

2010

# La intervención del trabajo social profesional de caso individual - familiar : experiencia con familias concurrentes a una ONG de la ciudad Mar del Plata

Echevarría, Carlos Gastón

---

<http://kimelu.mdp.edu.ar/xmlui/handle/123456789/471>

*Downloaded from DSpace Repository, DSpace Institution's institutional repository*

SS  
Inv. 4056

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y SERVICIO**  
**SOCIAL**  
**DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL**

**TESIS**

**Tema: "La intervención del Trabajo Social Profesional de Caso Individual – familiar. Experiencia con familias concurrentes a una ONG de la Ciudad de Mar del Plata".**

**Autor: Echevarría, Carlos Gastón**

**Directora: Dra. Ibañez, Viviana**

**Co-Directora: Mg. Dartizio, Rosana**

**Fecha: 18 de Agosto de 2010**

Biblioteca C.E.C.S. y S.S.	
Inventario	Signatura top
4056	—
Vol	—
Universidad Nacional de Mar del Plata	

26 SEP 2012

## **Índice**

• Agradecimientos-----	3
• Introducción-----	5
• Capítulo I	
"El Proceso de Profesionalización del Trabajo Social"-----	7
• Capítulo II	
"Estudio de Casos Las pioneras del Trabajo Social"-----	23
• Capítulo III	
"La Intervención Profesional actual" -----	39
• Capítulo IV	
"Trabajo Social y Familia"-----	50
• Capítulo V	
"Estudio de caso: El Trabajo Social en una institución"-----	63
• Conclusiones finales-----	80
• Anexo-----	86

## **Agradecimientos**

Este trabajo no hubiera sido posible sin el acompañamiento de muchas personas, compañeros, profesionales, familiares, amigos, etc. por lo tanto quiero hacer explícito el mensaje fraternal de agradecimientos a todos ellos. En especial, a la Dra. Viviana Ibáñez, quien supo guiarme en este trabajo, y principalmente en el proceso vivido junto a ella, es decir en la participación de mi propio caso social, hace ya más de cuatro años. En sus palabras, en sus tiempos, y en su persona, encontré un camino, que a posteriori conscientemente empecé a elegir y construir. Por esto y muchos más, sigamos “abriendo caminos.”

Y a todos aquellos que de una u otra manera fueron capaces de escucharme en el debate diario de mi profesión, a mi familia, a mi madre, y hermanos, a Guille, y especialmente a mi hija Alma, mi estímulo permanente. A quienes participaron directa e indirectamente, a las familias, a las instituciones, especialmente a Amadi, por permitirme iniciar experiencia en esta maravillosa profesión.

**Dedicado a la memoria de  
Alberto “El Tío Gordo” Totaro  
A cada una de las horas de cariño  
para sus sobrinos.**

## **Introducción**

El presente trabajo final fue elaborado a partir del interés de quien la escribe de indagar acerca del origen de la profesión. En el mismo se realiza una aproximación al contexto de la Profesionalización en Trabajo Social, haciendo hincapié, en quien considero fueron las figuras relevantes de dicho proceso, las pioneras del Trabajo Social, especialmente con Mary Ellen Richmond como principal exponente. En el transcurrir de la elaboración de este trabajo, se fueron planteando nuevos interrogantes acerca de las premisas fundamentales, los métodos utilizados, y su impacto en el contexto actual de la disciplina. De esta manera se abordan temas en relación al contexto, las influencias recibidas de otras disciplinas en auge a principios del siglo XX, como así también el papel que jugara la llamada reconceptualización, de cara al análisis del origen del trabajo social.

El trabajo se distribuye en cinco capítulos, ordenados de acuerdo al devenir de la profesión, es decir en un primer momento se describe el origen de la profesión, y las principales figuras del momento. Posteriormente se presenta el Trabajo Social actual o contemporáneo, con un mayor énfasis en la intervención con familias. Por último se intenta ordenar, sistematizar a los ojos del lector, el proceso llevado a cabo en un estudio de caso social, intentando la descripción rigurosa y ordenada de cada una de las intervenciones, estrategias, y articulaciones con diferentes instituciones, dentro del marco jurídico de la Ley de Promoción y Protección Integral de los Derechos del niño. El objetivo central del trabajo final, es promover a la reflexión acerca del Trabajo Social en su conjunto, como una disciplina que está en constante movimiento, y crecimiento, tal como es concebida la sociedad actual, es decir dinámica. Revalorizar las actuaciones de quienes dieron origen a la profesión, personas que fueron capaces de ver en el otro, un ser humano con valores, poder de decisión y con capacidades de transformar las situaciones de vulneración en las que se encontraban, dentro del contexto de la Industrialización. A su vez, la nueva cuestión social sigue dejando su impacto en la actualidad en numerosos grupos humanos, a los cuales la profesión se compromete a

través de su papel ético- político en acompañar, a través del proceso de educación democrática, tal como lo concibiera Mary richmond.

Las expectativas de quien la escribe giran en torno a proporcionar al lector la posibilidad de apertura analítica, comprensión y revalorización de los principios, que la Revolución Francesa nos legara: libertad, igualdad y fraternidad. Sin más, invito a transitar este camino hacia el pasado, el presente y por que no, el futuro profesional del Trabajo Social.

## Capítulo I

### El Proceso de Profesionalización del Trabajo Social.

“¿Por qué es importante la historia?” Se trata de la historia del presente: Volverse hacia el pasado con un interrogante, que es hoy en día el nuestro, y escribir el relato del advenimiento y las principales peripecias de lo actual. El presente no es sólo lo contemporáneo, es también un efecto de la herencia, y la memoria de esta herencia nos es necesaria para comprender y obrar hoy en día.”  
(Castel 1997)

#### Introducción

Para acceder a las primeras aproximaciones acerca de la Profesionalización del Trabajo Social, es menester entrar en la noción de intervención social. Para tomar tal camino hacia el pasado, cito a Robert Castel (1995), quien retrocede en el tiempo para definir el mecanismo de la caridad. En primer lugar sostiene, que desde fines del Siglo XIII, la localización privilegiada se daba en los conventos y las instituciones religiosas, y que correspondía a una suerte de mandato de la Iglesia, como principal administradora de la caridad. En segundo lugar refiere, que de esta manera la caridad se convierte en una especie de servicio social local en el que colaboran todas las instancias que comparten la responsabilidad del “buen gobierno”. Luego introduce la noción de asistencia al reevaluar su construcción histórica y refiere el carácter fundador del cristianismo en la génesis del campo asistencial en Occidente desde la Edad Media. “El cristianismo se resignó a que el *prójimo* destinatario del amor a la humanidad sufriente fuera preferencialmente *próximo*, inscrito en redes de participación comunitaria.”<sup>1</sup> Así instala el criterio de *domiciliación* para ser destinatario de su asistencia. En tanto el término “asistencia” recubre un conjunto diversificado de prácticas que se inscriben en una estructura común, determinada por la existencia de ciertas categorías de

---

<sup>1</sup> Citado en Robert Castel, *La metamorfosis de la Cuestión social*. París 1995. Página 59.

poblaciones carecientes y por la necesidad de hacerse cargo de ellas. Y agrega; "La asistencia es en primer lugar una protección cercana."

