusión, perturbación, extrañeza, que despiertan un impulso que se convierten en el punto de partida de una investigación, observación de lo que ocurre. (Dewey 1950: 171).

Jean Pierre Vernant y Marcel Detienne, estudiosos de la cultura griega, construyeron una conceptualización de la *métis*:

> "*La métis es una forma de inteligencia y de pensamiento, un modo de conocer. Implica un conjunto complejo, pero muy coherente, de actitudes mentales y de comportamientos intelectuales que combinan el olfato, la sagacidad, la previsión, la simulación, la flexibilidad de espíritu, la habilidad para zafarse de los problemas, la atención vigilante, el sentido de oportunidad, habilidades diversas, y una experiencia largamente adquirida. Se aplica a realidades fugaces, movedizas, desconcertantes y ambiguas, que no se prestan a la medida precisa, al cálculo exacto o al razonamiento riguroso*" (Detienne y Vernant 1988: 11)[23]

En esta definición se vincula la métis con la inteligencia, el pensamiento y el conocimiento; es más que una cualidad pragmática, implica formas de representación, apropiación de la experiencia, toma de decisiones y un modo completo de reaccionar eficazmente en situaciones inesperadas y cambiantes.

Cuando Ulises, por ejemplo, formula la idea de construir una máquina de guerra con la forma de un caballo con noble madera de pino, está utilizando elementos al alcance de todos, pero estructurándolos de un modo inédito y

[23] Ricardo López Pérez "Ulises y los Orígenes del pensamiento creativo" en http://www.ucm.es

situándolos en un nuevo contexto. No se trata ya un caballo que arrastra un carro o que soporta un jinete sobre su lomo, sino un caballo que contiene en su interior un grupo de guerreros. El concepto básico ha cambiado: de arrastrar y sostener, se salta a la idea de contener.

Ulises ha recurrido a elementos propios de su cultura, poniéndolos en nuevas relaciones determinadas por las características de un problema específico y apremiante, que él ha representado de principio a fin en todos sus detalles, concibiéndolo como una totalidad.

Tempranamente la *métis* desapareció como categoría explicativa e interpretativa en nuestro lenguaje. Con el tiempo apareció el término de **creatividad**, como una capacidad para combinar elementos conocidos con el fin de alcanzar resultados a la vez originales y relevantes, atribuible no sólo a las personas sino a los grupos y organizaciones. Equivale a una cierta manera de utilizar con provecho los elementos, conocimientos y experiencias disponibles.

La creatividad no está reñida con lo estable y permanente. Por el contrario, Ulises muestra como la creatividad alcanza su mejor expresión en la estabilidad de un proyecto que no está sujeto a cambio.

La estabilidad en una actividad moviliza la creación, la fabricación de la inteligencia de la práctica.

Esa estabilidad está dada por los hábitos que, como sostiene Dewey, son una fuente de conocimiento porque son permanentes y no ocasionales. Los hábitos son los medios de que se sirven el conocimiento y el pensamiento. (1950: 172).

La inspiración y la creatividad surgen trabajando, pensando, girando mentalmente una idea para resolver un problema y no por un flujo divino o por el destino.

Es el pensamiento que realiza innumerables giros cuando se moviliza frente a un desafío, especialmente antes de evaluar y tomar una decisión. La metáfora de la *métis* tiene ahora un sentido preciso, dado que el pensamiento creativo justamente tiende a girar muchas veces entre los puntos más distantes, en su esfuerzo por combinar todo lo que está disponible. Tiende a girar fuera de lo establecido y cerca del absurdo, a diferencia del pensamiento ordinario cuyo hábito más constante es seguir la línea recta o el camino conocido.

El pensamiento creativo ha sido conceptualizado de diferentes maneras: inteligencia emocional, pensamiento lateral, pensamiento bisociativo, pensamiento de ruptura, entre otras. Estas introducen únicamente una diferencia nominal y no de contenido. Cada una de ellas equivale a un ropaje distinto para un mismo fenómeno, que se defiende de una fórmula definitiva y no se ha dejado reducir desde el mundo de Ulises.

Pero lo creativo ha superado el concepto de *métis* porque ésta última es una categoría individual que no se refiere a la acción de un conjunto de personas que se coordinan y potencian recíprocamente.

El pensamiento también puede ser la propiedad de un grupo, en la medida en que la interacción y el uso de los medios disponibles, bajo ciertas condiciones, como por ejemplo la relación profesional, amplifican las posibilidades personales. Desde este punto de vista, el pensamiento creativo es una capacidad individual, y también una capacidad que se encuentra distribuida en el grupo y en el ambiente.

6.1.1.1. Características

Dejours realiza un bosquejo de las características generales de la inteligencia de la práctica y que simultáneamente son los motores psíquicos[24] de la misma. Refiere que la inteligencia de la práctica está arraigada en el cuerpo humano, aunque no involucra vaporización del pensamiento. El cuerpo reacciona ante la aparición de obstáculos, restricciones o la necesidad de innovaciones en la tarea; los sentidos se alertan, siempre y cuando exista previamente una situación de experiencia similar vivida por todo el cuerpo. Los cambios son los que alertan al cuerpo y solicitan una solución al problema, que devuelva el equilibrio corporal. La desestabilización del cuerpo desencadena e inicia el movimiento de la Inteligencia práctica a partir de los datos que aportan la percepción y el cuerpo. La acción tiene un objetivo intencional que por medio de la percepción y del cuerpo orientan la Inteligencia práctica. (Dejours 1998: 236 y 237).

La Inteligencia práctica si bien está enraizada en el cuerpo no involucra ausencia del pensamiento, sino que éste juega un papel importante en la forma de las modelizaciones prácticas.

Por otro lado la Inteligencia de la práctica está centrada en los resultados de la acción, en el éxito y no en los procesos o caminos recorridos para lograr los resultados. En ella presiden la astucia, el ingenio, la trampa, todos vectorizados por la economía de esfuerzo, de energía, es decir, obtener lo mejor con el mínimo de sufrimiento corporal. (Dejours 1998: 241).

[24] Dejours plantea que los motores psíquicos son diferentes a los requisitos cognitivos, los cuales no trata en su trabajo.

Otra característica es que la inteligencia de la práctica es que está en el núcleo del oficio, se aplica en todas las actividades de trabajo, superando las actividades manuales, incluyendo la actividad intelectual y teórica.

La inteligencia de la práctica es creativa porque hace surgir nuevas formas o combinaciones a partir de la astucia y el ingenio, por ello es fundamentalmente subversiva, ya que sub-vierte o revierte un orden establecido. (Dejours 1998: 242); y se encuentra distribuida entre los hombres, es activa y se esparce en todos los sujetos con el objetivo de conservar una "salud suficiente"; por esto tiene un "carácter pulsional" porque todas las personas tienen la necesidad de ejercer su inteligencia porque su subutilización es patógena. (Dejours 1998: 242 y 243).

6.1.2. La Sabiduría Práctica o *phrónesis*

Es una forma de inteligencia conocida desde Aristóteles bajo el nombre de *Phrónesis*. Es la inteligencia involucrada en la deliberación y discusión que cercan una decisión. Esto se vincula con el concepto de deliberación de Dewey, quien afirma que:

> *"...la deliberación es como un ensayo teatral (imaginario) de diversas líneas posibles de acción que están en competencia. Principia dicho ensayo con la obstrucción de la acción eficiente (...) la deliberación es un experimento para averiguar como son en realidad las diversas líneas de acción posibles, y también para hacer diversas combinaciones entre*

elementos seleccionados de los hábitos e impulsos, con objeto de ver como sería la acción resultante si se la emprendiera…" (1975: 178)

"…la deliberación tiene su origen en la perturbación de la actividad y su término en la elección de un curso de acción que restablezca el orden". (1975: 186).

El ensayo teatral de Dewey es un acto de imaginación, de pensamiento hipotético, de reflexión que busca construir un posible curso de acción.

Con otro nombre Mary Richmond lo llama Imaginación Constructiva:

"Un Trabajador Social puede dar muestras de habilidad descubriendo punto por punto los elementos del medio, pasado y presente de su cliente, sin poseer sin embargo la comprensión capital del problema. En otros términos no es posible adquirir la seguridad de una técnica determinada, sin poseer desde el comienzo y sin adquirir luego, esta imaginación constructiva cuya posesión hace que la técnica sea eficaz." (2001: 72 a 73).

La imaginación constructiva es una reflexión que nos permite sopesar con el Otro las otras diferentes estrategias y soluciones ante un problema. No es sólo un ejercicio mental sino que tiene una función operativa, que es direccionalizar una acción y puesta en práctica de la misma. Existe antes, durante y después del proceso de cambio.

Richmond plantea que la imaginación constructiva es constitutiva del proceso de comprensión, esto implica captar lo significativo; el captar alude a un acto de comprensión a través del cual se busca explicar una situación desde una visión

totalizadora. Una situación problemática no es comprensible en sí misma, debe ser mirada en su contexto observando sus componentes y características que la hacen única.

Existe una relación intrínseca entre la imaginación constructiva, deliberación, reflexión con lo que planteamos como Inteligencia de la práctica.

La inteligencia de la práctica toma forma concreta y se expresa en un *contexto sincrónico*, es decir, la organización del trabajo y las relaciones sociales de trabajo; y un *contexto diacrónico*, es decir, la historia de la persona. Porque no hay sujeto sin historia singular, y cuando afronta una situación, el sujeto la vive, la interpreta, reacciona y eventualmente trata de trasformarla en función del sentido que esta situación adquiere en el desarrollo propio de su biografía (Dejours 1998: 236 a 238)

El concepto de sabiduría práctica introduce un nivel de complejidad suplementario al concepto de *inteligencia de la práctica*, porque en ella se coordinan las inteligencias individuales en una elaboración colectiva y cooperativa. (Dejours 1998: 253).

Dejours sostiene que *"no hay inteligencia sin movilización individual y colectiva de las personas. El análisis clínico sugiere que la movilización en el trabajo es anterior a la formación de la misma inteligencia que necesitarán los trabajadores, y que es el ejercicio del trabajo y la confrontación con lo real lo que desencadena de alguna manera la formación de esta inteligencia y de sus niveles de operacionalización: individual y colectivo*" (1998: 263).

Mead plantea el concepto de cooperación inteligente. Establece que el lenguaje en la comunicación posibilita una cooperación de significados, es decir que al comunicarnos con otro hay cooperación en el pensamiento, porque hay

significados en común, hay una comprensión compartida de la situación, una intersubjetividad. (1997: 127 y ss).

Es de destacar en este punto a Molinier quien sostiene que la movilización de la inteligencia en el trabajo requiere un dispositivo intersubjetivo. Remarca que la dialógica es de naturaleza social, cooperar exige co-existir; organiza la civilidad y los modos de sociabilidad. Refiere que el ingenio esta signado por la singularidad del talento personal (*métis*) cuyo reconocimiento exige sin embargo la comunidad de sentido (*Phrónesis*) (1998: 218).

La Phrónesis es la inteligencia que se impone a la acción (Molinier 1998: 222); es la que se somete a la deliberación colectiva, que es la que le confiere legitimidad a la acción. (Molinier 1998: 223)

6.1.2.1. Reglas del Trabajo.

Existe entre el trabajo teórico y el trabajo real un desfasaje irreductible, dado que lo prescripto por la organización del trabajo nunca es estrictamente aplicable.

Ante esto los trabajadores "*se ingenian en inventar para encontrar los mejores compromisos entre lo que deben hacer, lo que es posible hacer y lo que desearían hacer teniendo en cuenta lo que creen que es justo o bueno"* (Dejours 1998: 12)

Es decir que los trabajadores conjugan lo que deben, lo posible y lo que desean a partir de reglas de trabajo que ellos mismos construyen para equilibrar el sufrimiento con la tarea y conciliar el desfasaje con lo prescripto.

Las reglas de trabajo son una construcción que encierran *"la disposición de una actividad inteligente"* y como tal *"son la expresión de la inteligencia obrera o inteligencia de la práctica"* (Méndez 1995)

"*Siempre en esta perspectiva, el trabajo es creación de novedad, de inédito. Ajustar a la organización prescrita del trabajo exige la puesta en juego de iniciativa, invención, creatividad y formas de inteligencia específicas cercanas a aquello que el sentido común llama ingenio*." (Dejours 1998: 39)

Las reglas del trabajo o reglas del oficio no determinan únicamente las maneras de hacer, organizan también las condiciones de la cooperación, es decir los modos de convivencia, e implican un espacio de discusión, un espacio deliberativo que se efectúa en espacios informales o de tiempo perdido. (Dejours 1998: 15).

Las reglas del oficio, a diferencia de un reglamento, no se decretan, sino que se elaboran, ponen a prueba por los propios trabajadores y tejen en una apretada trama la *tradición* (las reglas establecidas) con la *innovación* (las producciones del ingenio) y la trasmisión. (Dejours 1998: 218).

Las reglas del oficio contienen: (Méndez 1995)

- Las <u>interpretaciones</u> que a partir de una experimentación singular se ha podido coordinar con el resto del colectivo laboral.
- La <u>deliberación común</u> y por ello el involucramiento de los sujetos individuales dentro del colectivo.
- La <u>cooperación</u> del conjunto, que siempre es una cooperación voluntaria para superar los problemas de la organización del trabajo.
- La <u>confianza</u> entre los miembros del colectivo laboral que cumple con la función de estabilizar a las reglas del oficio como tales.

SEGUNDA PARTE

Trabajo de Campo

7. Curadurías Oficiales De Alienados del Poder Judicial

La figura de la Curaduría Oficial de Alienados fue creada mediante resolución N° 1345 del 21 de mayo de 1947 por el entonces Secretario de Salud Pública Dr. Ramón Carrillo. Sus precedentes se remontan al año 1928, cuando el Poder Ejecutivo designó en el cargo de Curador Oficial de Insanos y Asilados en el Hospicio de las Mercedes y Colonia Nacional "Dr. Domingo Cabred", al Dr. Julio Sojo (decreto 193/28).

Este cargo encontró existencia legal en el ámbito de la Capital Federal con la sanción de la ley 14.237, modificada posteriormente por el Decreto Ley 23.398/56, en cuanto crea esa función tutelar para quienes carecieran de bienes de fortuna. A partir de entonces la figura del Curador Oficial aparece plasmada en el código Procesal por la Ley 17.454 y sus modificatorias hasta la actualidad.

La dependencia administrativa se encontró desde la creación en abril de 1948 en la dirección de Asuntos Legales, desde 1956 en la Dirección de Salud Mental, y desde octubre de 1957 en el Instituto Nacional de Salud Mental.

Por último el organismo se transfirió a la jurisdicción del Ministerio de Justicia (decreto 1570/83) en que continúa en la jurisdicción de la Secretara de Justicia.

Al aprobarse esta última estructura, el nombre original fue sustituido por el de Curaduría Oficial, que refleja en medida mucho más precisa el alcance funcional que le es propio, principalmente a partir de la reforma del Código Civil

por la Ley 17.711 que introdujo la inhabilitación judicial (artículo 152 bis) como figura que da respuesta de protección a no insanos afectados por diversas causas en su conciencia y voluntad, y también por la sanción de la Ley de Internación 22.914 reglamentaria del articulo 482 del Código Civil en la medida en que se atribuyó a la Curaduría Oficial el desempeño de la función de Defensor Especial.

La Acordada 1989/81 “Régimen de Curadurías Oficiales”, Suprema Corte de Justicia Buenos Aires, establece que cuando el insano carezca de familiares o estos se hubiesen excusado con causa suficiente o no existan personas habilitadas para asumir la representación, los Jueces o Tribunales designarán el cargo del curador definitivo del incapaz, en la persona del Curador Oficial de Alienados.

En dicha Acordada se instituye que la Curaduría Oficial de Alienados será desempeñada por un Curador General y Curadores Zonales. Ambos dependen del Ministerio Publico de la Defensa como Defensores Auxiliares de la Defensoría General de la Nación.

El Ministerio Público es una entidad independiente, autónoma y autárquica del Poder Judicial y del gobierno, regulado por la Constitución y constituido por la Procuración General de la Nación y la Defensoría General de la Nación.

Los curadores Zonales ejercerán sus funciones en los Departamentos Judiciales que indiquen el acto de su creación y actuarán bajo la supervisión del Curador General el que podrá impartir las instrucciones necesarias a fin de mantener la unidad de criterio y de acción de la dependencia.

Se establece también que la dependencia contará además con el personal técnico especializado acorde a sus necesidades, pudiendo su titular requerir la

colaboración de los que integran la Dirección General a las Asesorías Periciales Departamentales, como así la de sus Médicos Psiquiatras y Psicólogos y demás profesionales de las mismas. El Curador Oficial de Alienados tendrá las funciones que emanan de la representación que establecen los artículos 468 y concordantes del Código Civil.