### **El contexto social**

El contexto social dominante en las sociedades, previo a la profesionalización del TS, estaba caracterizado por la cuestión social, fundada en el capitalismo industrial; el cual se presentaba como divisor de la sociedad entre ricos y pobres. La lectura oficial de turno, dictaminaba quienes podían ser "objetos de la asistencia" y quienes no, estos últimos por la razón de ser "objetos de la condena de la ociosidad, madre de todos los vicios" Miranda Aranda (2004). Se presentaba así la necesidad de dar respuesta a los problemas sociales emergentes. Bibiana Travi(2006) en relación al tema aporta su visión en relación al impacto producido por la instauración del capitalismo industrial; y refiere las enormes contradicciones que surgieron en la llamada cuestión social; cuyas principales transformaciones fueron: Pobreza y precarias condiciones de vida para amplios sectores de la población; Desempleo; Desfavorables condiciones de trabajo y bajos salarios; Migraciones internas e inmigración masiva; Problemas sociales vinculados al crecimiento acelerado de las ciudades, como la falta de vivienda, hacinamiento, problemas de salubridad, segregación racial, delincuencia juvenil, alcoholismo, desintegración familiar, etc. Es este punto el que nos permite introducir en el origen del TS como disciplina, no sin antes desandar el proceso previo a la profesionalización, y revalorar las figuras (pioneras) en aquel contexto de finales de siglo XIX y comienzos del XX.

Respecto del origen del Trabajo Social son diversos los autores que se refieren al tema. Su lectura nos da la posibilidad de abrir el debate y la reflexión acerca de los pioneros de nuestra profesión. Los autores citados dan cuenta de una revalorización de aquellas personas que con el mayor espíritu de transformación iniciaron un camino, tomando los aportes de las ciencias sociales emergentes, que desemboca en la profesionalización del Trabajo Social. Algunos autores coinciden en afirmar que el TS, como las ciencias sociales en general, es un producto de la Revolución Industrial. Entre ellos se destaca Miranda Aranda (2004), el cual a partir de la conceptualización que Castel (1995) hace de la *cuestión social*, sostiene que "sin los cambios que tal acontecimiento trajo consigo, no hubiera surgido la reflexión científica sobre

ellos, y sino hubiera habido efectos indeseados, no hubiera sido necesario una profesión/disciplina dedicada a la intervención social, por lo tanto el Trabajo Social nació durante la revolución industrial en los países más avanzados en los que apareció la llamada cuestión social<sup>2</sup> ". Castel en relación a lo social expresa que: "Es un desafío que interroga, pone de nuevo en cuestión la capacidad de una sociedad para existir como un conjunto vinculado por relaciones de interdependencia. Hace referencia a la cuestión del pauperismo. Un momento esencial, en que apareció un divorcio casi total entre un orden jurídico-político fundado sobre el reconocimiento de los derechos del ciudadano, y un orden económico que suponía miseria y desmoralización masivas. Se difundió entonces la convicción de que había allí <una amenaza al orden político y moral> o más enérgicamente aun, de que resultaba necesario <encontrar un remedio eficaz para la plaga del pauperismo, o prepararse para la conmoción del mundo>. (Castel, R. 1997).

Miranda Aranda (2004) refiere que en Inglaterra es en donde más rápido corre la revolución industrial, y donde más rápidamente se había multiplicado la riqueza, y en tanto, la indigencia era omnipresente, insistente, y masiva. Es una nueva pobreza que afecta a "clases enteras de la población" y que se acrecienta cuanto más se extiende la producción industrial. Era tal la magnitud de la cuestión social que las instituciones religiosas dedicadas a la caridad y la filantropía no podrían dar respuesta a tal compleja situación. Surgen así diferentes corrientes de pensamiento que llevadas a la acción se convierten en dos modelos. Uno de ellos, es el asistencialismo encuadrado dentro de la aceptación del sistema; y el otro es el desarrollo de las ciencias sociales que pretenden estudiar el comportamiento social en su conjunto, para resolver aquellos obstáculos que impiden el cumplimiento de los derechos de todas las personas, inspirados en la justicia social y el mejoramiento de las condiciones de vida.

Entre las instituciones que toman esta segunda posición, y un creciente papel activo, se destaca La Charity Organization Society<sup>3</sup> la cual fue creada en Inglaterra en 1840. Fue Joséphine Shaw Lowell quien introdujo en los

---

<sup>2</sup> Robert Castel refiere que a partir de la toma de conciencia de las condiciones de vida de poblaciones que eran a la vez agentes y víctimas de la revolución industrial; es que en este contexto la cuestión social se convierte en la cuestión del lugar que podían ocupar en la Revolución Industrial, las franjas más desocializadas de los trabajadores. La respuesta a esta cuestión fue un conjunto de dispositivos montados para promover su integración.

<sup>3</sup> A partir de aquí se utilizarán las siglas C.O.S.

Estados Unidos, en los años 1880, las C.O.S. siguiendo el modelo de la sociedad en Londres. El escenario había cambiado por el proceso de urbanización y por los movimientos migratorios que había producido la industrialización. En el nuevo contexto habían desaparecido las redes de apoyos familiares, vecinales, los mecanismos de afiliación; etc. La miseria, la marginación y la pobreza afectaban a tantas personas que imponía el análisis científico de los problemas, y por lo tanto ya no era una cuestión meramente ética. Esta fue la base para ir construyendo un cierto reconocimiento profesional y status. En esta situación la COS sostenía que las acciones benéficas desorganizadas y sin orden producían una clase de mendigos dependientes cada vez más de los sistemas de caridad, provocando, paradójicamente, aquello contra lo que decían luchar: la instalación en la pobreza de cada vez más individuos. Por ello, la COS propone como necesaria la coordinación la aplicación a todo tipo de intervención de principios racionales y científicos. Además se afirmaba que dar dinero no era suficiente, era necesario establecer un contacto con los individuos y sus familias a través de las visitas sistemáticas. Estaban convencidos del principio ético de que la más importante donación era darse a sí mismo. Si no se era capaz de establecer una relación de ayuda adecuada el fracaso de la intervención estaba asegurado. Estas actividades eran desarrolladas por voluntarios que adquirieron sus propias habilidades y conocimientos en un sistema de autoaprendizaje. En este contexto, Miranda Aranda (2004) refiere que en Trabajo Social lo que primero preocupó fue la intervención, que la profesión se va a formar a partir de la acumulación de conocimientos metodológicos que se van estableciendo a lo largo del Siglo XIX, con todas las influencias que se quieran reconocer procedentes de quienes se movían en el ámbito de la acción social o de la solidaridad filantrópica o la caridad religiosa. Y agrega que "tanto las COS como los Settlement House<sup>4</sup> son dos movimientos que encarnan la voluntad de convertir la caridad en una actividad científica, utilizando la expresión del momento. Ello implica la formación especializada, el paso por las instituciones académicas, la observación rigurosa de la realidad, la

---

<sup>4</sup> De aquí en adelante S. H.

investigación, la creación de la teoría, el diálogo con disciplinas afines, en definitiva la Profesionalización".<sup>5</sup>

### **Del voluntariado a la profesionalización: M. Richmond.<sup>6</sup>**

Miranda Aranda citando a Reisch<sup>7</sup>, refiere que a finales del siglo XIX se produce la transformación del Trabajo Social. Las instituciones de la caridad y asistencia, cuyos voluntarios caracterizados por el buen carácter y buenas intenciones, empiezan a ser dominados por personal profesional, asalariado y experto. Como consecuencia de la crisis de 1893, los líderes del Trabajo Social lamentaron la escasez de colegas bien entrenados e hicieron esfuerzos para crear programas de entrenamiento, mejorar los salarios y esclarecer el objeto y los métodos de la práctica del Trabajo Social. Estos esfuerzos, se enfrentaron a algunos "mercaderes" del Trabajo Social que se resistieron a hacer del <trabajo de caridad> algo más científico, intentando impedir que el Trabajo Social Profesional<sup>8</sup> dejara fuera los principios morales del viejo estilo de la caridad. Más allá de esta situación algunos trabajadores sociales contribuyeron al desarrollo de los métodos desde la COS, donde emerge la figura de Mary Ellen Richmond quien en Filadelfia, se concentró en la necesidad de especificar las bases del conocimiento y las técnicas que distinguían a los trabajadores sociales entrenados de los voluntarios bienintencionados y en identificar las habilidades comunes que los trabajadores sociales podían usar en todos los ámbitos de intervención.