Actualmente funcionan en la Provincia de Buenos. Aires las siguientes Curadurías:

COA BAHIA BLANCA Y TRENQUE LAUQUEN

COA QUILMES

COA LOMAS DE ZAMORA

COA MAR DEL PLATA, NECOCHEA Y DOLORES

COA SAN MARTIN

COA SAN NICOLAS, PERGAMINO Y JUNIN

COA LA PLATA, AZUL, ZARATE Y CAMPANA

COA MORON Y LA MATANZA

COA MERCEDES

COA SAN ISIDRO

7.1. Función

Las funciones centrales de las Curadurías son de dos órdenes:

- De *representación*: de aquellas personas que habiendo sido declaradas insanas no cuenten con familiares en condiciones de asumir el rol de

curador y a su vez carecen de recursos para que dicha representación sea ejercida por un abogado de la matricula con carácter privado.

- De *asistencia*: de aquellas personas que sufriendo algún padecimiento psíquico cometen algún delito y son sobreseídas en razón de su patología mental (inimputables).

8. Curaduría Oficial de Mar del Plata

Dependencia: Procuración General Bs. As. Dra. Maria del Carmen Fabro

Cobertura: Departamentos Judiciales de Necochea, Dolores y Mar del Plata.

Dirección: Rawson 2462.

Localidad: Mar del Plata. Pcia. de Bs. As. CP 7600.

Partido: General Pueyrredón.

Tel./fax: (0223) 494-8681/ 495-5995.

Horario de atención: lunes a viernes de 8 a 14hs

En el año 1985 se creó la COA con sede en la ciudad de Mar del Plata, teniendo a su cargo tres Departamentos Judiciales: Mar del Plata, Necochea y Dolores. Desde el año 2004 la COA se encuentra funcionando en un chalet alquilado, de dos plantas, con baños, cocina, patio, depósitos traseros y entrada de coches, en el domicilio ut-supra.

Esta sede dista a 128 km de Necochea. Este departamento tiene una población con características propias y bastante diferentes a nivel de recursos de los existentes en Mar del Plata.

8.1. La demanda

Los casos llegan a la institución luego de una sentencia firme de insania o inhabilitación. Todos los representados son adultos, insanos o inhabilitados, de ambos sexos, carecen de un sustento afectivo, económico familiar y no poseen bienes suficientes para acceder a una defensa privada. Al momento de la actuación profesional se observa la existencia de un deterioro de la red social de las personas representadas.

Los juicios de insania/inhabilitación pueden ser promovidos por parientes, amigos, vecinos, un profesional ante la Asesoría de Incapaces. Luego de que el Asesor determina que la persona carece de recursos suficientes, se promueve la actuación de la Curaduría.

Según una estadística interna de la Curaduría, del año 2007, la cantidad de personas representadas/asistidas por departamento judicial es la siguiente:

- Representados incapaces

Mar del Plata:	189
Dolores:	118
Necochea:	38
TOTAL	345

De ellos tenemos

Tratamiento ambulatorio.	181
Internados	164
En hospitales públicos	63
En hospitales privados	97

Fugados	4

- Asistidos civiles

Mar del Plata:	33
Dolores:	10
Necochea:	2
TOTAL	45

8.2. Estructura y Organización

La estructura funcional interna se divide en áreas:

1. **Área Legal**: a cargo del control y seguimiento de casos de los Departamentos Judiciales de Mar del Plata, Dolores y Necochea.

El área legal peticiona ante los estrados judiciales por la protección de la persona y los bienes de los representados, asistidos e hijos de los accionados, representa al accionado en juicios por alimentos, en defensa de su patrimonio, inician trámites de sucesión, solicita inhibición de bienes, controla las internaciones, gestiona la obtención de jubilaciones y pensiones, decide sobre el destino de los ingresos de la persona, acepta o apela la recepción del caso, mantiene un contacto directo semestral con las personas internadas, insta a las instituciones publicas y privadas para que cumplan con la entrega de la medicación de acuerdo al plan indicado, insta en el cumplimiento del seguimiento médico. Mediante la elevación de oficios se comunica al juez todo lo actuado por las diferentes áreas en pos del causante.

Curador Oficial.

Secretario abogado.

Abogada

Oficial 1°

2. **Área Contable**: El área contable administra los ingresos de las personas; efectúa el pago de la jubilación/pensión, de servicios contratados (limpieza, acompañamiento terapéutico, medicación, ropa, alimentos); realiza rendiciones de cuentas trimestrales de los ingresos/egresos; realiza trámites bancarios, depósitos/extracción en cuenta de autos y en cuenta fiscal. Realiza pagos todos los días de 8 a 12 hs. excepto los miércoles que no atiende al público.

Contador.

Auxiliar 4°.

3. **Área Servicio Social**: tiene a su cargo el contacto directo con los representados; controla la afectación de recursos; armado de las redes sociales a partir de la externación de la persona; gestiona todos los recursos necesarios para los curados; realiza trámites ante organismos públicos o privados.

Días de atención al público: lunes y jueves de 8 a 14 hs por demanda espontánea o programada.

Perito Trabajador Social.

Perito Trabajadora Social.

Y estudiantes avanzados de la Licenciatura en Trabajo Social.

4. **Área Administrativa**: tiene a su cargo la recepción de notas y comunicados en mesa de entrada; atención al público y derivación al área correspondiente; envío de faxes, de correo.

Auxiliar 4°

Asimismo la Dependencia cuenta con un auto oficial y un chofer designado a tal efecto. En este auto oficial se realizan los viajes de larga distancia para las visitas de los accionados en las diferentes ciudades de los departamentos de Necochea, Dolores y Mar del Plata.

8.3. Misión

La Curaduría Oficial, como organismo del Poder Judicial, tiene por misión representar y asistir a las personas con padecimiento psíquico, sin bienes suficientes y sin familia continente. Mediante la actuación del Curador Oficial se asegura la representación, la asistencia, la guarda, la libertad individual, el derecho a la salud, y la protección de los bienes e intereses de estas personas.

8.4. Objetivos

El objetivo “general de máxima” que plantea la Curaduría Oficial es el de mejorar la calidad de vida de sus representados, arbitrando los medios para darle protección asistencial, cobertura social, contención y tratamiento adecuado, prepararlos para reinsertarlos socialmente y que sus derechos sean reconocidos.

8.5. Funciones

- ✓ Interviene con el nombre de ***Curador Provisional*** en la representación de las personas a las que se le hubiere iniciado juicio de insania o de inhabilitación y que carecieren de bienes de fortuna o que sus recursos alcancen sólo para su subsistencia.
- ✓ Interviene en carácter de ***Curador de los Bienes*** en los casos en que, no existiendo sentencia de interdicción o de inhabilitación, sea necesario ejercer la representación de los presuntos insanos o presuntos inhabilitados en cuestiones conexas a sus respectivos juicios de capacidad legal.
- ✓ Interviene en carácter de ***Curador Definitivo*** con posterioridad a la declaración judicial de insania o inhabilitación en los casos también de personas sin recursos en que no exista pariente o allegado que pretenda y pueda asumir tal función.
- ✓ Interviene en función de ***Defensor Especial*** de las personas afectadas por internación psiquiátrica, para que la internación no se prolongue más allá de las necesidades.
- ✓ Asume la ***Tutela*** de los hijos menores de sus curados, cuando no existan otros parientes con capacidad para hacerlo.
- ✓ Vela por que se cumplan los **tratamientos** indicados en cada caso, tanto en los internados como en los externados cuando estos últimos carecen de medio familiar capacitado para ello, a los efectos de que se mantengan los tratamientos indicados y se concurra a los controles que por lo general se efectúan en consultorios externos.

- ✓ Interviene en la **derivación** de un establecimiento asistencial a otro, en las intervenciones quirúrgicas, en las externaciones e internaciones cuando cualquiera de estas fueren convenientes o necesarias y médicamente aconsejadas, así como en la ubicación de los afectados en casas de “Medio Camino” como primera etapa de reinserción social.
- ✓ Administra los pequeños **ingresos** de los curados cuando estos últimos carezcan del discernimiento y autonomía para hacerlo. Los ingresos en general provienen de pensiones no contributivas que los mismos curadores gestionan y obtienen, depositados en cuentas judiciales del Banco Nación Sucursal Tribunales y se administran por medio de la división contable y el auxilio del cuerpo de Asistentes Sociales.
- ✓ Efectúa trámites ante las **autoridades** provisionales, judiciales, administrativas, de obras sociales y particulares, los que comprenden juicios que pueden ser sucesorios; de desalojo; de familia como por ejemplo divorcio, alimentos, tenencia, adopción, laboral o reclamo de pensión o jubilación ante las Cajas de Previsión, o de afiliación a las obras sociales.
- ✓ Efectúa el **análisis** de la situación jurídica, económica y social de los asistidos, para lo cual aparte de su actividad personal, se apoya en los cuerpos profesionales del organismo que cuenta con abogados, contadores, asistentes sociales, los que a indicación de los curadores oficiales y adjuntos, cumplen las más variadas funciones que son tendientes a la reinserción familiar y social de los internados por lo general rechazados por su medio por consideraciones prejuiciosas o también económicas.

9. El Servicio Social

El área de Servicio Social se encuentra actualmente integrado por dos peritos Trabajadores Sociales, en planta regular. Cada perito lleva un número definido de casos y es responsable de éstos.

El propósito de actuación en esta área es trabajar sobre la calidad de vida de las personas afectadas por padecimientos psíquicos leves o severos, crónicos e invalidantes y generar una red social de sostén, que implique tanto a la familia, las relaciones significativas, así como otras instituciones.

9.1 Objetivos generales:

- Proteger la persona y los bienes de los declarados insanos.
- Efectuar el análisis de la situación social de los asistidos.
- Promover la reinserción familiar-social y la autonomía de los representados.
- Contribuir a la construcción y continuidad de un sostén social desde lo institucional, interinstitucional, familiar.

Objetivos específicos:

- Tomar contacto personal y directo con los representados a fin de conocer las condiciones en que se desarrolla su tratamiento y evoluciona su enfermedad, e interiorizarse de sus necesidades. Frecuencia mensual para los externados, trimestral para los internados.

- Controlar en forma mensual el seguimiento médico y el suministro de la medicación de los hospitales/prestadoras/instituciones.
- Controlar la afectación de recursos en forma mensual.
- Gestionar trámites ante las autoridades previsionales, judiciales, administrativas, de obras sociales de carácter estatal o privado.
- Administrar conjuntamente con el área contable los pequeños ingresos de los representados cuando estos últimos carezcan del discernimiento y autonomía para hacerlo.
- Armado de redes y control de las mismas a partir de la externación del causante y con un control constante. Esto implica identificar relaciones significativas presentes en la vida de la persona que le puedan brindar continencia tanto económica como afectiva (familiares, amigos, parientes, vecinos, barrial)

9.2. Orientación metodológica

El Servicio Social de la Curaduría Oficial opera con personas que presentan padecimientos psíquicos crónicos, que pueden estar internados o bajo tratamiento ambulatorio.

Con respecto al marco conceptual que rige la práctica del Servicio Social de esta dependencia, es el que adhiere a la noción de *"Persona con padecimiento psíquico"* por ser este un concepto integrador, que intenta anteponer la persona al trastorno; teniendo en cuenta que se trata de un individuo que padece, y que conserva como cualquier otro, múltiples habilidades y capacidades; necesidades y deseos; siendo un ser histórico que vive un determinado

presente y se proyecta de cierta forma hacia el futuro. Desde esta perspectiva, se intenta basar la actuación no en un diagnóstico o una enfermedad, sino en la persona y su red de relaciones.

Desde este Servicio Social se toma un enfoque menos estático y más dinámico de la salud. La salud como un estado fluctuante que tiende al bienestar, en el que el individuo pueda detectar e intentar corregir signos o síntomas de enfermedad o padecimiento. Esta característica de *"la salud como un estado fluctuante"* que tiende al bienestar, remite a la idea de que tanto la salud como la enfermedad no son estados pasivos adquiridos por naturaleza y que en todos los casos depende de la acción del hombre y el medio, directa o indirectamente, sobre sí mismo, y que ello determina la conquista de ese equilibrio satisfactorio denominado salud.

Existen todavía posicionamientos sociales y culturales de aislar, marginar, excluir y encarcelar en algunos casos, a quienes se identifica como "enfermos mentales" y por lo tanto desde ese mismo paradigma se los considera peligrosos. Para revertir esta forma de ver al "enfermo mental" lo mas importante es la actividad concreta del operador en salud mental. Un hacer como herramienta transformadora, una forma distinta de pararse es la que lleva a la identificación del proceso de salud-enfermedad, para cada persona con la que se trabaja.

El Servicio Social se basa en la posibilidad de elaborar condiciones de posibilidad *"invención de la salud"*; estrategias de intervención, que inventen espacios de salud participativos. Esto nos lleva a tomar con precaución nuestros saberes para cada caso particular. (Méndez 2006: 19)

Aunque se compartan problemas más o menos comunes, estos se concretan en cada persona de un modo particular e individualizad en función de la interacción de múltiples factores: biológicos, psicológicos, familiares y sociales que concurren en la historia y la vida de cada uno de ellos y asimismo en función de la atención y servicios que reciben.

La nueva Ley Nacional de Salud Mental reconoce a la salud mental como:

> *"un proceso determinado por componentes históricos, socioeconómicos, culturales, biológicos y psicológicos, cuya preservación y mejoramiento implica una dinámica de construcción social vinculada a la concreción de los derechos humanos y sociales de toda persona"*

El perfil de la demanda en la curaduría se presenta alrededor de problemáticas tales como pérdida de redes sociales de apoyo que en muchos casos se limitan a su familia y situaciones de aislamiento social; acceso limitado a servicios sanitarios y/o sociales; dificultades para acceder al mundo laboral, lo que supone un obstáculo para su plena integración social, y favorece la dependencia económica, la pobreza y la marginación.

Es en esta realidad en la cual se despliega el trabajo del trabajador social en la Curaduría Oficial por lo tanto es necesaria una mirada creativa, inventiva, compleja y flexible a los cambios.

En nuestra actuación encontramos que generalmente se establecen como sinónimos al psiquismo y a la subjetividad. Esta diferenciación lleva a planificar estrategias de actuación donde la caracterización del psiquismo de quien tiene el padecimiento mental resulta la única variable a tener en cuenta, olvidando la

forma de subjetivación que la persona eligió o por la cual transitó. (Méndez 2006: 25)

La construcción de las diferentes subjetividades, dependen de las relaciones socio-históricas, políticas, familiares y económicas que cada una de las personas les toca vivir en el mundo, junto con la construcción del psiquismo; pero no es psiquismo solamente.

La subjetividad es la síntesis de todas aquellas dimensiones que cotidianamente se expresan en las tomas de decisión del sujeto con o sin padecimiento mental.

El trabajador social debe indagar sobre la producción de esta subjetividad y reestablecer la dimensión histórica de la producción de la misma. Esta dimensión histórica no es un encadenamiento causal de acontecimientos, sino que cobra relevancia por la densidad existencial de las valoraciones que atraviesan cada interpretación de las acciones presentes y pasadas que hace la persona y que se refieren a su desenvolvimiento psicosocial de sus vivencias. Como trabajadores sociales el trabajo sobre dichas vivencias no se refiere al análisis de las partículas psíquicas que la formaron, sino a la posibilidad de determinar su significado dentro de la densidad existencial de esa persona. (Méndez 2006: 27)

Cuando una persona con padecimiento mental expresa una vivencia de carácter excepcional, el trabajador social no trata de desmenuzar los contenidos de manera de hallar los mecanismos psicológicos que dieron lugar a ese hecho, porque primero no esta preparado para ello y segundo porque es su función tratar de encontrar la relación de esta vivencia con todo el curso de su vida existencial. Cómo es que esta vivencia así contada, parece romper con

un curso existencial, y como se relaciona positivamente, con ese curso de la vida. No ver a la vivencia como episodios de una historia vital, sino ver la historia vital de la persona a través de los significados que esas unidades de sentido encierran sobre la propia vida. (Méndez 2006: 27)

9.3. Proceso metodológico

El proceso de actuación se consolida en la *investigación* de las relaciones presentes del entorno de la persona y los recursos con que cuenta, para arribar a una comprensión dinámica del problema, *evaluación*, con el fin de determinar los objetivos y características del *plan de acción*. En este proceso la relación profesional, la escucha, la construcción conjunta entre el trabajador social y la persona, en la objetivación del problema, son estructurantes.

- ***Investigación***

Este momento es de exploración, de conocimiento de la persona y su problema. Se logra mediante la auditoria de los legajos, con los cuales se construye una ficha social que es incorporada como primera hoja en el legajo, lo que permite un rápido acceso al mismo. Contiene los siguientes datos:

Nombre del Causante - *Lugar y fecha de nacimiento* -*Edad* - *Tipo y número de documento* -*Domicilio actual* – *Tel. de contacto* -*Estado civil* - *Fecha de Declaración de Insania* -*Fecha de aceptación del cargo* - *Diagnóstico médico psiquiátrico* - *Obra social* – *Estructura familiar* - *Historia Social* - *Intervenciones sociales* u otros que el profesional considere relevantes.