Miranda Aranda (2004) refiere que "la promoción que hacía Mary Richmond de la estandarización y la eficiencia encontró eco en los escritos de Homer Folks, un líder en los campos del bienestar público y el bienestar de los niños. Semejante estandarización requería un modelo para los trabajadores sociales. Aunque algunos buscaban en los científicos sociales, especialmente en los campos de la Sociología y la Psicología aplicadas, la mayoría prefirieron el modelo de los médicos. Para ayudar a desarrollar y promover el método de trabajo de caso, en 1904, Richmond empezó a redactar un borrador que llegó a

<sup>5</sup> M. Miranda Aranda- 2007. "El compromiso con la ciencia. Conocimiento y técnica en el trabajo Social." Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades. XVII Num. 02. Pág.17. 2007

<sup>6</sup> Utilizo el mismo título original de M. Aranda, en libro "De la caridad a la ciencia: Pragmatismo, interaccionismo simbólico y Trabajo Social". por considerarlo una síntesis del tema a tratar. Pag. 147.

<sup>7</sup> Reisch; M. es el autor del libro "The sociopolitical context and Social Work Method, 1890-1950" 1998. Universidad de Chicago, y es citado por Miranda Aranda en su libro "De la caridad a la ciencia: Pragmatismo, interaccionismo simbólico y Trabajo Social".

<sup>8</sup> De aquí en más TSP

ser un clásico: Social Diagnosis primera edición en 1917. En su última obra serán las teorías de G. Mead<sup>9</sup> las que sitúa en el centro del Trabajo Social calificándolas de piedra angular. Otras corrientes de pensamiento más progresistas de entre las vigentes en Estados Unidos a principios de siglo (Miranda Aranda 2004), fueron los pragmatistas y de los interaccionistas simbólicos, de James, de Dewey, de Mead. En especial, la Escuela de Sociología de Chicago, caracterizada por su interés por los efectos indeseados de la revolución industrial, por elegir sus objetos de estudio en el escenario urbano, en el que coincidían con las trabajadoras sociales (en ocasiones eran a la vez profesores y estudiantes en la universidad y trabajadores sociales.) Bañez Tello<sup>10</sup> agrega algo no menos interesante: "Nuestras precursoras habían defendido como el que más la necesidad de que las Ciencias Sociales fueran aplicadas, es decir se comprometieran en la mejora, en la solución de los problemas sociales, huyendo de una concepción purista de la Ciencia que ve la realidad a distancia."

Miranda Aranda (2008) refiere de MER: "En sus textos reflexiona sobre la limosna, a la que califica como antidemocrática; se destaca su compromiso personal con distintas batallas sociales, sus vinculaciones teóricas a Mead y al interaccionismo, su adscripción pragmatista, su fe en la ciencia, a la que había que vincular la naciente profesión si se quería ser realmente eficaz en la intervención social. En las últimas décadas de su vida asumió posiciones muy cercanas a las de los S. H. más avanzadas. No obstante fue objeto de críticas, como aquellas que la estigmatizaba por ser funcionalista y asistencialista, pronunciado por algunos autores latinoamericanos que estaban prestos a despreciar cualquier influencia anglosajona y especialmente norteamericana."

En cuanto a la profesionalización refiere que "fue un movimiento en el que nació el Trabajo Social de grupo y la intervención colectiva, vinculado a las diferentes universidades, situado en el corazón de cada barrio obrero en el que los usuarios eran vecinos y no clientes. Un hervidero de ideas, un lugar de encuentro para profesores, sindicalistas de diferentes adscripciones y trabajadores sociales, una casa de cultura, un lugar para acoger inmigrantes,

---

<sup>9</sup> Entre ellas la Teoría del yo ampliado, y su perspectiva interaccionista.

<sup>10</sup> Citado por Miranda Aranda en Revista de Treball Social "Apuntes para una nueva reflexión sobre nuestra propia historia". Pág. 15. RTS - Núm. 184 - 2008. BAÑEZ TELLO, T. es el autor del libro "Del trabajo de apostolado a la profesionalización. Análisis de la profesión de trabajo social en Aragón". Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

para instalar dispensarios antituberculosos, para organizar a los afectados por diferentes problemas y constituir grupos de acción social. Un lugar en el que nace el movimiento para el progreso de la gente de color, el movimiento de consumidores, las organizaciones feministas, sufragistas, el pacifismo durante la Primera Guerra Mundial.” (Miranda Aranda, 2004)

Otros antecedentes a tener en cuenta de cara al Proceso de Profesionalización del Trabajo Social: “Richard Cabot como médico e Ida Canon como trabajadora social, en 1905, sentaron las bases para la presencia de nuestra disciplina en el equipo de salud y que había sido precisamente un médico el que con una gran elocuencia había justificado la necesidad de la atención integral en el proceso salud- enfermedad y que había sido en 1915, (dos años antes de que M. Richmond publicase *Social Diagnosis*) precisamente la jefa del Servicio de Trabajo Social la que había publicado un libro al respecto. Fue el Trabajo Social en Salud el que ayudó de manera sustancial a generalizar y legitimar a toda la profesión en los EE.UU. y el que produjo una gran cantidad del material teórico con el que se constituyó la profesión.”<sup>11</sup> M. Richmond, en la necesidad de contemplar las dimensiones sociales de la enfermedad para no caer en el organicismo más radical convirtiendo en un objeto al sujeto, refiere; “Al circunscribirse el objeto del Trabajo Social al binomio necesidad -recursos, se excluyen problemas psicosociales derivados no de la falta de recursos, sino de los conflictos originados por la propia situación. Por eso, someterse a los dictados de la planificación social de recursos económicos, culturales, políticos, organizativos, etcétera, representa una grave simplificación. Ello es así, puesto que quedan fuera otros aspectos individuales muy importantes, como son los impulsos y deseos legítimos de las personas (autoestima, identidad, autor-realización), cuya no satisfacción comporta numerosos desórdenes.

Considerar a las nociones de recursos y necesidades, y ver en ellos el objeto del Trabajo Social, empobrece, en la teoría, así como en la práctica, el discurso del Trabajo Social, al tiempo que no facilita el establecimiento de las relaciones que existen entre la disciplina y el conjunto de los saberes que le

---

<sup>11</sup> Miranda Aranda. Revista de Treball Social “Apuntes para una nueva reflexión sobre nuestra propia historia”. Pág. 20. RTS - Núm. 184 - 2008

son afines.” La autora española Teresa Zamanillo<sup>12</sup> en referencia al binomio necesidad- recurso como objeto del TS expresa: “En definitiva, se trata de una función profesional que podrían realizar otras profesiones sin ningún problema. Más fácilmente aún con el uso de las nuevas tecnologías. La información relativa a los recursos disponibles la encuentra cualquier ciudadano en la red sin ninguna dificultad y, afortunadamente, la mayoría de los ciudadanos sabe identificar perfectamente cuáles son sus necesidades. Para jugar esa función ¿se justifica la existencia de una profesión?” Desde la perspectiva de Foucault (1999) las profesiones surgen cuando responden a una necesidad social que ninguna otra preexistente resuelve adecuadamente. La identidad se construye a partir de la definición del objeto disciplinar, no de las teorías que utilizamos o de los métodos. Y el objeto lo habían dejado muy claro a principios de siglo las primeras generaciones, entre ellas Gordon Hamilton, lo había expresado alrededor del concepto Psicosocial. Acceder a la obra de Hamilton, de Perlman y de una u otra forma a lo que ahora llamamos “modelos de intervención”, no es otra cosa que la estructuración de manera ordenada de diferentes elementos teóricos y metodológicos que orientan la intervención del trabajador social.

### **El Proceso de Profesionalización.**

En relación al Proceso de Profesionalización Miranda Aranda (2004) refiere: “Desde Europa, llegan a los Estados Unidos no pocas experiencias, propuesta metodológicas e incluso instituciones como las COS o los Settlement Houses, pero desde Europa apenas llegó teoría social con la que formalizar la disciplina. En Europa también se estaba cayendo en la cuenta de la importancia de la política social y se tomaban distintas medidas en los diferentes países, pero no encontramos un cuerpo teórico que nos autorice a hablar de disciplina. Habrían de pasar unos cuantos años para que, una vez configurada al otro lado del Atlántico, el Trabajo Social llegara a Europa profundamente transformado. El Trabajo Social se estructura como profesión, y sobre todo como disciplina, en los Estados Unidos. A partir de la mirada crítica de los problemas sociales de la época y su complejidad, que pusieron en tela de juicio la efectividad de los sistemas de atención a los pobres basados en la

<sup>12</sup> Citada por Miranda Aranda en Revista de Treball Social “Apuntes para una nueva reflexión sobre nuestra propia historia”. Pág. 23. RTS - Núm. 184 – 2008

caridad y la beneficencia. Este profundo cuestionamiento fue llevado a cabo por dos figuras del TS: M. E. Richmond; y J. Addams, quienes empezarán por sentar las bases para la Profesionalización del TS. Miranda Aranda refiere de esta última: "Jane Addams una trabajadora social, premio Nobel de la paz, que con sus investigaciones, sigue siendo desconocida para muchos trabajadores sociales. Jane Addams, una trabajadora social o la mujer más peligrosa de los Estados Unidos, como la calificó el FBI cuando se declaró contraria a la entrada de Estados Unidos en la Primera Guerra Mundial en 1917."

En relación a la temática Travi (2006) explicita la noción de profesionalización como "...aquél proceso a través del cual una ocupación u oficio se convierte en profesión, es decir el momento en el que se reconoce que para su ejercicio es necesario atravesar por un proceso de formación con el fin de adquirir determinados conocimientos y el desarrollo de ciertas competencias, destrezas y habilidades".<sup>13</sup> Y agrega que todo proceso de profesionalización implica, entre otros aspectos: el desarrollo de un cuerpo de conocimientos disciplinares; la transmisión de dichos conocimientos a través de instancias formales; la consolidación de la investigación; el establecimientos de los principios éticos que rigen la profesión; y el reconocimiento público de la actividad profesional, etc. Miranda Aranda (2004) sostiene que el proceso de Profesionalización y la ruptura con las viejas prácticas de la caridad y beneficencia se produce en EE.UU. en la última década del siglo XIX, y refiere que: "el TS nace formando parte del mismo proyecto global de las ciencias sociales. Está inspirado y orientado por el pragmatismo y el interaccionismo simbólico, bajo las figuras de J. Dewey y G. Mead. Los aportes más relevantes de las tesis interaccionistas están vinculadas con la adopción de la visión no dicotómica de la relación individuo- sociedad, en particular la influencia del medio ambiente, y la perspectiva de un sujeto capaz de transformarse a si mismo y a su entorno! A la vez que resaltan las teorías sobre la participación democrática como valor universal y la unidad de conocimiento, y cuya premisa fundamental es la unidad intrínseca entre teoría y práctica, es decir entre el conocimiento y el hacer. En los EE.UU., el origen del case work se ubica en un contexto donde existen diferentes diálogos entre distintas corrientes de

---

<sup>13</sup> TRAVI, B. (2006): La dimensión técnico instrumental en Trabajo Social. Reflexiones a cerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe. Pág. 28

pensamiento: el empirismo donde se centraliza el problema del conocimiento y la influencia de James y de Dewey, que le otorgan y ratifican a la intervención del TS un carácter educativo. Así la denominada corriente estadounidense surge desde una noción de sociología aplicada, la cual se apoya en la intervención y tiene como horizonte la reforma social.”

Los principales ejes de ruptura con las prácticas de caridad y beneficencia están relacionados con: fundamentos, valores y fines que lo guían; la interpretación de los problemas sociales; la incorporación de marcos teóricos más avanzados; una nueva concepción del sujeto; la presencia de agentes profesionales conformación académica; y el cambio en las formas de ayuda, organización y prestación de los servicios.

En síntesis, Miranda Aranda (2004) en referencia al Trabajo Social Español resume que: “Con el paso de los años, lo que un día se importó de la vieja Europa hacia América hizo el viaje de vuelta, pero ya con una depuración de los objetivos y de los métodos y, sobre todo, con una identidad profesional, con unos valores, con una base teórica, una legitimación social y una presencia en diferentes ámbitos de intervención que antes no había tenido.” Y continúa; “Fue en los Estados Unidos donde se realizó una sistematización de los métodos que se habían ido configurando desde la mitad del XIX de la mano de M. Richmond. Es en Estados Unidos donde hay que buscar las múltiples novedades que incorpora el movimiento dirigido por Jane Addams: su orientación más estrictamente política, potenciando el papel de los propios afectados por los problemas sociales, iniciando nuevos niveles de intervención: el grupo y la intervención colectiva, protagonizando las primeras investigaciones sociales que forman parte de la historia de las ciencias sociales.” De esta manera se estructura la disciplina a partir de las aportaciones procedentes de la Escuela de Sociología de Chicago: el pragmatismo y el interaccionismo simbólico; posteriormente con Hellen Harris Perlman; la Escuela de Nueva York, con Gordon Hamilton y Florence Hollis, , la Escuela de Pennsylvania, con Virginia Robinson y Julia J. Taft, Llega la decisiva influencia del Psicoanálisis y los sucesivos desarrollos y síntesis que constituyen la columna vertebral de la historia de la disciplina. Para Cristina de

Robertis<sup>14</sup> el amplio desarrollo de las Ciencias Sociales, a partir de la segunda mitad del siglo XIX aporta a la constitución del saber especializado, en tanto que la sistematización de las experiencias del voluntariado, fundamentadas en referencias religiosas y éticas, comienzan a apoyarse en conocimientos derivados de la sociología, la psicología, y la antropología, así también como de la medicina y el psicoanálisis. El Trabajo Social nace entonces a principios del siglo XIX como el producto de la articulación de tres elementos, a saber: 1) La institucionalización de la beneficencia privada que aporta un saber práctico, es decir una forma de hacer las cosas, apoyado en el sentido común y el compromiso, una identidad y un lugar. 2) La ampliación de las funciones del Estado que aporta un espacio laboral y legitima el lugar de intermediario bajo la condición de trabajo asalariado, y un signo ideológico en cuanto impulsa y desarrolla la nueva profesión para que colabore en el sostenimiento de suponer; y 3) El desarrollo de las Ciencias Sociales que generan un campo diversificado de argumentación teórica y de herramientas metodológicas, de las cuales la nueva profesión extrae en "préstamo" conceptos y técnicas que pasan a construir un saber especializado".