Posteriormente se programa una primera entrevista en sede o domiciliaria con la persona donde se intenta cubrir los siguientes aspectos:

Vector vincular,

Vector educacional

Vector sanitario

Vector habitacional

Vector económico

Vector laboral

Vector recreativo

- ***Evaluación***

La evaluación es una apreciación aproximada respecto de la situación-problema de la persona. El objetivo de la evaluación es comprender de quién y de qué se trata el problema por medio de la formulación de hipótesis de trabajo, con el fin de definir los cambios deseados y posibles, elegir los tipos de intervención y medir el camino recorrido a medida que se lo recorre. Citando a Cristina de Robertis podemos decir que la evaluación es un proceso continuo y dinámico, siempre provisorio, ya que cada entrevista, cada reunión nos aportará elementos que modificarán, aunque sea levemente, nuestra apreciación anterior.

La evaluación es dinámica porque se centra en las fuerzas presentes que se conjugan en la triada persona-problema-institución. El trabajador social analiza como se interrelacionan dinámicamente las variables internas de la persona: capacidades intelectuales, físicas, afectivas, culturales, motivaciones, predisposición y resistencias al cambios; las variables del contexto social de la

persona: recursos económicos, recursos legales, su red social primaria y secundaria, instituciones barriales, y las variables institucionales: recursos materiales, programas o proyectos vigentes, razón social.

La evaluación es volcada en un informe social que internamente se denomina "toma de contacto" que incluye consideraciones profesionales sobre el caso, en las cuales se proyectan las líneas de acción a posteriori.

- ***Plan de acción***

El trabajador social selecciona sus intervenciones a partir de su comprensión de la situación de la persona y de las hipótesis que plantea a medida que transcurre el proceso de trabajo. Es decir que la evaluación es la que fundamenta la elección de tal o cual actuación.

Siguiendo a Cristina de Robertis podemos clasificar las intervenciones en.

1. **Directas**: son las acciones que se realiza el trabajador social en contacto directo con la persona y/o personas significativas de su contexto.

Clarifica-apoyar. Informar-educar. Persuadir-Influir. Controlar-ejercer autoridad. Poner en relación-crear nuevas oportunidades. Estructurar una forma de trabajo con la persona.

2. **Indirectas**: son las acciones que realiza el trabajador social fuera de la relación personal y directa con la persona, pero que son en beneficio de esta:

Organización-documentación. Programación y planificación de intervenciones directas. Colaboración con otros trabajadores sociales.

Intervenciones a nivel de otros organismos sociales. Intervenciones en el entorno de la persona.

9.4. Modalidad Operativa

Forma de acceso a los casos

Todos los casos llegan a la institución luego de una sentencia firme de insania o inhabilitación. El Asesor de Incapaces promueve la actuación de la Curaduría cuando no existiere un sustento familiar continente o dispuesto a asumir tal cargo. En sede el área jurídica estudia la aceptación o no del mismo. En caso de ser aceptado por el Curador, el caso es recepcionado por el área administrativa, que lo ingresa en la base de datos informatizada y luego lo gira al área social para que intervenga.

Procedimientos:

A continuación se detallan aquellos procedimientos, técnicas que implementa el área de Servicio Social con mayor asiduidad pero no por ello son los únicos ni todos.

Intervenciones Directas:

Clarificación en las cuales se induce a la persona a que exprese su situación, a que reflexiones sobre la misma; se busca elucidar los hechos objetivos en relación con las reacciones de la persona respecto a su problema.

De apoyo, buscan fortificar a la persona en tanto tal, aumentar su confianza, bajar la ansiedad.

De información: se procura brindar un conocimiento respecto de algún tema, sea educativo, sobre derechos sociales, recursos disponibles, instituciones existentes.

Asistencia material: se provee a la persona con una ayuda material para paliar una situación de precariedad.

Persuadir: se busca influir en una cierta dirección en las decisiones del usuario, sobre todo cuando la persona elige caminos que lo perjudican o le pueden traer inconvenientes a largo plazo. Se apela al razonamiento lógico, los argumentos favorables y a evaluar los beneficios o peligros de una elección.

Controlar: se le imponen a la persona limites respecto de determinados comportamientos, compromisos, se le exigen otras conductas, siempre dentro de lo posible y realizable.

Poner en relación: se procura ampliar el horizonte relacional de la persona, motivándolos a participar en actividades recreativas, culturales, de compras, de paseo.

Intervenciones Indirectas:

-Auditoría de legajos

-Construcción de fichas sociales

-Informes Sociales para instituciones, para renovación de subsidios, para derivaciones, solicitud de turnos.

-Informes trimestrales de toma de contacto.

-Gestiones Telefónicas con instituciones como hospitales, pensiones, geriátricos, centros de día, contactos familiares.

-Trabajo en equipo, consulta, concertación y comunicación con otros trabajadores sociales.

-Organización el tiempo de trabajo: horario y días de las entrevistas, los tópicos a tratar, los objetivos, establecer prioridades laborales, programar viajes de larga distancia para el seguimiento de los casos en los Dptos. de Dolores y Necochea.

-Gestiones para la obtención de alojamiento; pases de transporte a nivel local, provincial y nacional; pases de espectáculos a nivel local; certificados de discapacidad.

-Compra y/o trámite ante la autoridad correspondiente para la obtención de medicación, pañales.

-Gestión de turnos e informes médicos en Hospitales y Centros de Salud.

-Lectura y consulta de material bibliográfico para la comprensión de los diferentes síndromes.

-Entrevista con Acompañantes Terapéuticos.

-Registro en el programa informático del Poder Judicial “Lex Doctor” (opera en forma de red interna) de las actuaciones realizadas. Todos los casos están registrados, lo que permite una consulta expeditiva. Cada profesional lleva un registro personal en un cuaderno de campo que luego es elaborado y volcado en el sistema informático.

Es de resaltar que nunca las actuaciones profesionales son de un sólo tenor sino que se utilizan en forma combinada. Por ejemplo, en una entrevista la

persona refiere angustiosamente problemas económicos; es posible actuar directamente brindándole *apoyo* pero también *asistencia material* y/o *información* sobre otros recursos e indirectamente programando una próxima entrevista.

Técnicas

- Entrevista institucional; entrevista domiciliaria; por demanda espontánea o programada; individual o grupal;
- Observación directa; observación documental
- Registro escrito en soporte papel cuaderno de campo, registro informático en el sistema operativo del poder judicial, registro visual en papel fotografía, registro auditivo en grabadora tipo periodista.
- Documentación: todo lo registrado por escrito se documenta en los siguientes formatos: ficha social, informe social, informe de toma de contacto, carpeta de recursos, planilla mensual de estadísticas.

Recursos institucionales

- Pensión Graciable No Contributiva (PNC): son otorgadas por el Ministerio de Desarrollo Social y se obtiene por Invalidez/ Incapacidad; para aquellas personas que no están amparadas por ningún tipo de beneficio provisional de retiro (jubilación, pensión, etc.). No encontrándose como trabajador en relación de dependencia, ni tener bienes, ingresos y/o recursos de cualquier tipo que permitan la subsistencia del solicitante. Monto de la pensión $562.

- Obras Sociales: Programa Federal de Salud (PROFE); es un Programa de Cobertura Médica para las personas que poseen una pensión no contributiva (PNC); el solicitante no debe contar con ninguna obra social.

- Programa Municipal de Seguridad Alimentaria; se gestiona la entrega de una bolsa de mercadería o una tarjeta con valor de $100 para la compra de mercadería.

- Pase de transporte urbano e interurbano; es Municipal y gratuito para las personas con capacidades diferentes. Emitido por la Unión Tranviaria Automotor (UTE).

- Asignación por hijo Incapacitado. Este beneficio se obtiene cuando alguno de los progenitores de la persona incapacitada esta en actividad laboral formal o es jubilado en Anses. Monto actual de la asignación $720

- Certificado de Discapacidad provincial de la Zona Sanitaria VIII.

- Subsidio por Externación Ley 10.315. Es un beneficio asistencial otorgado por la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires a propuesta de la Curaduría Oficial de Alienados y previa conformidad del Procurador General. Este subsidio es una ayuda económica de $300 que posibilita la externación de personas con padecimiento psíquico de internados psiquiátricos provinciales, cuando la misma se vea impedida por falta de parientes en condiciones de recibirlo o por carencias económicas del núcleo

familiar para admitirlo en su seno. También son otorgadas a personas con padecimiento psiquiátrico que se encuentren en régimen ambulatorio, a fin de asegurar debidamente la continuidad de su tratamiento psiquiátrico y la subsistencia durante el mismo.

- Es un subsidio de emergencia implementado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, en el Plan Jefas y Jefes de Hogar. Destinado a jefes/as de hogar que se encuentran en situación de desocupación y que tienen al menos un hijo menor de 18 años o de cualquier edad con discapacidad. Todo beneficiario percibe una suma mensual de $150 por la cual deber realizar contraprestaciones con una dedicación máxima de 6 hs. diarias

- Farmacia de Calidad de vida, en Teodoro Bronzini y Av. Libertad. Bajo prescripción de médicos municipales, entregan medicación gratuita.

- Farmacia Hospital Interzonal de Mar del Plata, en Av Juan B. Justo de esta ciudad.

- Acompañantes Terapéuticos: La actuación del Acompañante Terapéutico parte de un encuadre establecido desde la convocatoria del Servicio Social, en interdisciplina con otros profesionales (psiquiatras, psicólogos, terapistas ocupacionales, enfermeros, profesores de educación física) que son referentes fundamentales al momento de proponer acciones que favorezcan el proceso de reinserción de las personas representadas. Las actividades de

los acompañantes terapéuticos son relativas a la vida diaria; teniendo como objetivos la resocialización y readquisición de capacidades básicas, en función de lograr nuevamente el aprendizaje de la vida cotidiana. Los acompañantes terapéuticos presentan mensualmente informes de seguimiento de sus acompañados, al servicio social.

Fin de la actuación profesional

La actuación del área social es vitalicia, esto significa que se sostiene durante toda la vida de la persona.

La figura del Curador cesa en los siguientes casos:

1. Juicio de rehabilitación, por el cuál se revierte legalmente la condición de insania de la persona. Esta situación es poco frecuente dado que los padecimientos psíquicas generalmente no remiten, son crónicos y gradualmente producen un deterioro en las habilidades sociales, laborales, mentales de la persona:
2. Fallecimiento.

9.5. Abordaje institucional

El abordaje de los casos en la COA es de carácter interdisciplinario entre las áreas Legales, Contaduría, Servicio Social y Administración. Es decir que el Curador en su rol de representante de sus curados no trabaja unilateralmente, sino que cuenta con un cuerpo profesional, donde varias disciplinas confluyen

en el tratamiento, representación y asistencia de sus representados, cada una desde sus funciones específicas.

Admisión: área legal

Evaluación: área social es la que realiza el primer contacto con la/s personas y define en principio las líneas de acción respecto a la situación de la misma.

Plan de acción: según las consideraciones que plantea la evaluación en los informes sociales, el área administrativa gira las intervenciones a las áreas especificas: jurídicas o contables.

Seguimiento: es el área social quien mantiene un contacto directo con los causantes, puede ser de forma semanal, mensual, trimestral; e indirecto a través de las instituciones con las que se trabaja conjuntamente en el sostenimiento de la persona.

10. El trabajo del Trabajador Social.

Michael Autes, citando a Paul Ricoeur refiere que *"…el trabajo social se cuenta. Porque para cada vez las circunstancias, los modos de hacer serán diferentes, específicos, condicionados por el tiempo, los lugares y las personas. Uno puede dar cuenta de la acción del trabajo social a través de las metodologías. Pero eso que se jugó, que se produjo, las transformaciones de las situaciones, de las personas, de las instituciones, escaparán siempre en lo esencial con ese tipo de enunciados. El sentido de la acción pertenece a cada situación y sólo una narración puede restituirlo en todas sus dimensiones. El discurso del método puede revelar la teoría de la acción indecible o explícita. En cuanto al sentido de la acción, a sus resultados, a las modificaciones que introdujo en la realidad, para todo lo que concierne a la dimensión del acto, sólo aparecerá en el relato histórico de la acción. Sin dejar de lado las tentativas de dar cuenta del trabajo social a través de cuadros metodológicos, simplemente se quiso decir que ellos dejaron siempre escapar lo esencial, es decir, la inscripción del trabajo social en la pâte*[25] *humana, ahí donde el relato –histórico o de ficción- tiene la capacidad de dar el sentido de la acción."*

Y si el relato le da sentido a la acción, la acción exige un relato para aparecer.

Se intentará plasmar vía el relato el trabajo real dentro de la Curaduría y visualizar con ejemplos concretos la Inteligencia de la práctica.

[25] Pâte: pasta (literal)

10.1 El trabajo en la Curaduría

Al tratar los casos se intenta anteponer la persona al padecimiento; teniendo en cuenta que se trata de un individuo que padece, y que conserva como cualquier otro, múltiples habilidades y capacidades; necesidades y deseos; siendo un ser histórico que vive un determinado presente y se proyecta de cierta forma hacia el futuro. Desde esta perspectiva, se intenta basar la actuación no desde el diagnóstico psiquiátrico o la enfermedad, sino desde la persona, su ser y sus potencialidades actuales. Si consideramos a la otra persona como alguien estático, ya diagnosticado y clasificado, contribuimos a confirmar esta hipótesis limitada. Si en cambio lo aceptamos como un proceso de transformación lo ayudamos a confirmar y realizar sus potencialidades.

Siguiendo a Dejours destacamos que si la inteligencia práctica se despliega a partir del hacer, del trabajo manual o psíquico, entonces puede ser observada en todo contexto institucional, campo de actuación o disciplina. Por lo tanto el desarrollo de la inteligencia de la práctica es una variable independiente del trabajo con personas con padecimiento psíquico pero si es una variable dependiente del trabajo real.

La práctica en la Curaduría debuta con la lectura de legajos institucionales donde figura la “historia” de los representados. Por historia nos referimos a los datos recogidos en forma instrumental, la historia recortada de acuerdo a lo que la institución requiere como dato de su historia. Podemos decir que la institución deshistoriza y el trabajador social historiza con el Otro.

En estas primeras líneas escritas se inicia el contacto indirecto con las personas, en la mente se van organizando datos, fechas, diagnósticos,

nombres y apellidos, hermanos, padres, familiares, lugares de internación, el proceso de declaración de insanía, las evaluaciones psiquiátricas. En este recorrido gráfico se intenta deducir las actuaciones realizadas, los criterios profesionales, los objetivos perseguidos, procura imaginarse la situación, el proceso de cómo se llegó a la misma, y que podría hacerse para introducir un cambio favorable.

Aparece la crítica, la reflexión, la deliberación, se realiza un ensayo teatral (imaginario) de líneas posibles de acción que están en competencia. Esta reflexión nos permite sopesar las diferentes estrategias y soluciones ante un problema. No es sólo un ejercicio mental sino que tiene la función operativa de direccionalizar la acción y puesta en práctica de la misma.

En este sentido queremos destacar que este ensayo mental si bien es inicialmente individual se materializa en el encuentro con el Otro, cuando se establece una relación profesional. La imaginación constructiva implica captar lo significativo con el Otro; el captar alude a un acto de comprensión a través del cual se busca explicar una situación desde una visión totalizadora. Una situación problemática no es comprensible en sí misma, debe ser mirada en su contexto observando sus componentes y características que la hacen única.

Caso ejemplar. **Nahuel** (N.)

Nahuel, 19 años de edad sufrió un accidente cerebro vascular por un exceso de drogas quedando hemipléjico pero no con padecimiento psíquico. El objetivo es procurar su externación del Instituto Nacional de Rehabilitación Psicofísica del Sur (Inareps) por solicitud de ésta y del juzgado interviniente. La primera actuación profesional directa se realiza entrevistando a la tía materna de N.

quien aporta los siguientes datos: que el padre adoptivo de N. falleció y que su abuela paterna está viva, supone que ésta es jubilada, que poseería la obra social de los telefónicos, y que se encontraría internada en un geriátrico. Refiere que la madre de N. se fue hace dos años de viaje a España con sus hijos menores y aún no han regresado, no tiene datos concretos de su paradero, dirección, número de teléfonos o celular, mails de contacto.

Posteriormente se realiza otra entrevista con la Trabajadora Social del Servicio Social del Inareps, quien tampoco poseía información. Se mantiene en el lugar una entrevista con N. debido a sus secuelas la comunicación no es fluída. En un principio no quería comunicarse, estaba reticente, luego se trata de empatizar. Se observa su afinidad al fútbol por la camiseta de Boca Juniors que llevaba puesta, y se utiliza este elemento para abrir el camino a la comunicación. Así mismo se debe abandonar la comunicación verbal y utilizar un lenguaje corporal, a través de señas y símbolos, con lo cual se logra entender su deseo de irse del hospital y querer “música y Rock and roll”.

Se intenta localizar a la abuela paterna concurriendo en reiteradas oportunidades a su domicilio, consultando a los vecinos, se envía un oficio judicial a la obra social de los telefónicos, así mismo se averigua el paradero de la madre de N. a través de migraciones.