### **El origen del Trabajo Social latinoamericano.**

Cristina de Robertis (1988) en su libro "Metodología de la intervención en Trabajo Social" explica la evolución histórica del Trabajo Social latinoamericano. Desde sus orígenes históricos (primera escuela de S.S. "Alejandro del Río" en Chile año 1925) hasta la década del sesenta el S.S. surge y se desarrolla como una profesión destinada a atender, orientar y socorrer a sectores sociales en situación de carencia, que recurrían a las instituciones en busca de apoyo. No obstante, la importancia de esta etapa inicial como ingreso de un enfoque profesionalista en el área el S.S. no alcanzó un grado aceptable de estructuración metodológica.

En general el espíritu con el cual actuaban los profesionales en las instituciones no iba más allá de una interpretación de las necesidades de los asistidos, utilizando como matriz conceptual de respuesta a los límites bastante estrechos de las instituciones oficiales y empleadoras, y de las políticas sociales existentes. Paralelamente a la gestión profesional así concebida,

---

<sup>14</sup> DE ROBERTIS, C. (1988). Metodología de la intervención en Trabajo Social. Edición para argentina.

comenzó a superarse el concepto de la profesión en las escuelas de S.S., muchas de las cuales pasaban a ser universitarias. El S.S. dejaba de lado en la formación profesional las materias que correspondían a una concepción limitada y estrictamente asistencialista, y las que provenían de la etapa en la que se la concibió como subsidiaria de otras, especialmente medicina y derecho. Ingresaron en los nuevos planes de estudio las Cs. Sociales, Psicológicas y de la conducta. Asimismo comenzó a modificarse el criterio de asignatura específica y metodológica, comenzándose a jerarquizar los entonces llamados métodos de grupo y de comunidad. El desarrollismo de la década del sesenta le dio un gran empuje al trabajo comunitario, lo que favoreció el crecimiento metodológico, aunque este entusiasmo duró lo que duró el desarrollismo como novedad política continental. Por un motivo u otro (políticas sociales que avanzan o retroceden, maduración cultural, influencias de otros niveles académicos por su inserción universitaria, independización de otras profesiones, desarrollismo, etc.) encontramos a fines de la década del sesenta un S.S. latinoamericano que ya integró en su sistema de enseñanza, igualitariamente a los tres niveles de intervención básica y donde comienza a discutirse la metodología científica de la profesión. En cambio, en el ejercicio profesional efectivo no se notaron más progresos de los antes señalados, en este mismo período el cuerpo profesional comenzó a crecer en el plano de reivindicaciones propias y en la formación de colegios y asociaciones.

El desarrollo académico antes indicado no fue en ningún aspecto un progreso uniforme en Latinoamérica. Cabe destacar que desde la década del sesenta se desarrolla en Latinoamérica el movimiento de transformación profesional más importante en el área: La Reconceptualización. Nació en América del sur en 1965, y en pocos años llegó a inundar a casi todo el continente, con menores repercusiones en otras latitudes. No consistió en un movimiento teóricamente unificado y llegó a establecer una identidad más bien por lo que rechazaba que por lo que desarrollaba como método de acción. La reconceptualización centró su crítica en la metodología tradicional por su carácter paliativo al sistema socio-político vivido como opresor y obstáculo para la realización del hombre. La Reconceptualización trajo dos consecuencias fundamentales, una negativa y otra positiva a saber: 1) Con su violencia transformadora en inspiración política arrasó no solo con los métodos

tradicionales, sino que con el interés metodológico del S.S. en general. Otro aspecto negativo fue la dogmatización de algunos grupos negadores de todo el proceso anterior y por lo tanto, negándose a dar continuidad histórica a una profesión; la postura idealista de quienes postularon una desprofesionalización y desplazamiento en una sociedad poli clasista como la nuestra. Aylwin- Solar (2003) en relación a este tema, refieren que la reconceptualización frente a los objetivos de acción política planteados a nivel macrosocial, desvalorizó la intervención individual y familiar, rechazando el método de caso social y cuestionando a la influencia norteamericana que le dio origen. Esto trajo aparejado un creciente desinterés en la familia como foco de la acción profesional. 2) Existe un saldo favorable de este movimiento la politización del S.S. no es negativo en si mismo, siempre que no tome la forma de una estrecha acción partidista y siempre que no caiga en formulaciones que por su sentido y consecuencias, contraigan los legítimamente fundados proyectos transformadores de la realidad social acorde con el espíritu de la profesión. Este proceso hace que el ser de la profesión salga del aletargamiento de décadas, y expresa esa necesidad latente de accionar en función de cambios significativos, de comenzar a jugar un papel en la construcción de la realidad. Esta elevación de la conciencia y de las miras de la profesión lleva necesariamente al S.S. a la preocupación por las políticas sociales y el encuadre más global y crítico de las necesidades sociales existentes. Este eje de intervención es congruente con la noción de Reformas Sociales cuyo interés era manifiesto de las pioneras del Trabajo Social. Basta con recordar el siguiente párrafo de MER quien a principios de siglo se refería al ingreso del TSP a la esfera política: "es necesario que los poderes públicos den alguna seguridad de continuidad en los métodos de TSP, y cierta garantía de éste respecto de los partidos políticos, para que el SSCI haga progresos más considerables."

### **Trabajo Social como disciplina en la Argentina.**

Respecto al contexto de aparición del Trabajo Social como disciplina en la Argentina, J. Carballada (2004) refiere que se pueden ubicar algunos antecedentes, en especial en aquellas instituciones creadas a principios de siglo XIX, como la Sociedad de Beneficencia, y el proyecto educativo de la

generación del ochenta, etc., donde la escuela fue también uno de los ejes en donde se inscribió la intervención en sus orígenes. Continúa mencionando a la función del maestro en la escuela, donde sus prácticas ya se relacionaban con la transmisión de conductas que le permitiesen al educando la adaptación al medio social. No obstante hay que referir que la intervención se llevaba a cabo puertas adentro de la institución.

Carballeda sostiene que la necesidad de intervención y de un campo de saber específico relacionado con el contexto, va construyendo nuevos sentidos para nuestra práctica, a la vez que comienza a construir una nueva figura, que con un conocimiento (saber) tiene la posibilidad de llegar al hogar de los otros, modificando esa postura inicial de "puertas adentro de la institución."

Es del campo de la psiquiatría, de donde se tomarán parte de los instrumentos de intervención que el TS comienza a aplicar en la mirada hacia los otros. La medicina tendrá cada vez mayores sectores de aplicación de su saber en términos de poder, desde la perspectiva del cuidado de la salud, la higiene y las leyes. El diálogo entre este discurso y la aplicación práctica de las nascentes ciencias sociales en clave positivista, será fluido, de ahí que la intervención en lo social dentro del campo de la salud sea una expresión de encuentro de ambas modalidades de comprensión de la cuestión social. Estas cuestiones se expresan con claridad en la orientación de la mirada de esta nascente profesión y en sus primeros métodos de intervención.