No se logran mayores avances con lo cual se concurre al Inareps a pedir una prórroga hasta que se consigan los medios para poder externarlo. El Servicio Social del Inareps propone externarlo provisoriamente el Hogar Madres de Teresa de Calcuta donde N. había concurrido en otras ocasiones ante el cierre de la institución. Es así como mediante una actuación conjunta con el Servicio Social del Inareps, se logra externarlo sin costos a dicho hogar. Este lugar es

temporal y brinda la contención y el apoyo que el Inareps debido a las condiciones de hospital de tránsito, destinado a la rehabilitación, no puede seguir ofreciéndole.

Transcurrido un año y en vista de pocos avances, se crean estrategias conjuntas con el área legal de la curaduría: la gestión de la pensión graciable nacional, el beneficio asistencial Ley 10.315 ($300), el pase de transporte urbano de pasajeros, el certificado de discapacidad y una acompañante terapéutica. Asimismo se intimó judicialmente a la tía materna de Nahuel para que aporte datos precisos para ubicar a la madre de N., con lo cuál se consiguió el mail y posteriormente la dirección actual vía migraciones. Con esto se logra contactar a la madre de N. y se la exhorta a enviar mensualmente una cuota alimentario so pena de solicitar su deportación al consulado de España por “abandono de persona”. Esta ayuda financiera permite solventar los gastos del acompañamiento terapéutico que tiene como objetivo la retoma de contacto de Nahuel con sus familiares, tía, primos, abuela materna así como la realización de salidas recreativas, controles de salud, etc.

Como vemos la inteligencia de la práctica es más que una cualidad pragmática porque implicó pensamiento (que podemos hacer?), conocimiento (con que recursos contamos?) y creatividad para combinar elementos conocidos (medios legales, lenguaje corporal, la familia, recursos institucionales: pase de transporte, subsidio, consulado Español, migraciones, acompañante terapéutica, certificado de discapacidad) con el fin de alcanzar resultados (comunicarnos, un hogar estable, un ingreso económico, vinculación con el medio social).

La Inteligencia equivale a una cierta manera de utilizar con provecho los elementos, conocimientos y experiencias disponibles. Por ejemplo cuando en la primera entrevista con Nahuel se intenta llegar a su persona por medio de un objeto (remera de Bocas Juniors, lenguaje de señas) conocido por ambos (trabajador social y Nahuel). Ambos elementos son utilizados como objetos de aceptación que permiten poner fin al clima hostil de la entrevista y comenzar a relacionarnos.

La Inteligencia de la práctica requiere de un dispositivo intersubjetivo. Esto significa que se coordinan las inteligencias individuales en una elaboración colectiva y cooperativa. Implica la acción de un conjunto de personas que se coordinan y potencian recíprocamente (la trabajadora social del Inareps, la abuela materna, Nahuel, la tía, los responsables del hogar, los trabajadores de la Curaduría).

Específicamente la elaboración colectiva se mueve en la búsqueda de alternativas conjuntas para lograr la creación del recurso de externación (el hogar) como plantea Tonon, en su texto "Calidad de Vida y Desgaste Profesional", la Creatividad se define *"como el proceso social e interactivo que se caracteriza por ser acumulativo, lo cual implica que es irreversible y que esta determinado por su trayectoria. La innovación no puede ser concebida como un proceso individual ya que las nuevas combinaciones de conocimientos remiten a la interacción y comunicación entre quienes lo poseen, es decir entre las personas. Además todas las innovaciones exitosas reflejan el encuentro entre necesidades y oportunidades y es por esto que los sistemas de innovación deben analizarse como entidades tecno económica y también socio culturales. La innovación entraña la creación de algo nuevo y hasta entonces*

desconocido, que nos pone frente a una situación en la cual entra en juego la racionalidad estratégica ya que los agentes actúan de acuerdo a normas y reglas desarrolladas en un proceso histórico y social." (Tonón 2003: 61)

Es decir que en la combinación del conocimiento del recurso por parte del Inareps y la interacción y comunicación entre la curaduría, el hogar, y el Inareps conjugó un resultado.

Sabemos por Tonon que "…l*as organizaciones juegan un papel importante en el proceso de innovación, y si bien durante mucho tiempo se consideró que las organizaciones eran rígidas y frenaban dicho proceso, hoy sabemos que la situación es mucho más compleja. Las organizaciones establecen los requisitos para fomentar o retardar los cambios técnicos y sufren cambios en sí mismas durante el proceso, es decir que afectan a las tecnologías y se ven afectadas por ellas. Conforman factores básicos en la innovación ya que con la inversión de capital físico y humano, el descubrimiento de nuevos recursos y la dinámica demográfica determinan el crecimiento y desarrollo económico"* (Tonón 2003: 61)

Decimos con esto que sin la voluntad, la flexibilidad de las instituciones intervinientes, el Inareps como aportante del recurso-hogar, las madres del hogar dispuestas a la admisión de Nahuel, quien no encuadraba dentro de los criterios de admisión y la normativa institucional, el encuadre legal que se otorgó desde la Curaduría, no se hubiese arribado a tal resolución.

Tal como lo plantea Dejours en todo trabajo hay una dimensión objetiva (cumplir la tarea) y una dimensión subjetiva (satisfacción por el cumplimiento de la tarea). Es por esto que al intentar resolver el caso de Nahuel lo objetivo era proporcionar un lugar donde vivir y las alternativas existentes eran: hospital

psiquiátrico público de Mar del Plata o de Necochea, éste recurso disponible generaría mas insatisfacción ya que ahora se trataría de un hospital para personas con padecimiento psíquico, y teniendo en cuenta que Nahuel no califica para psiquiátrico en sentido estricto, se prolongaría la situación de hospitalización y retraso intelectual.

Y entonces la dimensión subjetiva remitía a tener en cuenta las necesidades de Nahuel por su juventud y padecimiento y el sentido profesional ético de querer involucrarlo y potenciarlo en otros ámbitos.

Uno de los principales elementos de la Inteligencia de la práctica es la creatividad, la habilidad para encontrar en el pensamiento la resolución del problema que permita satisfacer la necesidad y a su vez que genere satisfacción por el trabajo realizado (reporte-gratificación). El movimiento de despecho, que el profesional siente frente a una realidad que lo decepciona, inaugura la exploración, la búsqueda, el itinerario. La salida positiva de este movimiento es la invención de soluciones, de trucos, sin los cuales los objetivos no podrían alcanzarse. La invención remite a la posibilidad de crear condiciones de posibilidad, estrategias de actuación profesional. Por medio de la invención el trabajo se descubre creador.

El trabajo en la Curaduría implica un abordaje personal y cotidiano con las personas porque la institución se constituye en el representante legal de las mismas. Y esto conlleva un involucramiento particular que no se da en otras áreas judiciales. La curaduría interviene en un amplio espectro de problemas a resolver.

El trabajo en la Curaduría es vital porque interviene en áreas trascendentes y cotidianas (reproducción) de la vida de las personas; y es vitalicio porque su

actuación caduca con el deceso de los mismos. Es decir que la actuación profesional abarca desde la gestión y entrega de un recurso (alimentos, vestimenta, subsidios, pensiones, medicamentos), persuadir en decisiones personales (noviazgo, internaciones, tutoría de hijos, sexualidad, hábitos) hasta organizar un funeral.

El pensamiento como actividad mental nos permite funcionar en el mundo: crecer, encontrar pareja, conducir una familia, ahorrar, estudiar, tomar el colectivo, manejo del dinero, alimentarse, hacer compras en el supermercado, son actividades cotidianas que se desarrollan por medio del un aprendizaje y hábitos socio culturales. Cuando el pensamiento se encuentra obstaculizado (factores internos y externos) y no permite un proceso normal de construcción de la experiencia, la persona está inmovilizada, su inteligencia paralizada, y se encuentra en un mundo cotidiano en el cual no puede manejarse y que le impide funcionar con éxito en los entornos típicos que tienen que afrontar la mayoría de los seres humanos.

Caso ejemplar. **Daniel** (D.)

Daniel es representado de la Curaduría a partir del fallecimiento de su padre adoptivo. Mantenía un vínculo positivo con su padre y hermanas sin embargo no quiso ser adoptado en forma plena lo cual no lo faculta a heredar.

Daniel es una persona solitaria, adepto a la lectura, posee una formación académica avanzada ha concurrido a colegios privados, estudió idiomas, tiene conocimientos en astronomía; le agrada concurrir a las conferencias de Claudio María Domínguez. Es de destacar que D. tiene el hábito de andar en la calle durante todo el día (vagabundea), lo que conlleva falta de higiene que se refleja

en el descuido de su vestimenta, mal olor, ocasionando esto que muchas veces sea rechazado en lugares públicos (teatros, cafés literarios, bibliotecas, colectivos etc.)

Daniel padece un problema de dermatitis en las piernas que requiere de una limpieza diaria de la zona, tarea que no realiza, lo cual le produce infección causándole dolor, dificultades al caminar, es por esto que desde la dependencia junto al Centro de Día donde concurre se realiza un seguimiento estricto de su higiene.

En una entrevista en sede D. expresa concurrir a actividades culturales y sobre todo a conferencias. Se indaga sobre la salud de sus piernas y se le pide que nos muestre su aspecto; estas se encontraban en estado regular agravado por su falta de higiene. Ante esto y a modo de llamar su atención se le explica que la Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que es obligación de las personas bañarse tres veces a la semana para conservar un óptimo estado de salud.

Incómodo y negativo ante las pautas establecidas por la OMS se le explica que esta organización, que él reconoce, no es un invento individual sino que tiene categoría mundial. D. reflexiona (hay unos minutos de silencio); y se llega a un acuerdo de comenzar con dos baños semanales.

El cambio producido en el pensamiento de Daniel se produce por dos factores: 1-por el vínculo y 2-por la legitimidad que D. le asigna a la OMS.

En las actuaciones lo importante es el vínculo como medio físico y psíquico, es una prioridad para que el otro me admita, me autorice. La relación es un recurso en el que se despliegan un estilo personal de actuación (humor, confrontación, afectividad, asistencia), es un recurso técnico para influir al otro,

en miras de un objetivo de cambio. La Inteligencia de la práctica se despliega en el uso del conocimiento de las prioridades que P. le otorga al saber científico.

Caso ejemplar. **Juana** (J.)

Juana de 30 años de edad, se presenta con su madre en el servicio por un problema que tenían entre ambas. Se indaga la situación y Juana refiere querer ponerse de novia. Se le pregunta a la madre por los deseos de la hija y ésta se muestra dudosa en cuanto a la situación porque tenía temor de que su hija quedara embarazada y de que saliera hasta tarde con el novio y no regresara. Ante esto se intenta clarificar la situación, respecto de quien iba a ser el novio, donde lo conoció, cuanto tiempo hacía que se veían, que actividades hacían juntos y se avanza sobre el terreno de la sexualidad informando respecto de los métodos anticonceptivos y de las enfermedades de contagio sexual. Del resultado de la deliberación, que fuera positiva para los intereses de J., se establecen algunos límites respecto de los horarios de salida y regreso, que la madre se familiarice con el novio, se solicita un control ginecológico, y se aclara que estas pautas eran para el cuidado de J. y la tranquilidad de su madre.

El punto crucial de la inteligencia de la práctica es la clarificación de la situación y la puesta en común de los diferentes puntos de vista, favoreciendo el diálogo familiar y reforzando los deseos de ambas. Por un lado el deseo de J. de tener un novio, lo que conllevaría autonomía respecto de su madre, compartir afectos con otras personas fuera del circulo familiar (exogamia) y por el otro la necesidad de la madre de cuidar a su hija.

Caso ejemplar. **Mario** (M.)

Mario vive solo, después de un largo tiempo de convivir con su pareja Rosa (R.) quien por inconvenientes en la vida cotidiana deja su hogar. M. lleva una vida autónoma, concurre diariamente a un comedor a retirar su vianda de alimento, forma parte de un grupo de psicoterapia donde trabaja su angustia crónica de soledad existencial, sin embargo presenta dificultades en la higiene de su vivienda. En una de sus últimas internaciones cuando se concurrió al domicilio para buscar sus documentos personales se encontró que no se podía avanzar mas de 50 centímetros desde la puerta de entrada hacia el comedor, debido a la gran cantidad de papeles, desperdicios de comida, colchones usados, ropa tirada y demás que obstruían el paso y que estaban apiladas a ambos lados del ambiente. La casa había perdido su iluminación natural debido a que se encontraban tapadas las ventanas con basura.

La internación de M. fue breve y en vista de esta emergencia se contrató una Sra. para la limpieza, pero la cantidad de residuos era tal que se debió contratar containers. Luego de ser externado M. se presenta en la Curaduría enojado manifestando que le habían devastado su “trabajo” de años. Se le solicita que especifique cuál es su trabajo y refiere ser “reciclador”. Ante esto se le informa que reciclar implicaba un proceso de recolección, selección, restauración y venta de productos y lo que él estaba haciendo era solamente recoger y acumular. Y se explica que para continuar con el dispositivo de externación era imperante mantener la habitabilidad de su casa, no solo por su salud sino para retomar la convivencia con su pareja. Posteriormente se le asignó una acompañante terapéutica con el objetivo de supervisar su higiene

personal, el mantenimiento de la casa y la ingesta de la medicación, entre otros.

Como vemos en este caso fue importante la relación establecida entre M. y el trabajador social, mediante la cual el primero admite la decisión de no juntar mas basura, no porque considere que estaba mal sino porque deposita en el profesional autoridad y confianza, no entendida como dominación o imposición sino inherente a conocimientos especializados y funciones determinadas. Por otro lado se recurre al amor de M. por R. para suscitar en éste un cambio de pensamiento, no por manipulación sino porque M. pudo ver un aspecto de la realidad hasta ahora no tenido en cuenta por él. Se conjuga el amor por R., la soledad de M., la necesidad de limpieza como norma institucional para el sostenimiento de la externación de M.

Caso ejemplar. **Mónica** (M.)

Mónica es representada por la Curaduría a partir del fallecimiento de su madre. Es soltera, vive sola, se relaciona con un estrecho círculo de amigas y no mantiene relación con sus vecinos. Concurre semanalmente al servicio para conocer el estado del trámite de la pensión derivada de su madre. Es de destacar que en estos años ha desarrollado un vínculo positivo con el servicio, encontrando así en este espacio un lugar donde plantear sus inquietudes, temores y logros.

Mónica se presenta en el servicio social en ocasión de ser citada telefónicamente debido a su ausencia prolongada. En la entrevista se la nota nerviosa, ansiosa, manifiesta dolores corporales y preocupación por el hecho

de haber sido citada. Al indagar sobre su situación plantea que sentía temores de contagio del dengue motivo por el cual se encontraba recluida en su hogar. Ante esto se la invita a analizar los factores de riesgo del dengue y guiarla a pensar si los mismos se enmarcaban en su situación.

En la entrevista se indaga sobre las condiciones habitacionales en las que vive, a lo que M. verbaliza, mientras se la observa pensar y hacer memoria, vivir en un departamento céntrico en el noveno piso, sin plantas ni recipientes con agua en el balcón, expresa que ella se encarga de la limpieza. Frente a lo que M. expresa se coteja con la misma las posibilidades reales de contagio. Se concluye conjuntamente que los mosquitos “no vuelan tan alto” y por lo tanto nunca llegarían a su departamento. M. se relaja y ríe, dándose por concluida la entrevista.

Este cambio de enfoque dirigido con amabilidad y humor no sólo modifica el clima de la entrevista sino que merma el temor de Mónica. A partir de este cuestionamiento le permite a M. ponerse en otro lugar, mirar la realidad desde otro punto de vista y observar que no existían posibilidades concretas de contagio del dengue y deceso.

En otra ocasión M. se presenta en el servicio, decidida y con la firme convicción de entregarnos las llaves de su departamento. Se la invita a exponer los motivos de su decisión. Refiere haber vaciado la heladera, desenchufado el televisor, cerrado las ventanas, con el fin de dejar todo listo por si llegara a pasarle algo. Con lo cual se indaga que es lo que le podría pasar. Refiere que en vista de la muerte reciente de Mercedes Sosa y Sandro, siente que ahora tiene probabilidades de morir. Ante nuestra perplejidad y su convencimiento se contrapone la salud de M. con las causales de muerte de los cantantes. Se

enumeran los motivos de la muerte de ambos artistas y se los compara con la salud de M. y sus hábitos, se trata de una persona cumplidora de sus controles de salud y la ingesta de su medicación, no fuma y se alimenta adecuadamente. Esta puesta en común hace que M. cambie su perspectiva de la situación concluyendo la entrevista más tranquila y dispuesta a seguir con su rutina habitual. Se desactiva el mecanismo del pensamiento contraponiendo lo real con lo posible y lo particular de cada situación. No se contradice el discurso de M. porque se entiende como el esfuerzo que hizo M. para controlar su situación. Se le da positividad a sus planteos para no interrumpir o impedir el diálogo y poder crear un nuevo dispositivo discursivo que desmonte al anterior. Construimos a través de la clarificación y el humor nuevas significaciones en el pensamiento de M. admitidos por la relación profesional, la confianza, la autoridad institucional.

Otra de las problemáticas que se aborda desde el servicio social, dentro de las metas de la institución y como parte del trabajo en la cotidianeidad de las personas representadas, es el déficit habitacional. Por un lado las personas no poseen recursos económicos para pagar un hogar, un hotel o un afrontar un alquiler y por otro lado los hogares públicos son escasos y la demanda es significativamente alta (bajo disponibilidad). En muchos casos se crean, se gestionan dispositivos habitacionales para poder hacer efectiva la externación (pensiones, casas de medio camino, geriátricos, hogares)

Caso ejemplar. **Cristina** (C.) **y Marcela** (M.)

Cristina y Marcela son madre e hija representadas por la institución, realizan talleres en el Centro de Promoción Social (CPS). Cristina percibe una Pensión

Graciable y Marcela un subsidio por externación. Son propietarias de una vivienda que cuenta con cocina-comedor amplios, tres habitaciones y baño instalado; los servicios luz, gas y agua corriente; necesita solamente algunas reparaciones de puertas y ventanas, filtraciones de humedad, pintura general, entre otros. Sus ingresos no les permiten solventar las reparaciones del hogar.

Karina (K.) es soltera, cobra una pensión derivada de su madre, también realiza talleres en el CPS, vive en pensiones y hogares de alquiler no logrando establecerse en un lugar fijo y confortable.

Ante ambas situaciones desde la Curaduría y el CPS se puso en marcha un dispositivo que intentó solucionar las dos problemáticas, se trabajó con ellas la posibilidad de que convivan las tres en la casa compartiendo los gastos de alimentación y donde Karina abonaría un alquiler mínimo ($200). Por un lado esto le permite a K. tener una vivienda estable y compañía y por el otro a C. y M. comenzar con las reparaciones del hogar a partir del pequeño ingreso de alquiler.

Este dispositivo de convivencia implementado evitó una internación innecesaria o la soledad de K. en una pensión favoreciendo así una cooperación económica y la posibilidad de establecer nuevas relaciones.

Participar, compartir, refuerza y valoriza la imagen de sí, permite el florecimiento de aptitudes y dinamismos potenciales.

Caso ejemplar. **Pascual** (P.)

Pascual refería querer ocupar su tiempo libre. A partir de entrevistas en conjunto con su acompañante terapéutico se llega al dato de que el padre de P. había sido vendedor ambulante de pochoclos, garrapiñadas en la banquina del

puerto de esta ciudad. P. refiere que el carro de pochoclos estaba en su casa y que tenia una habilitación caducada, además explica que desde pequeño ayudaba a su padre con la venta y que conocía el oficio.

A partir de esto se plantea la posibilidad de reanudar el emprendimiento laboral. El trabajo creativo implicó evaluar las posibilidades reales de materializar el proyecto laboral a partir de reactivar la habilitación municipal del carro, organizar el circuito de puesta en marcha que requeriría supervisión, tiempo de re-aprendizaje del oficio, organización del trabajo, puesta a prueba preliminar del puesto de venta, el transporte del vehículo, las horas de trabajo, las condiciones de higiene.

Al terminar nuestra práctica el proyecto continuaba en vías de implementación y lo que se destaca al presentar el caso es la inteligencia de la práctica desplegada en la conjunción de elementos disponibles (carro ambulante, el oficio adquirido de P.) los deseos de P. (ocupar su tiempo en una actividad rentable). La alternativa mas expeditiva hubiera sido incorporar a P. a un Centro de Día, sin embargo se trabajó en la posibilidad de reactivar una actividad laboral independiente basado en su voluntad y su conocimiento.

Todo profesional desarrolla su actividad cotidiana en una situación de trabajo que queda determinada por las relaciones que se establecen entre este profesional y su entorno. Las decisiones formales de la organización (prescripto) y la realidad del trabajo cotidiano (real) presentan discrepancias.

Caso ejemplar. **Medicamentos**.

La normativa (lo prescripto) en la Curaduría establece que este organismo tiene por función instar a las instituciones públicas y privadas para que cumplan con

la entrega de la medicación de acuerdo al plan médico indicado pero la realidad se muestra diferentemente. Una de las principales consignas en el tratamiento psiquiátrico de una persona externada es el cumplimiento de la ingesta de medicación. Sin ésta no es posible que la persona sostenga una vida independiente/autónoma y tampoco permite un abordaje institucional con los objetivos del servicio social: sostener la calidad de vida de las personas; contribuir a la construcción y continuidad de un sostén social desde lo institucional, interinstitucional, familiar. La mayoría de los pacientes cuentan con una obra social que no les cubre la medicación psiquiátrica o presentan demoras en su entrega, es por esto que recurrimos al hospital público donde los recursos también son escasos y la demanda es alta quedando muchas veces sin provisión. Ante esta falta la persona concurre al servicio para solucionar este problema, se hacen pedidos de recurso de amparo, se gestionan telefónicamente cooperación con droguerías, con psiquiatras conocidos, etc. Pero estas urgencias no permiten la espera de la llegada de la medicación con lo cual es inminente crear otras oportunidades que nos permita salvar el dispositivo de externación creado. Una de las estrategias fue concurrir al servicio de calidad de vida de la municipalidad donde nos informan que solo realizan entregas personales con DNI del paciente y la receta médica (no aceptando recetas de clínicas y consultorios privados). Los pacientes no portan su DNI, éste permanece guardado en curaduría ya que con él se realizan todo tipo de gestiones administrativas y legales para el paciente, asimismo para evitar casos de extravío o robo que implican una nueva gestión en el registro civil con las demoras que esto conlleva. Los pacientes se manejan con una fotocopia certificada de su DNI. Desde el área legal se gestiona un petitorio a

calidad de vida para que el servicio social pudiera retirar la medicación con una fotocopia certificada del DNI del paciente y para que aceptaran recetas expedidas por los psiquiatras de los centros de Día a los que algunos pacientes concurrían.

Se logró un mecanismo para la obtención de medicación no solo desde el servicio social sino desde el área legal que también se estaría posicionando desde otro lugar al establecido. El servicio social comienza a realizar un trabajo que no esta prescripto pero que no es ilegal, sino que el objetivo es el paciente y su estado de salud. Bien lo marca Michael Autes cuando refiere que *"el servicio social es una practica que se desarrolla entre dos sistemas de interacción por un lado con las persona, por el otro con las instituciones (...) se trata de una construcción estructural del trabajo social."* … *"el trabajo social es un acto, es decir una situación que compromete (…) comporta una dimensión profundamente ética (…) entre la gente, sus sufrimientos, la diversas y múltiples figuras de su desadaptación y el orden que enuncian las reglas, las normas, las leyes. Se comprende entonces el esfuerzo incesante para producir una deontológica que constituya una protección a esta exposición peligrosa".*

La inteligencia converge para superar lo que la realidad opone en términos de improvistos o contradicciones.

En esta estructura doble de la que habla Michael Autes el sufrimiento ocupa un lugar en las situaciones de trabajo. Dessors y Molinier refieren que el sufrimiento vectoriza al sujeto hacia el mundo, con la esperanza de encontrar algún alivio; y que los agentes se ven obligados a menudo a salir de la legalidad y a hacer trampa con las consignas, con el objetivo de optimizar la tarea.

La vivencia del trabajo contiene **sufrimiento**, aunque este no se verbalice. El sufrimiento se descubre en las entrevistas cuando se intenta comprender el problema y el sentido de lo que se nos plantea como problemática y el logro de una modificación. Como dice Dejours, hablar, escuchar, siempre conllevan un riesgo psíquico; porque comprender es transformarse, es querer actuar en el sentido de lo que hemos comprendido. Escuchar supone correr el riesgo de ya no ser el mismo de antes de haber escuchado, escuchar supone asumir las consecuencias de lo que se escuchó. La escucha puede desestabilizar, generar angustia, descubrir una realidad inaceptable. Estas zonas oscuras de realidad propulsan al sujeto, lo instigan a la movilización de su inteligencia. La alerta dada a los sentidos orienta el gesto corporal en busca de una explicación o de una solución. La dimensión corporal inicia y acompaña el desencadenamiento de la Inteligencia práctica. El objetivo intencional del acto de conciencia que guía la acción asigna a la inteligencia una orientación que el cuerpo y la percepción portan. El trabajo en el Servicio Social de la Curaduría implica un sufrimiento psíquico porque no se permanece inmutable frente a lo escuchado. Lo que escuchamos impacta en el cuerpo y esta implicación es la que moviliza la comprensión y la solución de la problemática por eso utilizamos técnicas como la empatía o la disociación instrumental.

Casos ejemplares. **Gustavo** (G.) con HIV, drogodependiente, inducido por su madre a mantener relaciones sexuales con ella; **Claudia** cuyo padre le tiraba objetos pesados contra su cuerpo, su abuelo abusaba de ella y su primogénito era de su hermano; **Norma** abandonada por su marido en el hospital psiquiátrico luego de un episodio de depresión post parto, gracias a las

influencias económicas y sociales de este desprovista de sus bienes económicos, derechos conyugales y separada de sus hijos; las hermanas **P.** violadas, golpeadas por su padre y su hermano, su madre enferma psiquiátrica quien realizaba practicas de exorcismo para liberar los malos espíritus quemando la ropa de sus hijas; **Nahuel** abandonado por su madre a los 16 años.

Después de una entrevista y ante tales situaciones movilizantes el trabajador social hace una puesta en común, construye un **relato**, con los demás compañeros del servicio para poner en palabras lo vivenciado en las entrevistas; se erige un relato que construye un vinculo de verdad con lo real que es aceptable para los Otros; esa actividad dialógica que realizamos es parte integrante del trabajo y no solo busca comunicar, dominar y regular las emociones trágicas sino que busca reintroducir lo real. En estas **reuniones informales**, puestas en común o espacios de discusión, que pueden ser pausas de café o mate, el humor y la búsqueda de sentidos conjugan el conjunto de requisitos colectivos que permiten la movilización de la inteligencia y la personalidad en situación de trabajo. El relato construido articula las peripecias del desencadenamiento del sufrimiento y la vuelta de la inteligencia de la práctica.

Otro ejemplo es el descubrimiento empírico de **respirar** por la boca y no por la nariz o abrir las ventanas para sobrellevar olores desagradables por la falta de higiene que caracteriza a muchos representados. Este hallazgo empírico es completamente ingenioso y su legitimidad se demuestra por su eficacia práctica. Es un truco técnico para reconciliar el confort y el desarrollo de la tarea.

Caso ejemplar. **Administración del dinero**.

Los ingresos de las personas asistidas por la Curaduría son administrados por el área contable. Desde allí y conjuntamente con el servicio se define el monto que se le va a dar la persona; especialmente lo destinado a gastos de la vida cotidiana, acompañamiento terapéutico y medicación. Generalmente y bajo la consigna del ahorro y cuidado, el dinero es puesto a plazo fijo o cuando los ingresos son bajos entregado en pequeñas cuotas.

Desde el servicio Social se delibera con el área contable, en aquellas situaciones en que las personas plantean demandas urgentes o comprar ciertos bienes que si bien no son de primera necesidad las personas lo consideran un gasto que quieren realizar a modo de satisfacción o esparcimiento.

Caso ejemplar. **Gustavo** (G.)

Después de haber manifestado en reiteradas oportunidades el deseo de tener una guitarra, G. plantea querer comprar una con el dinero de su aguinaldo. Esto generó un conflicto entre el servicio social y el área contable. Desde el servicio se consideraba que si bien podía tomarse como un gasto innecesario le permitiría a Juan elevar su autoestima practicando lo aprendido en sus clases de guitarra, que siguiera concurriendo a sus reuniones de alcohólicos anónimos, y sus controles de salud. Se tomaba esto como una recompensa por todo lo que había logrado G. hasta el momento y como una motivación que le permitiera seguir en ese camino. Para el área contable esta perspectiva era inaceptable y no quería hacer entrega de esa cantidad de dinero ($250) en un solo pago a Juan. Para solucionar este dilema se gestionó el pedido a través

del curador planteando en su oficina ambas perspectivas. Finalmente Gustavo compro él mismo su guitarra, la presentó en el servicio al día siguiente con la factura de la compra. Esta situación generó el procedimiento estereotipado de que ante estas situaciones de “conflicto” es el curador quien define que decisión se tomará. Este ejemplo permite vislumbrar como es necesario dentro de una institución un espacio donde se puedan debatir ideas y una persona o grupo que pueda hacer de mediador. Esto también pone a prueba lo que verdaderamente pasa en el trabajo real, que es desfasado respecto de lo prescripto, que establece que la decisión es lineal.

Así también en otros casos se consideran también los pedidos de dinero innecesarios, o que pueden aguardar hasta el próximo pago y se recurre al truco “omitir” el dato exacto de la cantidad de dinero de la que disponen.

Caso ejemplar. **Cristina** (C.)

Cristina se iba a realizar una intervención quirúrgica de baja complejidad la semana entrante y plantea al servicio la necesidad imperante de comprar un camisón de raso rojo de $100. Se le pregunta si no poseía un camisón en uso ya que disponía de 50 pesos para todo el mes, según lo informado telefónicamente por el área contable. Cristina se niega a elegir otras opciones alegando necesitar esa clase de camisón. Se intenta clarificar la situación explicando que lo importante era que ella tuviera un camisón para la cirugía y que el material del mismo o el color no eran relevantes. Ante su insistencia y ansiedad agravada por el hecho de someterse próximamente a una operación se le pide que espere un momento (se la deja sola en la oficina) y se le plantea que habiendo consultado personalmente con el área contable se nos informa

que hasta dentro de dos semanas el único dinero disponible eran $50. Atento a esto manifiesta no querer el dinero porque tenía un camisón de algodón que nunca había usado.

Frente a la angustia de Cristina se realizó el “teatro” (mímica) de la consulta personal al área contable. Dejours refiere que toda conducta aún cuando parezca absurda, siempre tiene un sentido o razón de ser. Sobre todo cuando esta conducta permite cierta estabilidad en la vida común del trabajo (Dejours 1998: 239).

La astucia de la trampa de la consulta permite evitar que Cristina se sienta engañada en el sentido de que un tercero decida sobre sus finanzas, asimismo evitar agravar su enojo, su angustia, y alteración emocional. Esta artimaña permitió preservar el trabajo y al Otro (Cristina) y salvaguardar la estructura de la institución respecto de sus normas prescriptas.

Con este ejemplo vemos como el trabajador social debe mediar entre la norma y la infracción, entre la norma institucional y el sentir de las personas, entre la libertad y el control. Estas son las paradojas de las que habla Michael Autes refiriéndose a la posición de los trabajadores sociales. Mediamos entre la prescripción y la realidad.

Caso ejemplar. **Periodicidad de los informes sociales**.

La normativa institucional de la Curaduría establece para el servicio social en el seguimiento de los casos, un informe semestral de las personas internadas en los partidos de Dolores y informe mensual para los externados en la ciudad.

Con esta prescripción y ante la cantidad de representados internados (164) y bajo tratamiento ambulatorio (181) emerge la creatividad dada la “dificultad” de realizar 50 informes mensuales aproximadamente.

Decimos que es una “dificultad” porque desde el trabajo prescripto al momento de tomar en consideración la definición de la tarea no se tiene en cuenta la variabilidad del proceso de trabajo. Los imponderables: aumento de la llegada de nuevos casos, dos trabajadores sociales para los tres Departamentos Judiciales, atención de la demanda espontánea, urgencias por internación/medicación, gestiones administrativas ante obras sociales, reuniones de supervisión con los acompañantes terapéuticos, reuniones interdisciplinarias internas y externas, colaboraciones judiciales.

Como vemos el trabajo del trabajador social en la Curaduría es industrioso y complejo y comporta necesariamente recrear, inventar, reinterpretar lo prescripto porque sino los objetivos no podrían alcanzarse.

Para llevar a cabo la prescripción de 50 informes mensuales es necesario mantener una entrevista con la persona cubriendo los siguientes vectores: vincular, educacional, sanitario, habitacional, económico, laboral, recreativo.

Entonces se adapta creativamente lo prescripto a lo posible: un porcentaje de entrevistas se realizan *en domicilio* con aquellos casos recién llegados a la Curaduría o los que no concurren asiduamente al servicio social; otro porcentaje se realizan *en sede* cuando el contacto con las personas representadas es frecuente y otro porcentaje se realizan por teléfono cuando se ve cotidianamente a la persona por demanda espontánea en el servicio social y también se tienen referencias por las instituciones a las que concurren.

Con este sencillo ejemplo se visualiza la creatividad en la reinterpretación de lo

prescripto, es decir, que en ningún punto de la prescripción figura el *modo o la forma* en que deben realizarse las entrevista para los informes. Es decir que se logra una salida positiva mediante un truco sin el cual los objetivos no podrían alcanzarse. El truco inventa un camino que sin transgredir la regla conquista el objetivo.

Caso ejemplar. **Solicitud de turnos**.

Otra tarea del servicio social es la solicitud de turnos mensuales, de control o urgencias, clínicos/psiquiátricos para las personas bajo tratamiento ambulatorio. En aquellos casos en que las personas son atendidas en los consultorios externos de sus obras sociales la tarea no demanda mayores complicaciones.