Surgen en forma lenta las ideas de garantías sociales, apoyadas sobre la noción de riesgo, donde las intervenciones del Estado se relacionan con el "riesgo" a la enfermedad, la invalidez, la muerte, el empobrecimiento, etc.; lejos de cualquier noción de "derechos sociales". Así lo social en términos de intervención, será de alguna forma un conjunto de dispositivos de asistencia que tratan de mantener la integración del todo, sin tener una mirada crítica a la inequidad. Dos datos contribuyen a ejemplificar esta situación: hasta 1921 se mantuvo el registro de "pobres de solemnidad" y el certificado de pobreza para acceder a los hospitales en forma gratuita; y la presencia de la Sociedad de beneficencia a cargo de las instituciones de salud y minoridad, hasta 1946 donde el estado comienza a reorganizar la asistencia social, a partir de intervenir en la sociedad. Lentamente se va dejando la idea positivista del sujeto moral, y se hacía más fuerte la explicación de los problemas sociales

vinculándolos con el medio y la situación económica. De esta manera el Estado de Bienestar y su influencia en el TS, está relacionada con la aparición de un nuevo elemento: la política social; la cual se va a introducir en las prácticas, generando nuevos sentidos, explicaciones y determinaciones. En este contexto, los primeros antecedentes de conformación de una disciplina más independiente, que comienza a desligarse del "origen" de la medicina y el derecho; aparecen en normativas para el Servicio Social en Instituciones dependientes de la Fundación Eva Perón, y del Ministerio de Salud. Un dato no menos importante es la creación en 1944 de la Dirección de Salud Pública y Asistencia Social.

**Bibliografía citada.**

- AYLWIN, N.; SOLAR, M. (2003): Trabajo Social Familiar. Santiago de Chile. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- CASTELLS, R. (1997) "Las metamorfosis de la cuestión social" París. Editorial Paidós Estado y Sociedad.
- CARBALLEDA, A.J.M. (2004). "Del desorden de los cuerpos al orden de la sociedad". Buenos Aires. Editorial Espacio.
- DE ROBERTIS, C. (1981): Metodología de la intervención en Trabajo Social. Buenos Aires. Editorial Lumen Humanitas.
- DI CARLO, Enrique (2008): El método de Trabajo Social Profesional. Un aporte a su pedagogía universitaria. Argentina Grupo Eimets.
- FOUCAULT, M. (1999): "Las palabras y las cosas. Una arqueología de las ciencias humanas." Madrid. Siglo XXI.
- HAMILTON, Gordon (1992): Teoría y Práctica de Trabajo Social de Casos. México. Científicas La Prensa Médica Mexicana, S.A.de C. V (1ra. edición 1940).
- MIRANDA ARANDA; M. (2004). "De la caridad a la ciencia: pragmatismo, interaccionismo simbólico y Trabajo Social". Zaragoza. Mira Editores.
- MIRANDA ARANDA; M. (2007). "El compromiso con la ciencia. Conocimiento y técnica en el Trabajo Social." Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades. XVII Num. 02. México.
- MIRANDA ARANDA; M. (2008). "Apuntes para una reflexión sobre nuestra propia historia. La historia al servicio de la creación de la identidad profesional." Zaragoza; España. Revista de Trabajo Social. Nº 184-
- PERLMAN, Helen (1965): El Trabajo Social Individualizado. Madrid. RIALP, S. A.
- TRAVI, B. (2006): La dimensión técnico instrumental en Trabajo Social. Reflexiones a cerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe. Buenos Aires. Espacio Editorial

## Capítulo II

### Estudio de Casos. Las pioneras del Trabajo Social.

**“El Trabajo Social tiene como finalidad el desarrollo de la personalidad a través de las adaptaciones conscientemente efectuadas, individuo a individuo, entre el hombre y su medio.” (Richmond 1917)**

#### Introducción

Bibiana Travi (2006) nos refiere a partir de su estudio acerca del origen del TS, que en la actualidad existen otras miradas sobre los orígenes de nuestra profesión. Esta visión marca cierta diferenciación de aquellas que tomaron un rol “acusador”<sup>15</sup> acerca de las pioneras y los clásicos de la profesión. Travi nos propone un nuevo intento de revalorizar los orígenes del TS, cuyo análisis sea capaz de “rescatar” sus aportes. Se trata de colegas que, desde diversos enfoques (hermenéutico, dialéctico, constructivista, etc.) intentan una suerte de revalorización de las voces olvidadas. El objetivo es aproximarse a una noción más realista acerca de lo que significó irrumpir en la vida política, en ese contexto particular. Por lo que la autora agrega que “El proceso de profesionalización del Trabajo Social, se produce en la última década del siglo XIX y principios del siglo XX en EE.UU. a pesar de que como “ocupación” haya nacido en Europa anteriormente.”<sup>16</sup> La misma hace referencia a la importancia de indagar el contexto socio-político, económico y cultural en el que surge el TS, y las profundas transformaciones que se van produciendo en el campo de las ideas, en el cultural y en el educativo, con el fin de comprender las fuerzas que incidieron en dicho proceso.

Este profundo cuestionamiento al sistema, y la construcción de una nueva concepción del abordaje de las “manifestaciones de la cuestión social”

---

<sup>15</sup> La autora hace mención a autores brasileños; como P. Netto, N. Yamamoto, entre otros.

<sup>16</sup> Tema desarrollado en Travi, B. (2006)

tendrá como figura relevante a Mary Ellen Richmond<sup>17</sup>, quien sentará las bases para la Profesionalización del TS. Miranda Aranda (2004), sostiene que MER acudió a las más innovadoras teorías de su época, en el campo de la filosofía, sociología, psicología, medicina y antropología., y en particular el pragmatismo y el interaccionismo simbólico. (Donde el TS debe ser sumamente flexible para no caer posturas terminantes que determinan su quehacer profesional). Para Travi (2006), MER formará parte de una generación y de un movimiento intelectual para los que la resolución de los problemas sociales no podía estar escindida de la investigación y de una práctica política y académica coherente con los principios éticos- políticos de igualdad y libertad, el respeto por las dignidad de las personas, la tolerancia, la diferencia, y la defensa irrestricta de la democracia. Asimismo, el esfuerzo por integrar acción y pensamiento, darán lugar a la “experiencia de los sujetos” como central en este contexto.

A continuación describiré los aportes más relevantes de las que considero las pioneras al Trabajo Social Profesional, de aquí en más denominadas clásicas, entre ellas MER, y posteriormente Gordon Hamilton<sup>18</sup> y Helen Harris Perlman.

### **Mary Ellen Richmond**

MER, nació en Belleville, Illinois, EE.UU. el 5 de Agosto de 1861. En 1889 ingresa como tesorera a la C.O.S., y en 1900 llega a la Secretaría General, cargo que ocuparía durante diez años, y cuya lucha estaría enmarcada en la creación de legislaciones en torno a los problemas de familia. MER fue la principal figura de las C.O.S. y dentro de su activismo intentó mostrar las necesidades, relevar las carencias, para luego generar modalidades de intervención y una organización para dar una respuesta concreta. En 1897 en la Nacional Conference, en Toronto, enuncia un discurso a favor de la formación profesional, propiciando la creación de una escuela para trabajadores sociales. Empeñada en crearla y en ausencia de otros modelos acudió a los médicos y a los abogados, su objetivo era proporcionar mayor información especializada, en colaboración con los departamentos de Sociología que se estaban empezando a crear, además de incluir en las

---

<sup>17</sup> A partir de aquí se utilizarán las siglas MER.