El problema se origina con los turnos solicitados telefónicamente al hospital público (Higa) de la ciudad, dado que cada especialidad (véase neurología, oftalmología, clínica médica, salud mental, traumatología, ginecología) tiene un día asignado al mes para dar un turno (ej. los días 26 de cada mes se dan turnos para ginecología). Esto implicaba por un lado que el servicio social debía tener registro de “el día” asignado según la especialidad; por otro lado las líneas rotativas del hospital generalmente colapsadas por la demanda forjaba el intento reiterado de comunicarnos. A partir de una emergencia se pide al área administrativa la elaboración de un oficio solicitando por fax un turno médico al Higa. Este pedido que parecía viable, fue originalmente rechazado por la administración, como suele ocurrir con las propuestas que violentan las percepciones familiares. No se tenían antecedentes y rompía una forma aceptada, ritual y tradicional de solicitud de turnos telefónicamente.

Posteriormente, a partir de una deliberación, el oficio fue enviado por fax y en vista de que se obtuvo pronta respuesta desde el Higa, se instauró la modalidad de solicitud de turnos por fax al área programática del Higa.

Por un lado vemos como la burocracia institucional inicialmente se opone al cambio, la innovación pero a partir de la puesta en común se valida la eficacia y eficiencia del dispositivo de gestión por fax. Como dice Dejours *"La validación de las producciones del ingenio requiere entonces una interpretación por parte de los miembros del colectivo, que consiste en discutir a posteriori los indicios que permiten proferir un juicio de eficacia. Recién una vez pasado el filtro de los prejuicios y después de haber conquistado el juicio de utilidad y belleza, el hallazgo puede a veces desingularizarse para volverse un truco del oficio, estabilizado y transmisible"*

En esta regla de oficio (solicitud de turnos por fax) se teje la tradición (solicitud de turnos telefónicos, envío de fax) con la innovación (elaboración de un oficio solicitando turnos por fax) y la trasmisión (formas del hacer).

11. Inteligencia de la Práctica desde otros trabajadores sociales

Nos parece interesante y significativo incorporar fragmentos o relatos de otros trabajadores sociales, contemporáneos y clásicos, con el fin de avalar nuestra propuesta y mostrar según nuestro entender la inteligencia de la práctica.

En los relatos tomados de **Mary Richmond** en su libro Caso Social Individual no sólo se manifiesta la Inteligencia práctica sino que muestra claramente la complejidad de realidad social en la que trabaja el trabajador social, el campo de actuación donde ejercita su hacer profesional que, como adherimos en la

primera parte y como refleja la autora a través de sus relatos, es mas que la entrevista domiciliaria y la entrega o distribución de recursos materiales, implica una mirada mas amplia sumando lo práctico, lo teórico y lo metodológico.

Otro aspecto a subrayar es que se visualiza en todos los relatos una actuación profesional prolongada en el tiempo, un vínculo sostenido, tomando a la relación como instrumento esencial de dicha actuación profesional.

Mary Richmond en su libro plantea*:*

*"Puede ser útil, antes de intentar la descripción del Servicio Social de Casos Individuales, (…) citar algunos ejemplos y compararlos luego con la teoría." (*2001: 24*).*

Destacando que la finalidad no es discutir cuestiones del método sino *"buscar que es el Trabajo Social de Casos Individuales y por qué se recurre al mismo"*. (2001: 24).

Esto coincide con nuestro objetivo que es intentar describir el trabajo real que realiza el trabajador social y ver en él la Inteligencia de la práctica.

Relato

"Un asistente social tuvo que poner a prueba su ***ingeniosidad*** *al verse en la necesidad de conciliar los prejuicios sociales de un padre italiano con los métodos empleados en América para curar a su hija enferma gravemente. Era necesaria una operación y habían encontrado el hospital donde se efectuaría. Pero el padre, sordo a las súplicas, pretendía que la niña no debía abandonar su casa. Finalmente la Asistente Social descubrió que el padre consideraba que una jovencita estaba irremediablemente comprometida si pasaba una*

noche fuera del domicilio paterno. La adaptación que se encontró fue permitir que el padre acompañara a su hija al hospital y que se quedara hasta el momento de su curación. De este modo la reputación de la niña estaba a salvo."[26] *(Richmond 1922: 123 y 124).*

Conociendo todos los datos del caso logra captar la comprensión capital del problema. La niña debía ser operada, se necesitaba el consentimiento de su padre quien en principio se negaba a la misma no para perjudicar a su hija sino por una barrera cultural, una creencia arraigada que le impedía aceptar tal opción. Se podrían haber tomado diferentes caminos como por ejemplo internar a la hija en forma compulsiva por vía judicial sin consentimiento del padre, o postergar la operación, entre otras. Sin embargo en la alternativa escogida por la trabajadora social se visualiza como la misma toma elementos conocidos y los estructura de un modo inédito, situándolos en un nuevo contexto. Es decir que recurre a elementos propios de la cultura italiana del padre, considera el vínculo padre e hija, la salud de la niña, la urgente operación y los pone en nuevas relaciones determinadas por las características del problema y en el contexto americano. Representa todos los elementos concibiéndolos como una totalidad. La Inteligencia práctica se visualiza en la capacidad de combinar elementos conocidos con el fin de alcanzar los resultados originales y compatibles a la dificultad capital del problema.

---

[26] Texto original en inglés: "*One case worker found her **ingenuity** taxed to reconcile an Italian father's social conventions with American ways of restoring a dangerously ill girl to health. An operation was needed and the hospital in which it could be performed had been found. But no entreaties moved the father, determined that his child should not leave her home. At last the case worker discovered that he regarded a young unmarried woman as permanently disgraced who spent a night away from the protection of the parental roof. The adaptation made was an arrangement by which father could accompany daughter to the hospital and stay there long enough to assure her restoration to health without blasting her reputation*." Richmond, Mary. What is social case work? P. 185 en www.archive.org.

Se destaca en este fragmento el concepto de ingeniosidad utilizado por Mary Richmond.

"las asistentes sociales encargadas de casos sociales individuales actúan siempre de este modo, como agentes de enlace, intentando ***utilizar inteligentemente*** *los recursos sociales organizados, del barrio y de la colectividad, recursos que, con los progresos realizados en el campo de la higiene, han contribuido poderosamente a mejorar el servicio social de casos individuales (…) la ausencia de recursos sociales en una localidad cualquiera y de distintos especialistas que tanto han enriquecido el servicio social de casos individuales, crea en las asistentes sociales que actúan en esa localidad la necesidad de estar preparadas para esa eventualidad debiendo emplear todo su* ***ingenio*** *(ingenuity)*[27] *para reemplazar los recursos que les faltan demostrando su dedicación al bienestar publico."*[28] (Richmond 1922: 77)

En estos fragmentos el ingenio es utilizado como sinónimo de habilidad e inventiva en el hacer profesional; poniendo en juego la creatividad, la capacidad de tomar decisiones y reaccionar eficazmente en situaciones inesperadas y cambiantes.

---

[27] **Ingenuity**: skill and cleverness in making, inventing or arranging things. (Longman Dictionary).

Ingenio: inventiva. Habilidad e inteligencia haciendo, inventado o arreglando cosas. (Cuyas Appleton Diccionario.)

[28]Texto original en inglés "*Case workers are always acting as go-betweens in this way; always seeking o make* ***intelligent use*** *of those organized social resources of neighborhood and community which, together with advances in the science of health, have helped to make better social case work possible*" *"Absence in any given community of the social resources and expert services of many kinds which have so enriched case work becomes a double challenge to that community's case workers a challenge to their* ***ingenuity*** *in developing possible substitutes for needed resources and a challenge to their public spirit, which should push hard to secure the community agencies still lacking, and should use, in the pushing, such effective arguments and illustrations as their case work cannot fail to yield*". Richmond, Mary. What is social case work? P. 114 en www.archive.org.

Helen Perlman

Helen Perlman en la tercera parte de su libro “El trabajo social individualizado” relata el caso de Mr. Grayson, el cual según sus palabras describe una actuación profesional que *“resulta útil al cliente por su combinación de ideas lógicas y orientaciones sensatas”* (Perlman 1965: 247)

Mr. Grayson (G.) es veterano, casado, de veintitrés años de edad. G. fue derivado por la administración de veteranos a la clínica psiquiátrica; en esta clínica la trabajadora social entrevista a los pacientes recién llegados para ayudarlos a determinar si creen necesitar o si desean recibir tratamiento psiquiátrico y para familiarizarlos con la institución.

En la entrevista la trabajadora social explica a G. las características de la clínica y el tratamiento que recibiría en ella, ante esto los ojos de G. se abrieron desmesuradamente y su tensión aumentó, preguntó si se trataba de una clínica psiquiátrica, la Trabajadora Social asintió manifestando que había sido creada para atender a veteranos que presentaban problemas nerviosos o mentales. G. declaró que no era el lugar que le correspondía, *“ya sabia que se habían equivocado al enviarme esta carta; yo no estoy loco”*. Ante esto la Trabajadora Social exteriorizó un profundo interés por las opiniones y consideraciones de G. manifestando que “*una organización tan amplia como la administración de veteranos podía cometer errores*.” Le clarificó que los pacientes no son *“locos”*, entendiendo por tales las personas privadas de uso de razón que requieren atención hospitalaria. Los pacientes “son personas *nerviosas*, a menudo *la convivencia con las demás personas les resulta difícil* les acarrea *dificultades en el lugar de trabajo”.* Estos pacientes son visitados por los psiquiatras, volviendo a su casa luego de cada consulta. G. volvió a

ponerse nervioso y la trabajadora social procedió a preguntarle cómo se le ocurría que procedieran? Ante esta pregunta G. comenzó a contar su historia: "*toda la vida he sido nervioso. No puedo soportar los ruidos y cuando estoy con otras personas, siento un terrible dolor en el estómago y vomito. Tengo dolores intensos en la columna vertebral y el pie".*

La trabajadora social indagó sobre si G. consideraba que los dolores que presentaba eran la causa de su nerviosismo. G. reflexiona que no siempre había sido nervioso, que se trataba con un especialista y que éste sugirió que viese a un psiquiatra porque si él lograba calmar sus nervios cesarían un poco sus dolores de columna.

Teniendo en cuenta la respuesta del especialista, y considerando que a G. no le pareció fuera de lugar, le ofreció la posibilidad de tratar con un médico psiquiatra sus "nervios" así intentaban con otra especialidad; G. aceptó. Concordaron cita con el psiquiatra, sin embargo G. le planteo a la trabajadora social otra inquietud; teniendo en cuenta que se trataba de una pequeña ciudad, le daba miedo que alguien se enterara que concurría a una clínica neuropsiquiátrica, y que sus vecinos pensaran que estaba "loco." La trabajadora social convino con él que sus motivos de preocupación eran sensatos. Le preguntó si sus vecinos se habían dado cuenta de lo difícil que resultaba mezclarse con los demás, ya que en una ciudad tan pequeña las noticias se difunden con gran rapidez. G. explicó que en varias ocasiones había tenido que marcharse de la habitación donde estaban las visitas porque no podía soportar sus charlas. Llegaron a la conclusión de que, en cualquier caso, sus vecinos debían pensar que su comportamiento con la gente era algo

poco corriente y estuvo conforme que lo que importaba ahora era pensar en sí mismo y en su salud.

La inteligencia de la práctica está puesta en este caso en la clarificación de la situación y la puesta en común de los diferentes puntos de vista, favoreciendo el diálogo. Por un lado el deseo de G. de calmar su estado de "nerviosismo" y sentirse mejor y la trabajadora social en ayudarlo a entender que realmente podía necesitar el tratamiento brindado por la clínica.

El cambio de enfoque, cuando la trabajadora social le plantea tratar el problema con otro especialista, ya que con el anterior había fracasado, al ser dirigido con amabilidad modifica el clima de la entrevista y disminuye el temor de G. a la clínica. A partir de este cuestionamiento le permite a G. ponerse en otro lugar, mirar la realidad desde otro punto de vista y observar que podía intentar tratar la problemática de otra forma. Es importante destacar aquí que en ningún momento se contradice lo que expresó G. ni su preocupación por la derivación a la clínica ni su temor ante la mirada de sus vecinos, esto favorece la relación y permite que la persona clarifique con la trabajadora social sus problemas permitiéndole mirarlos desde otro punto de vista.

Según palabras de la autora en el análisis del caso *"La especialista en Casework*[29] *se propone no sólo averiguar si el cliente ve su problema y desea hacer algo para resolverlo, sino, además, estimular la percepción del cliente, atenuar las defensas que opone a todo cambio o fuente de ayuda, aclarar sus ideas equivocadas y orientarle desde el problema en que esta inmerso a la elección de una acción constructiva"* (Perlman 1965: 256).

[29] Traducción: especialista en Trabajo de Casos

”Cuando G. afirma que se han equivocado, la especialista en Casework demuestra interés (no sopesa o discute este punto). Lo acepta como posibilidad, pero prosigue procurando con sus preguntas que enfoque la situación de manera racional. Aparentemente sus preguntas traducen la suficiente simpatía y gentileza para que G. no se sienta amenazado y se muestre dispuesto a reanudar la discusión”. (Perlman 1965:258).

Trabajadora Social de PAMI

La Licenciada en Trabajo Social Bessone en un trabajo de su autoria[30] relata el proceso creativo del programa “Aprender y Crear en la tercera edad” desarrollado en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI) desde el año 1984. Se crea el programa para estimular la actividad, superando la pasividad que caracteriza a los adultos mayores. En base a esto se investiga el tema de la ocupación del tiempo libre de los mayores.

A nivel profesional comienza formulándose el problema (actuaciones paliativas e insatisfacción profesional) con un objetivo (actuaciones preventivas, cubrir a todos los afiliados y satisfacción profesional).

El programa activó el tiempo libre de los jubilados a partir de un sistema multimedial:

Conferencias para detectar los afiliados creativos, investigar sobre futuras actividades, lograr la participación y la comunicación interpersonal en una tarea masiva.

[30] Bessone de Raich, Elsa. “El proceso creativo en el Trabajo Social” en Anuario Departamento de Servicio Social. Ed Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata. 1997. Pág. 129

Radio para la difusión de programas de prevención y promoción y/o educación no formal con efecto inmediato y multiplicador.

Prensa para informar sobre la actividad creativa realizada, para motivar a otros.

Cine y video para documentar las actividades y estimular las mismas.

Buzón de creatividad para invitar a los usuarios a que escribieran y contaran sus experiencias esto permitía una comunicación participativa y dialógica entre la institución y el usuario.

Los medios educativos antes mencionados permitieron la elección y organización de estrategias de aprendizaje.

Nos pareció oportuno presentar este ejemplo porque incorpora el tema de la creatividad en la profesión como herramienta fundamental para crecer e innovar. Visualizamos el despliegue de la inteligencia vinculado con lo planteado anteriormente sobre la insatisfacción en la tarea, lo prescripto, y como en la confrontación con lo real surge lo creativo. Por otro lado hace uso de lo que se conoce, de elementos conocidos, utilizándolos de otra forma. Es importante tener en cuenta que la autora enfatiza la idea de que la "práctica intensiva" y el "trabajo constante" son parte integrante del proceso creativo y con esto podemos seguir a Dejours cuando plantea que es el trabajo constante el que genera la inteligencia de la práctica, por lo tanto no es una inteligencia creada de la nada sino a partir del trabajo.

Perito judicial Penal Juvenil

El siguiente caso fue aportado por una licenciada en Trabajo Social, Perito Asistente Social integrante del Cuerpo Técnico Auxiliar de Responsabilidad Penal Juvenil del Departamento Judicial Mar del Plata.

Caso ejemplar. Lucas (L)

Lucas tiene 19 años de edad, cuenta con estudios primarios completos. Su grupo familiar está compuesto de su concubina y una hija en común. Su actividad laboral fue variable y no registrada hasta que comenzó a trabajar con continuidad y sin inconveniente en una empresa de saneamiento. El trabajo fue cedido por el progenitor de su concubina, a pesar de estar atravesando una difícil situación laboral. En la dinámica familiar Lucas se muestra afectuoso no presentando conductas de violencia. Se ha distanciado de antiguas amistades con quienes compartía conductas socialmente negativas, que residirían en el barrio Centenario. Lucas cuenta con cobertura médico asistencial a raíz de su actividad laboral. Vive en una casa alquilada que cuenta con todos los servicios mínimos para el desarrollo de la vida cotidiana. Lucas cuenta con el apoyo material y afectivo de sus suegros.

En las observaciones de la pericia la trabajadora social deja constancia que seria importante limitar judicialmente la concurrencia de Lucas al Barrio Centenario. Destaca como positivo en Lucas la permanencia laboral, el cumplimiento de roles como padre y concubino y el respaldo solidario de la familia de su concubina.

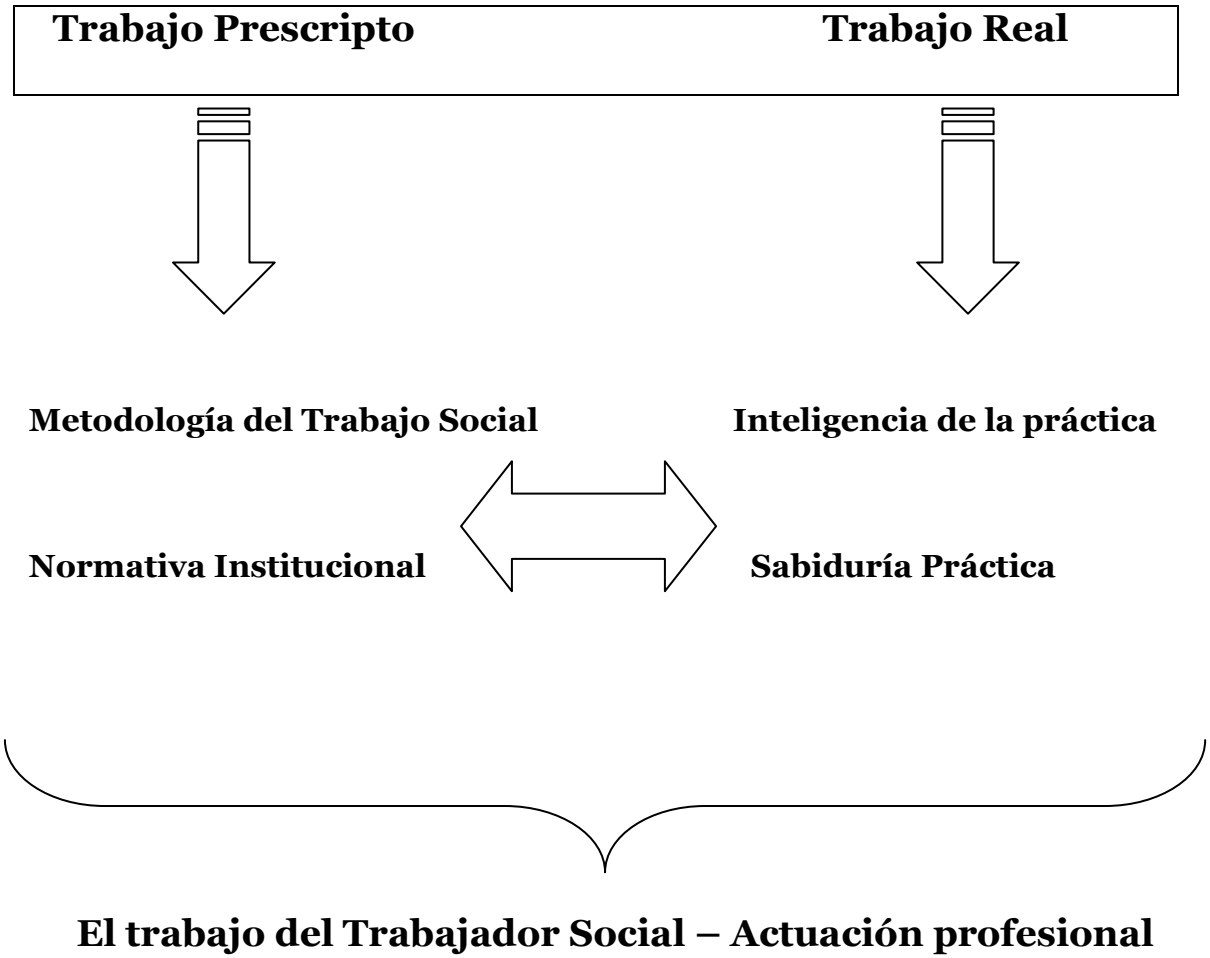
Lo detallado anteriormente, en forma resumida a partir del informe, y de lo relatado en la entrevista por la trabajadora social, se destaca que la inteligencia de la práctica estaría dispuesta en la habilidad retórica, argumentativa a partir de rescatar elementos observados (trabajo estable y cumplimiento de horarios, convivencia familiar positiva, apoyo de la red familiar ampliada, alejamiento de antiguas amistades) y plasmarlos en el informe, de tal manera que introduzca

un grado de modificación en la mirada de los Otros (juez-partes intervinientes en la causa) de manera que sea efectivo al momento de considerar o desestimar la detención o excarcelación de Lucas. El Trabajo Social no sólo en su hacer responde a criterios de eficacia técnica sino también conjugando apreciaciones éticas.

TERCERA PARTE

12. Análisis de datos

Frente a la situación de trabajo en la Curaduría pudimos observar un brecha entre lo teórico-prescripto (lo que se debería hacer según la metodología del Trabajo Social, la normativa institucional) y la actividad (lo que se hace realmente para alcanzar lo mejor posible los objetivos de la tarea).



Lo que se hace en el trabajo no siempre está escrito o se enseña en un manual metodológico o reglamento institucional, hay una parte del trabajo que

permanece “oculta”, que no se visualiza, y que sin embargo está vigente, o circula afín a lo prescripto. No decimos que lo prescripto sea innecesario sino que es la parte visible del trabajo y que es fundamental como soporte de la práctica. Porque sin lo prescripto no es posible identificar lo real. La realidad está conformada por contrarios (vida-muerte, concreto-abstracto, blanco-negro, lógico-ilógico, cambio-permanencia) sin los cuales uno de los términos no aparecería. Son las contradicciones, según lo plantea Alinsky[31] y el efecto recíproco de sus tensiones constantes las que constituyen el terreno propicio a la creatividad.

Esa parte invisible del trabajo, no reconocida, no sistematizada, es lo real, es lo que en definitiva ***hace*** el trabajador y constituye al trabajo.

Por esto, tal como lo revela Dejours en su definición del trabajo, el trabajo es la actividad real que hacen los trabajadores frente a lo prescripto. Lo real entonces es lo que realmente ***se hace*** conciliando lo prescripto.

Dentro del trabajo real hay una dimensión sensible, intuitiva, creativa, útil, objetiva, funcional. Esta dimensión, a la cual Dejours designa como “desconocida”, es la inteligencia de la práctica. A nuestro entender, más que desconocida es una dimensión “no reconocida”, porque al estar emparentada con lo creativo, lo artístico y lo intuitivo, es imponderada por el universo científico.

[31] Citado por Chrispophe Dejours en Organización del Trabajo y Salud de Dominique Dessors y Marie-Pierre Guiho-Bailly (comp.) Asociación Trabajo y Sociedad. Ed. Lumen Humanitas. Buenos Aires. 1998

12.1 La inteligencia de la práctica

No es una inteligencia previa (anterior) a la situación de trabajo sino que se genera a partir del trabajo real (ulterior).

Para identificar el concepto de inteligencia de la práctica en el plano empírico es preciso traducirla en dimensiones.

Dimensiones Inteligencia de la práctica → Laboral, Corporal, Creativa, Eficaz

Dimensión laboral

La inteligencia de la práctica reside en el oficio, sobreviene en el ámbito de trabajo, se desarrolla en y a partir del mismo. Pero lo laboral no es el empleo, es la tarea (manual-intelectual) que desarrolla el trabajador. Con esto punteamos que la inteligencia de la práctica no sólo está relacionada con la actividad manual (gestiones, distribución de recursos) sino con la actividad intelectual (interpretar, redactar informes, mantener una entrevista, diagnosticar). El hacer y el pensar están entretejidos (praxis). El pensamiento juega un papel importante en la forma de las modelizaciones prácticas. Es decir que ninguna práctica (trabajo) está ausente de pensamiento porque sino cae

en el vacío, no tiene dirección ni sentido. El pensamiento permite modelar, configurar el hacer.

La inteligencia de la práctica se moviliza desde las dificultades en el hacer. Cuando al desarrollar la tarea en la Curaduría encontramos dificultades, problemas, como trabajadoras sociales y en función de los objetivos de la profesión, se despierta un impulso que se convierte en el punto de partida de una investigación, observación de lo que ocurre.

En los casos desarrollados los obstáculos (necesidades materiales, afectivas, prevención sanitaria, urgencias) que perturban el hábito cotidiano (de los representados y de los trabajadores), moviliza a interpretar, diagnosticar y buscar una medida correctiva.

Dimensión corporal

Pensar no es una función del cerebro, es una función corporal. Cualquier actividad mental tiene potencialmente un impacto fisiológico correspondiente sobre el cuerpo. Pensar, es una actividad mental que involucra a todo el cuerpo y como la inteligencia de la práctica encierra un pensamiento está arraigada en el cuerpo.

El cuerpo reacciona ante la aparición de obstáculos. Los cambios alertan al cuerpo y solicitan una solución al problema, que devuelva el equilibrio corporal. La desestabilización del cuerpo desencadena e inicia el movimiento de la inteligencia de la práctica a partir de los datos que aportan la percepción y el cuerpo. La vivencia del trabajo contiene sufrimiento que se expresa al escuchar, observar, percibir, cuando se intenta comprender un problema en la

dinámica de las entrevistas domiciliarias o institucionales. La escucha, la observación pueden desestabilizar, generar angustia, descubrir una realidad inaceptable que alerta los sentidos, orientando el gesto corporal en busca de una explicación o de una solución. La dimensión corporal inicia y acompaña el desencadenamiento de la inteligencia de la práctica.

El trabajo en el Servicio Social de la Curaduría implica un compromiso psíquico y físico porque permanecemos imperturbables frente a lo escuchado, vivenciado. Las temáticas cotidianas con las que trabajamos (problemas económicos, de salud, de vivienda, vincular), si bien comportan aspectos objetivos vienen acompañados de aspectos subjetivos, es decir como los vivencia la persona (ansiedad, tristeza, abandono, angustia, llanto, dejadez, lamentos, quejas, agresiones verbales).

El conjunto de los relatos que escuchamos y las situaciones que observamos impactan en el cuerpo (perplejidad, asombro, angustia, descontento) y esta implicación es la que moviliza la inteligencia de la práctica en busca de una solución.

Dimensión creativa

Crear significa que hacer surgir nuevas formas o combinaciones. Por esto la inteligencia de la práctica es creadora porque a partir de la astucia y el ingenio, hacen surgir nuevas formas, revirtiendo el orden establecido, restituyendo el sufrimiento en placer, los problemas en soluciones.

La creación parte siempre de algo previo sobre lo que se apoya. Por esto la inspiración y la creatividad surgen trabajando, girando mentalmente una idea para resolver un problema y no por un derrame divino.

En la cotidianeidad del trabajo fuimos incorporando un conocimiento de las personas representadas (capacidades intelectuales, físicas, afectivas, culturales, motivaciones, predisposición y resistencias al cambios, su contexto social: recursos económicos, recursos legales, su red social primaria y secundaria, instituciones barriales), y la dinámica institucional (recursos materiales, programas o proyectos vigentes, razón social, roles en la organización, estructura organizativa, afinidades, objetivos, resistencias), que se fueron acumulando y constituyendo en conocimiento previo. Este conocimiento es la materia prima de la que se nutre el acto creativo.

El tiempo de trabajo en la curaduría nos permitió sedimentar conocimientos (vía experiencia casuística, capacitación, supervisiones). Que nos aportó nuevas experiencias que revirtieron en autoconocimiento y en nuevos recursos para el pensamiento y la acción. Entonces la habilidad (inteligencia de la práctica) en el manejo de las situaciones fue producto del conocimiento adquirido en el proceso del trabajo.

La idea de proceso en el trabajo remite a un movimiento desarrollado en el tiempo; donde el conocimiento, en términos dialécticos, induce a un tipo de actuación y ésta induce, a ampliar o replantear el conocimiento y el surgimiento de otro conocimiento. Por esto el pensamiento siempre se apoya en algo previo. Pudimos observar la inteligencia de la práctica luego de un periodo prolongado de trabajo, ya que como venimos afirmando es necesario conocer

los modos de trabajo, las personas que trabajan en la institución, los representados, los recursos locales, para poder innovar o crear.

Por esto sostenemos que la estabilidad, continuidad en un espacio de trabajo permite la creación, el desarrollo de la inteligencia de la práctica.

La estabilidad laboral permite la formación de hábitos de trabajo, que son condiciones de eficiencia intelectual, de los que se sirven el conocimiento y el pensamiento para afrontar los desafíos y oportunidades.

El hábito es la primera actividad inteligente del hombre tal como lo señala Dewey, y una capacidad aprendida que progresa gradualmente. Entonces la inteligencia opera por hábito y aprendizaje. Sostenemos que la inteligencia de la práctica no es una capacidad adquirida sino a conquistar, a partir del aprendizaje y desarrollo del trabajo.

Dimensión eficaz

La conducta guiada por la métis tiene un evidente sentido instrumental.

La Inteligencia de la práctica está centrada en los resultados de la acción, en el éxito y no en los procesos o caminos recorridos para lograr los resultados. La eficacia es la facultad para lograr un propósito determinado. En ella presiden la astucia, el ingenio, la trampa, todos inspirados por la economía de esfuerzo, de energía, es decir, obtener lo mejor con el mínimo de sufrimiento corporal.

El ejemplo de Daniel permite analizar la diferencia entre una técnica eficaz y otra infructuosa. Si nosotros obligábamos a Daniel a bañarse sin darle un fundamento son altas las probabilidades de fracaso que hubiésemos tenido en cambio mostrándole el porque es importante que se bañe y poniendo énfasis

en lo establecido por la OMS (organismo respetado considerablemente por Daniel) logramos que la técnica sea eficaz y que se bañe tres veces a la semana y no solo cuando concurra a la entrevista; alcanzando de este modo la eficacia en el tiempo. Siguiendo a Richmond la técnica es eficaz cuando por medio de la comprensión de los elementos que componen el problema se consigue alcanzar el objetivo de la actuación profesional (en este caso que la herida de Daniel no se desmejore por la falta de higiene). Es decir es eficaz porque produce un efecto observable en la realidad, un cambio.

Lo esencial de la eficacia no se juega en las técnicas se juega en la utilización, en como se reinventa la técnica. En este caso la eficacia no responde a la técnica de entrevista en si, sino a la utilización de la misma con astucia.

12.2. La sabiduría práctica

El concepto de sabiduría práctica introduce un nivel de complejidad suplementario al concepto de inteligencia de la práctica.

La inteligencia de la práctica (individual) y la sabiduría práctica (colectivo) son dos niveles de operacionalización de la inteligencia en la confrontación con lo real en el ejercicio del trabajo.

En la sabiduría práctica se coordinan las inteligencias individuales en una elaboración colectiva que sirve para que se realice la tarea. Porque como lo plantea Dejours, la inteligencia de la práctica necesita la regulación del colectivo, sin el que no sólo el trabajador se volvería anárquico sino que seria imposible que cada quien decidiera lo que debe realizarse en el trabajo, porque

correría el riesgo de soledad y sufrimiento en el mismo. Es la comunidad laboral la que reconoce y legitima las creaciones individuales.

La sabiduría práctica estabiliza los hallazgos o descubrimientos de la inteligencia de la práctica y rechaza otros. La sabiduría práctica es la que le confiere legitimidad a la acción y se materializa en reglas del oficio.

Las reglas del oficio comportan una dimensión **técnica** (instrumental, resolver el hacer) y una dimensión **ética** porque organizan las condiciones de la cooperación, los modos de convivencia en el trabajo. Las reglas le dan contenido a la expresión trabajar juntos.

Dimensiones Sabiduría práctica → Deliberación
→ Relación profesional
→ Cooperación

Reglas del Oficio

<u>Dimensión deliberativa</u>

La deliberación común es como un ensayo de posibles líneas de acción que restablezcan el equilibrio frente a la tarea. Es una reflexión que nos permite sopesar con el Otro las otras diferentes estrategias y soluciones ante un problema. No es sólo un ejercicio mental sino que tiene la función operativa de dirigir y efectuar una acción.

La deliberación plantea la posibilidad de construir acuerdos a partir de experiencias personales de trabajo, de las interpretaciones individuales respecto de lo prescripto en el trabajo, de los valores que cada uno trae, de las

preferencias y los gustos. La interpretación, por parte de los miembros del colectivo, que consiste en discutir a posteriori los indicios que permiten proferir un juicio de eficacia, permite validar las producciones de la inteligencia de la práctica.

En la deliberación se plasma el esfuerzo de involucrarse con el Otro y permite acompañar las decisiones o elecciones en el trabajo.

La deliberación se puede dar en espacios institucionalizados como también en espacios externos del trabajo (ejemplo de las reuniones que se plantean con humor para sobreponerse al sufrimiento de lo que se escucha en la entrevista).

Al deliberar se comienza a reinterpretar con el Otro lo prescripto, lo vivenciado.

En el trabajo desde el servicio Social se delibera permanentemente, no sólo con las personas representadas respecto de los mejores caminos a tomar, de la clarificación de las situaciones sino con las diferentes áreas como la contable, en el ejemplo citado del manejo del dinero o las reuniones de equipo disciplinarias o interdisciplinarias, en las cuales es necesario reflexionar sobre distintos aspectos del caso o recursos a optar. Por esto es siempre una deliberación en común.

Dimensión cooperativa

La cooperación es la voluntad común de las personas que trabajan juntas (representados-personal) para superar colectivamente las contradicciones o problemas que surgen en la organización del trabajo.

El lenguaje en la comunicación posibilita una cooperación de significados, es decir que al comunicarnos con Otro hay cooperación en el pensamiento,

porque hay significados en común, hay una comprensión intersubjetiva de la situación.