<sup>18</sup> A partir de aquí se utilizarán las siglas GH; y HHP para citar a Gordon Hamilton y Helen Harris Perlman

Universidades el Plan de estudios, que le permitiera al TS configurarse como profesión, definir su campo de intervención, proveerlas de técnicas e instrumentos científicos, y otorgarle un status. (Lo que sería necesario para su posterior profesionalización.) Aprendió los esquemas profesionales de los médicos y tomó conceptos como diagnóstico y tratamiento para ser utilizados por los TS en la intervención individualizada, sistematizando cada uno de los procedimientos. Más allá de su orientación a la intervención individual familiar, también tiene presente otras dimensiones a las que se refiere en primer término como ventas al por mayor, para denominar a las Reformas Sociales.

En su libro *Caso Social Individual*, hace mención al tema; señalando: "El servicio social de casos individuales, se ocupa de establecer mejores relaciones sociales, tratando los individuos uno por uno en el círculo íntimo de la familia, pero el servicio social alcanza también los mismos fines<sup>19</sup> generales por otros medios. Engloba una variedad considerable de operaciones que se ocupan de los grupos, operaciones en las cuales el individuo, aunque se dirijan directamente a él, no es más que una unidad en un conjunto."

Entiendo que, a partir de este fundamento, es que se refiere al desarrollo del Trabajo Social en espiral, en relación recíproca constante, una mezcla de métodos para tratar problemas individuales y familiares y medidas de reforma social; entendiendo que la pobreza es el resultado de múltiples factores y que para acabar con la desigualdad eran precisas medidas de políticas sociales y también de servicios de ayuda y asesoramiento individual y familiar.

MER es la autora del que puede ser considerado, en palabras de Miranda Aranda (2004), como el tratado de metodología del TS: *Social Diagnosis*, el cual establece una teoría y un método: el casework. En este libro, da cuenta de su consideración por los aspectos éticos: la confidencialidad; el uso pertinente de la información y los valores que subyacen la actitud de ayuda. Producto de una rigurosa investigación y sistematización de experiencias profesionales, y con el desarrollo de las técnicas y procedimientos, según el aspecto a analizar: descripciones de métodos y experiencias; estudios de informes de casos, informes de entrevistas; memorias de campos; etc. Al explicar los métodos del TS advierte que más allá de las diferencias entre los diversos niveles, "los métodos y los fines del TS

---

<sup>19</sup> *Caso Social Individual*. Pág. 149

deben ser los mismos, para lo cual es necesario una base de conocimiento y sugiere que los elementos del diagnóstico social debe ocupar una parte central de los procesos formativos." Para Miranda Aranda tanto en Social Diagnosis como en Caso Social Individual, por primera vez se ofrece una conceptualización del TS, sus alcances, sus objetivos, sus metodologías, y sus valores.

En relación al TS la autora refiere que es una profesión que se desarrolla a través de una multiplicidad de "operaciones y métodos" cuyo fin consiste en "hacer progresar la especie humana, tornando mejores las relaciones sociales; ya sea tomando los individuos uno por uno; trabajando con las familias, con grupos, o a nivel colectivo, participando del diseño e implementación de las reformas sociales y desarrollando investigaciones sociales."<sup>20</sup> Vincula los fines del TS con el mejoramiento de las condiciones de vida, el cual debe contribuir al proceso de desarrollo y progreso social verdaderamente democrático, que tienda a igualar las oportunidades de todos, con plena participación de los sujetos involucrados. Para el logro de estos objetivos MER plantea que es necesaria una acción recíproca entre el SSCI y el resto del SS, del cual el SSCI sólo forma una parte y para la adquisición de la competencia profesional, señala que es indispensable un saber especializado, el cual se logra con sólidos conocimientos teóricos y el desarrollo de habilidades profesionales. Otro aspecto importante de MER, es la de diferenciar las formas de nombrar a las personas respecto de sus problemas, ya que considera que las personas no "son"; sino que "están" en situación.<sup>21</sup> En cuanto a los sujetos hace explícita mención a estos, como seres activos, capaces, responsables, siendo objetivo del TS descubrir lo mejor que existe en cada individuo. Para MER el fin del TS es el desarrollar la personalidad, de la cual considera que incluye tanto lo innato, como aquello que el hombre adquiere por su educación, por su experiencia, y por las relaciones sociales con sus semejantes. También cuestionó la Teoría del hombre, para suplantarla por una concepción de lo humano como sujeto potencialmente responsable de su destino, en condiciones de encuadre desfavorable o adverso. Principalmente concibe al hombre como un ser libre. El hilo conductor que direcciona el proceso de MER,

<sup>20</sup> Párrafo tomado de Miranda Aranda. "DE LA CARIDAD A LA CIENCIA: LA CONSTRUCCIÓN DE LA IDENTIDAD DISCIPLINAR DEL TRABAJO SOCIAL". Revista Arxuis. Número 16. Junio 2007- Universidad de Zaragoza

<sup>21</sup> En Travi (2006. pág.59.

esta constituido a mi entender por las influencias del pragmatismo, e interaccionismo simbólico. El referente citado es J. Dewey, para el cual “el pensar y el actuar son dos caras de un mismo proceso; y la idea de que el individuo no social es una abstracción y que la individualidad es una función de las relaciones con los otros.”<sup>22</sup> Siguiendo estos fundamentos conceptualiza la totalidad como la relación individuo- sociedad, en alusión a la influencia recíproca de lo innato, las experiencias y el medio social. De G. Mead cita la siguiente frase. “La sociedad no es simplemente el medio por el cual se desarrolla la personalidad sino también la fuente y origen de este.”

Enrique Di Carlo (2008) en relación a MER decía: “Es imposible no reconocer que algunas profesiones contienen un especial compromiso con el prójimo, en especial las que tienen un aspecto reparador importante; ser médico o TS es, en este punto, diferente a ser contador o geógrafo (...) sin determinado amor por el prójimo es difícil ser un buen médico o TS, pero sólo con ese amor no hacemos nada bueno; por lo que es necesario capacitarse, adquirir saberes. Esta preocupación casi obsesiva de MER se hace presente en cada uno de sus escritos, cuando plantea su intención de formar una profesión científica basada en un personal capacitado, frente a lo que era un conjunto de acciones dispersas de la caridad. Esto constituye el camino hacia la profesionalización del TS”. En este sentido Di Carlo agrega que las bases para la profesionalización del TS, son la adopción de un trato igualitario al semejante, y la capacitación para el logro más eficiente de las metas buscadas con el ejercicio del método propio y basado en teorías que en muchos puntos podemos reconocer como propias. Cabe agregar un párrafo de este autor en relación a MER: “Es decir el programa de Mary Richmond, como todo el trabajo social tradicional, es el de capacitar al hombre en sus prácticas de las tomas de decisiones tanto para defender su vida como para realizarse como agente moral. Esta unidad entre la preocupación por lo vital y la humanidad del sujeto, no es una característica de lujo para algunas conciencias privilegiadas, sino la condición de lo humano mismo que se devela como responsabilidad educativa”

Este eje planteado por MER, basado en la adquisición del saber específico y la experiencia profesional, con una filosofía que la oriente, junto a