La movilización de la inteligencia en el trabajo requiere un dispositivo intersubjetivo, cooperativo y de confianza. La cooperación no es posible más que si existen relaciones de confianza mutua entre los trabajadores. La confianza entre los miembros del colectivo laboral el reconocimiento y la puesta en práctica de las nuevas creaciones. Porque la innovación no puede ser concebida como un proceso individual ya que las nuevas combinaciones de conocimientos remiten a la interacción y comunicación entre quienes lo poseen, es decir entre las personas. En el ejemplo de solicitud de turnos vemos como la burocracia institucional inicialmente se opone al cambio, la innovación (individual) pero a partir de la puesta en común (deliberación colectiva) se valida la eficacia y eficiencia del dispositivo de gestión de turnos por fax.

Relación profesional

La relación profesional como instrumento es esencial en el trabajo del trabajador social. La relación es un medio (físico y psíquico) para vincularme con el Otro, en el que se despliegan un estilo personal de actuación (humor, confrontación, afectividad, asistencia) que tiene por objetivo lograr un cambio, una modificación.

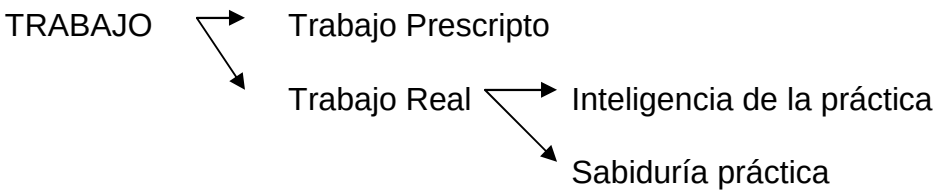
Los componentes de una relación son aceptación, expectación, apoyo, estímulo, respeto mutuo, confianza; actitudes que favorecen la comunicación, la participación y el despliegue de información que permite combinar los elementos en la resolución de un problema. La relación es la vía de

legitimación el proceso de cambio y es regulador el trabajo real, de lo justo, lo falso, lo oportuno.

En las actuaciones el vínculo es una prioridad para que el otro me admita, me autorice. La gente cambia por la matriz interpersonal que se establece con el otro. En los casos relatados, por ejemplo el de Mario, la relación establecida entre éste y el trabajador social, permite que Mario acceda a la medida de no juntar basura, no porque considere que acumular desperdicios fuere indebido-inconveniente sino porque deposita en el profesional autoridad y confianza, no concebida como dominación o coerción, sino relativa a su experiencia casuística.

CONCLUSIONES

La línea de trabajo teórica en esta investigación exploratoria se sintetiza en el siguiente mapa conceptual:



Lo observado es la actuación del trabajador social en la dinámica del trabajo y el desfasaje entre el trabajo prescripto y el trabajo real. Esta brecha existente entre lo real y lo prescripto moviliza en la situación laboral una inteligencia que opera en dos niveles: inteligencia de la práctica (nivel individual) y sabiduría práctica (nivel colectivo). Es decir que el trabajo real es el insumo de la inteligencia de la práctica.

Respecto de los objetivos enunciados en esta tesis se considera que se logró reconocer e identificar la inteligencia de la práctica justamente en el defasaje de lo prescripto con lo real.

Pudimos darnos cuenta que la inteligencia de la práctica no se manifiesta en genialidades, ni grandes ideas brillantes, son resoluciones cotidianas, pequeñas creaciones a partir de la clarificación, de la combinación de elementos conocidos, para lograr un objetivo satisfactorio. Y respecto de esto seguimos la óptica de De Certeau en su texto “La invención de lo cotidiano. I.

Artes de hacer" cuando plantea que las personas (usuarios) reflejan en sus prácticas cotidiana, enunciativas, lo que absorben del medio social (tv, escuela, relatos, leyendas). Refiere que las personas *metabolizan* lo recibido, y con ello fabrican, construyen otros sentidos, otras prácticas. Estas construcciones son los espacios de creatividad, de inventiva, de autonomía individual, en definitiva, espacios de libertad, que superan la condición de determinación de las personas. (De Certeau 2000: 37)

Observamos que la dinámica de la relación profesional es importante ya que permite el conocimiento de los atributos internos y externos de las personas representadas, el universo de lo posible y conectarlo con lo real en una solución superadora. Una relación profesional basada en la aceptación, confianza, cooperación mutua, empatía con el Otro no solo abre el camino de los cambios, sino que legitima, autoriza la implementación de los mismos. Estos cambios se sustentan, se construyen a partir de la deliberación común.

Para visualizar y comprender la eficacia (como utilidad y validez) de la inteligencia de la práctica y el impacto que produce en el trabajo, fue preciso permanecer un tiempo prolongado en el campo. En el trabajo prescripto hay acumulación de normas, reglas, códigos de procedimientos, resoluciones, objetivos, metodología. Una vez incorporado, conocido el trabajo prescripto, se pudieron reconocer las contradicciones, los problemas (el trabajo real) a partir de los cuales se moviliza la inteligencia de la práctica. Progresivamente en el proceso de aprendizaje fuimos adquiriendo la complejidad de los casos, estableciendo una relación profesional, afianzándonos en la dinámica institucional, es decir el trabajo real, y paulatinamente comenzamos a resolver problemáticas. Porque es a partir del conocimiento del trabajo real, que se

moviliza la inteligencia de la práctica. Agregamos a esto que la vivencia del trabajo contiene sufrimiento (zonas oscuras) de realidad que propulsan a la persona a la movilización de su inteligencia.

Sostenemos que la inteligencia de la práctica es una capacidad sujeta a aprendizaje, que progresa gradualmente en el hacer del trabajador social porque se van acumulando e incorporando nuevas experiencias, que revierten en autoconocimiento y en nuevos recursos para el pensamiento y la acción.

En este trabajo conciliamos lo científico con lo artístico. Creemos que lo científico y lo artístico son dos conceptos integrados, que coexisten en el hacer del trabajador social. Tal cual lo enuncia Maffesoli cuando propone una racionalidad abierta que integre a sus contrarios para lograr una comprensión global. Explicar los fenómenos sociales no sólo desde la racionalidad instrumental sino desde una razón sensible que incluya "el afecto, lo emocional, lo afectivo, lo artístico"

Podemos afirmar que en nuestra profesión están comprometidos ciencia y creatividad. Desligando lo artístico de la improvisación, la falta de fundamentación, o ausencia de rigor metodológico. Ninguna creación nace de la nada, sino de un conocimiento previo acumulado. El saber que dispone el trabajador social como conocimiento objetivo acumulado y fijado en su formación y experiencia profesional constituye un marco teórico que le permite determinar con mayor objetividad, las peculiaridades y características del objeto de trabajo. La creatividad contenida en la idea acerca de la transformación del objeto le da perspectiva a la actividad práctica abriendo la alternativa que a partir de la interacción de sujetos y objetos se logre la

transformación de este en otro nuevo. Esto requiere disponer de los medios conceptuales y técnicos necesarios para plasmar la idea en la práctica.

Decimos que el trabajador social no es un agente pasivo que cumple objetivos y normas institucionales, sino que a partir del conocimiento empírico y teórico que ha producido, esta en condiciones de elaborar, crear nuevos servicios, propuestas, proyectos que mejoren o reformen tanto el funcionamiento institucional como la satisfacción de necesidades o el desarrollo de la persona humana.

El pensamiento creativo es la capacidad de unir lo diferente, ocuparse simultáneamente de lo real y de lo posible, de lo probable y de lo improbable, de las cosas que son y de las que podrían ser. En el cual la lógica y la imaginación se articulan. En donde lo divergente y lo convergente se integran y se potencian. Un pensamiento que inventa o descubre oportunidades y que se supera a sí mismo utilizando a la manera de una plataforma las experiencias, los conocimientos, las personas y las cosas, pero avanzando más allá de ellas, generando nuevas realidades. Confrontando todo lo que tenemos con lo que podríamos tener, de manera que el futuro aparece como la reinvención del pasado, y lo nuevo conserva siempre una reminiscencia de lo antiguo.

El trabajo real del trabajador social esta involucrado con el cambio, la modificación de la situación problema, como también con la falta de recursos personales e institucionales, que es casi una condición axiomática el desarrollo de la creatividad, para mejorar el ejercicio profesional y cumplir con su misión ética.

La creatividad es la capacidad para pensar e imaginar, donde imaginar implica construir mentalmente, y construir remite a elaborar ideas, situaciones

aportando los elementos que tenemos y conocemos y combinándolos en una proyección o proyecto. Si no podemos imaginar no podemos crear, porque la creación comienza en el pensamiento y es acto en la práctica y es práctica misma.

PROPUESTAS

A partir de la temática explorada se nos han planteado algunos interrogantes como propuestas futuras de investigación:

Conocer si la inteligencia de la práctica esta condicionada por la experiencia laboral, es decir si a mayor ejercicio profesional mayor inteligencia práctica. Nos preguntamos si la inteligencia de la práctica se adquiere por vocación, por antigüedad profesional o también influyen otros factores relacionados con la intencionalidad profesional, la capacitación permanente, el marco conceptual operativo de cada profesional (ECRO).

Poseer antigüedad en el ejercicio profesional implica un lugar de conocimiento dado? O asimismo estaría condicionada por el bagaje personal (experiencia de vida), por aspectos cognitivos e intelectuales individuales?

Teniendo en cuenta lo que plantea Dejours, que la inteligencia de la práctica se alimenta en el polo femenino de la bisexualidad, es una cualidad que se desarrolla mayoritariamente en las mujeres?.

Otro punto importante sería conocer y analizar la percepción de otros profesionales de Servicio Social en el campo de la Justicia, respecto de su reconocimiento o despliegue del concepto de inteligencia de la práctica en su hacer profesional. Y asimismo explorar en otros campos de actuación profesional (acción social, educación, salud).

BIBLIOGRAFIA

- **Acevedo**, María José y Juan José Ferraros Di Stéfanos. “Representaciones del Trabajo Social acerca de su práctica. Consecuencias en la eficacia y satisfacción en el trabajo”. Congreso Nacional de estudios del trabajo. Universidad de Buenos Aires.
- **Alonso**, Luis Enrique. Cap VIII “Sujeto y Discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”. En J. Delgado y J. Gutiérrez: Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales. Ed. Síntesis Madrid. 1995.
- **Albrecht,** Karl. “Inteligencia Práctica. El arte y la ciencia del sentido común”. Ed. Vergara. Buenos Aires. 2008.
- **Ander Egg,** Ezequiel. “Metodología del Trabajo Social”. España Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas. Ed. Humanitas. Buenos Aires. 1982.
- **Autés**, Michel “Las paradojas del Servicio Social”.Ed. Dunad. Paris. 1999.
- **Bessone de Raich,** Elsa. “El proceso creativo en el Trabajo Social” en Anuario Departamento de Servicio Social. Ed. Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata. 1997
- **Bunge**, Mario. “La ciencia, su método y su filosofía”. Ed. Siglo XX. Buenos Aires. 1981.
- **De Certeau**, Michel. “La invención de lo cotidiano. I. Artes de hacer”. Ed. de la Universidad Iberoamericana. México. 2000.
- **Detienne**, Marcel y Vernant, Jean-Pierre. “Las Artimañas de la Inteligencia: la Métis de los Griegos”. Citado en “Ulises y los Orígenes del pensamiento creativo” Ricardo López Pérez. 2003

- **Dejours**, Christophe. Cáp. 14 “Inteligencia práctica y sabiduría práctica: dos dimensiones desconocidas del trabajo real” en Organización del Trabajo y Salud de Dominique Dessors y Marie-Pierre Guiho-Bailly (comp.) Asociación Trabajo y Sociedad. Ed. Lumen Humanitas. Buenos Aires. 1998
- **Dewey**, John. “Naturaleza Humana y conducta. Introducción a la Psicología Social”. Fondo de Cultura Económica. México. 1975.
- Dewey, John. “Lógica. Teoría de la investigación”. Fondo de Cultura Económica. México. 1950.
- **Di Carlo**, Enrique y Equipo. “Trabajo Social Profesional: El método de la comunicación racional”. Ed. Humanitas. Mar del Plata. 1997.
- **Di Carlo**, Enrique y Equipo, “Bases de la metodología del Servicio Social: La comunicación racional crítica”. Ed. Fundación Paidea. Mar del Plata. 2003.
- **Fernández de Castro**, I; Gumpert, L citado por Tonon, Graciela en “Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome del burnout” Ed. Espacio. Buenos Aires. 1°edición 2003. Pág. 33
- **Foucault**, Michael. “El nacimiento de la Prisión”. Editorial Siglo XXI. Bogotá. 1987.
- **Guber**, Rosana “La observación participante” en La etnografía. Método campo y reflexividad. Ed. Norma. Bs As. 2001.
- **Hamilton**, Gordon. “Teoría y práctica del Trabajo Social de Casos”. Ed. Científicas La prensa medica mexicana s.a. México.1982.
- **Kadushin**, Alfred. “La entrevista en el Trabajo Social”. Ed. Extemporáneos. México. 1983.

- **Klimovsky**, Gregorio. “La inexplicable sociedad. Cuestiones de epistemología de las Ciencias Sociales”. 3° edición . Ed. A-Z. S.A. Buenos Aires. 2001.
- **Kisnerman**, Natalio: “Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo” Ed. Lumen-Humanitas.1998.
- **Maffesoli**, Michel. “Elogio de la razón sensible. Una visión intuitiva del mundo contemporáneo” Ed. Paidós Studio. Barcelona.1997.
- **Mazzola**, Alicia. Cap. 3 “La construcción del conocimiento en Trabajo Social.” En La construcción y transmisión de los saberes en el Trabajo Social. Programa Erasmus. Universidad de Valencia, Murcia, Paris, Toulon. 1997.
- **Mead**, George “Espíritu, Persona y Sociedad”. ed. Paidós Studio. Barcelona.1997.
- **Méndez**, Rubens “Trabajo Social en el Campo de la Salud Mental”. Ed. Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social. Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata. 2006.
- **Méndez**, Rubens y Andrieu Francisco “Las reglas del Oficio: mediación entre el trabajo estructurante y el sufrimiento en el trabajo”. Resumen para la presentación de trabajos y aportes científicos. 2006
- **Miranda Aranda**, Miguel. Tesis de Doctorado "Pragmatismo, Interaccionismo simbólico y Trabajo Social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas". Universitat Rovira i Virgili. Departament d´ Antropología, Filosofía i Treball Social. Tarragona. 2003.
- **Motmollin**, “El trabajo y producción flexible” Tesis. 1986 www.

- **Morgan**, L, Quiroz, T, Madariaga G y otros “La sistematización de la práctica” Ed. Humanitas CELATS.1978.
- **Pagaza** Rozas, Margarita. “La intervención Profesional en relación con la cuestión social. El caso del Trabajo Social”. Ed. Espacio. Buenos Aires. 2001.
- **Pérez**, Ricardo López. “Ulises y los Orígenes del pensamiento Creativo.” Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. 2003
- **Perlman**, Helen. “El Trabajo Social Individualizado”. Ed. Rialp S.A. México-Madrid.1965.
- **Plut**, Sebastián. Revista Científica UCES Vol. VI Nº 1 Nuevas perspectivas en psicopatología del trabajo. www.
- **Richmond**, Mary “Caso Social Individual”. Ed. Lumen Humanitas. Buenos Aires-México. 2001.
- **Samaja**, Juan. “Epistemología y Metodología”. Ed. Eudeba.1993.
- **Rogers**, Carl. “El proceso de convertirse en persona”. Ed. Paidós. Buenos Aires. 2005.
- **San Giácomo** Parodi, Osvaldo “Trabajo Social y Conocimiento Objetivo.” Grupo EIEM. Universidad Nacional de Mar del Plata. Fundación PAIDEIA. 2001.
- **San Giácomo Parodi**, Osvaldo “Construcción del objeto y comunicación racional” en Bases de la metodología del Servicio Social. Enrique Di Carlo y Equipo. Grupo EIEM. Fundación PAIDEIA. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2003.

- **Salcedo Megales**, Damián. “La naturaleza de la relación profesional y la ética del Trabajo Social”. Universidad de Granada.
- **Sutil**, Carlos Rodríguez. Cap IX “La entrevista psicológica”. En J. Delgado y J. Gutiérrez: Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales. Ed. Síntesis Madrid. 1995.
- **Taylor**, S. J. y Bogdan, R. “Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación”. Ed. Paidós. 1987.
- **Travi**, Bibiana. “La dimensión técnico-instrumental en Trabajo Social. Reflexiones, propuestas acerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe social”. Ed. Espacio. Buenos Aires. 2006.
- **Tonon**, Graciela en “Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome del burnout”. Ed. Espacio. Buenos Aires. 1°edición 2003.
- **Vélez Restrepo**, Olga. “Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas”. Ed. Espacio. Buenos Aires. 2003.
- **Watzlawick**, Paul, Weakland John y Fisch Richard. “Cambio. Formación y solución de los problemas humanos.” Ed. Herder. Barcelona. 1986

Páginas de Internet consultadas

http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/course/view.php?id=394

http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002312

http://www.ucm.es/info/especulo/numero24/ulises.html

http://www.archive.org/stream/whatissocialcintro00richuoft#page/n3/mode/2up