---

<sup>22</sup> MIRANDA ARANDA; M. (2004). “De la caridad a la ciencia: pragmatismo, interaccionismo simbólico y Trabajo Social”. Zaragoza. Mira Editores;

la creatividad y la imaginación (constructiva) son parte imprescindibles para el ejercicio profesional; por lo que agrega a su vez el uso pertinente de técnicas e instrumentos con fines de intervención. (Travi, 2006). En este sentido plantea que la entrevista juega un papel muy importante tanto en el proceso de conocimiento como en el proceso de intervención. Plantea que la entrevista es uno de los cuatro procesos que nos llevan al diagnóstico social<sup>23</sup>, ya que juega un papel primordial en la capacidad de interpretación de la situación que hace el TS, y constituirá la base para construir el vínculo de confianza que posibilite el trabajo posterior. Los otros tres procesos con los cuales interactúa en forma recíproca son: los primeros contactos con su familia inmediata; la búsqueda de futuros principios de comprensión interior/clarificación (insight) y fuentes de cooperación necesarias fuera de su familia inmediata; y los diferentes ítems de información y su interpretación. Aquí queda reflejada su noción de reflexividad como práctica sistemática de la profesión. Desde los inicios de la profesión MER advirtió algunas cuestiones fundamentales: la importancia de la relación entre el TS y la persona que solicita ayuda; y los efectos de esta relación para ambos; las normas y parámetros, que regulan la intervención, lo que posteriormente se denominara *encuadre*. Entre estos últimos se hallan: el espacio, el tiempo, el rol, los objetivos, el vínculo profesional, que hacen posible el ejercicio del TS. Y agrega que estas condiciones no son algo dado e inmodificable, sino que dependen en gran parte de decisiones del profesional y de su capacidad de construcción y apertura de espacios profesionales.<sup>24</sup>

En cuanto al registro, MER sostiene que tiene una importancia central para la investigación como para la intervención a la vez que se constituye en un elemento para la docencia. Además señala que la descripción y la reflexión de las modificaciones que se van produciendo en el entorno como en los sujetos, así como el propio hacer, son parte ineludible del registro y el análisis de la intervención profesional y sus resultados. Para MER los informes sociales son una poderosa herramienta para dar cuenta de los hallazgos, descubrimientos, del proceso de investigación como de los diagnósticos sociales, lo cual permitió hacer visibles las condiciones de vida de la población. Según refiere Miranda

---

<sup>23</sup> En TRAVI, B. (2006): La dimensión técnico instrumental en Trabajo Social. Reflexiones a cerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe. Pág. 68.

<sup>24</sup> Idem.

Aranda (2004) estas ciudades de fines de siglo XIX y principios de siglo XX, se habían convertido en “un verdadero caldo de cultivo para las ciencias sociales”, lo cual fue productivamente tomado por las pioneras del TS para transformar esta profesión.<sup>25</sup>

### **Elaboración de la metodología.**

Para MER el Caso Social Individual<sup>26</sup> es un “tratamiento prolongado e intensivo que desarrolla la personalidad, reajustando conciente e inconcientemente al hombre con su medio social”. El objetivo del TS es “educar a través de un programa de participación que permita al cliente junto con el TS compartir las responsabilidades de las decisiones a tomar.” Refiere que el grupo básico de relaciones es la familia, debiendo el diagnóstico y el tratamiento incluir a todos sus miembros. Y agrega: “El método por el cual se llega a la comprensión de un cliente y a la elaboración, conversando con él, de un programa del que él mismo participa, es en esencia un método democrático.” MER presenta su propuesta metodológica a partir del enfoque clínico del caso social individual, reconociendo el comienzo, medio, y fin de la intervención en relación con el proceso metodológico; el orden lógico de las etapas, y una recomendación acerca de la necesidad de entrelazar y articular cada una de las etapas como en un solo movimiento.

El esquema básico del diseño de investigación de la autora clásica consta de las siguientes etapas:

- *Investigación: comprensión del individuo (individualidad y características personales) y del medio (recursos, peligros e influencias)*
- *Diagnóstico: significaciones y nuevas posibilidades.* El proceso hacia el diagnóstico está compuesto por cuatro fases: entrevista al cliente, contactos con la familia, búsqueda de otras fuentes y uso de la intuición; y un cuidadoso examen de los ítems y estudio de los datos recopilados.
- *Tratamiento: acción combinada: directa (de la mentalidad del TS al cliente) e indirecta (ejercida por el medio)*

---

<sup>25</sup> En principios de siglo las condiciones de vida de la población, las cuales estaban constituidas en general por inmigrantes europeos alojados en Chicago y Nueva York. Entre la guerra<sup>25</sup> civil y la 1ª G.M. 23 millones de nuevos emigrantes llegaron a los EE.UU., y en 1910 una de cada tres personas que habitaban las más grandes ciudades habían nacido en el extranjero y componían el 50% de la población.

<sup>26</sup> A partir de aquí se utilizarán las siglas CSI

Para MER el mecanismo del diagnóstico y el del tratamiento ejercen una acción recíproca, siendo imposible trazar entre ellos una línea demarcatoria bien definida.<sup>27</sup> Por lo tanto se puede interpretar que los datos para el diagnóstico difícilmente se agotan antes del fin del tratamiento, reforzando lo planteado anteriormente en relación al todo conformado por el conocer e intervenir, como un solo proceso. En este sentido se hace evidente en la capacidad de combinar diversas acciones que ninguna persona desprovista de formación especializada, por más inteligente que sea, hubiera podido alcanzar: esta combinación hace referencia a las acciones y comprensiones:

- Comprensión de la individualidad y características personales;
- Comprensión de los recursos, los peligros y de las influencias del medio social.
- Acción directa de la mentalidad del TS sobre su cliente;
- Acción indirecta ejercida por el medio social.

Esta combinación de intervenciones es lo que da la especificidad al TS. "A su vez agrega a la importancia del saber especializado, la noción adecuada del proceso de intervención, entendiendo al mismo como "un tratamiento social en general, como un *continuum* que se desarrolla en el tiempo." (Travi, 2006) De esta manera la autora plantea la definición del SSCI "como el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social." Plantea otro objetivo: el de "educar democráticamente", entendiendo por democracia un "hábito cotidiano"<sup>28</sup>, "tendiendo a igualar las posibilidades de éxito de todos".

### **Gordon Hamilton**

GH nació en EE.UU. 1892. Fue docente en la Escuela de TS de Nueva York, en la cual ingreso en 1923 y continuó hasta 1957. En 1941 la Universidad de Columbia publica "Teoría y práctica del Trabajo Social de Casos". Bibiana Travi (2006) refiere la influencia de MER en la obra de GH, en cuanto a la concepción del sujeto, el lugar otorgado al diagnóstico en el proceso de intervención, la dimensión ético- política y la subordinación de la dimensión técnico- instrumental a los fines y objetivos del TSP. Para GH el TS se basa en

---

<sup>27</sup> Caso Social Individual, pág. 170.

<sup>28</sup> Ídem. Pág. 166

determinadas premisas que no pueden ser probadas, pero sin las cuales sus métodos y fines carecerían de significado. Estos axiomas son: el mejoramiento del hombre es la meta de toda sociedad; y a medida que se logran desarrollar los recursos económicos y culturales de un grupo social, el estándar general de vida mejora progresivamente. En tanto que la meta de la sociedad, debe ser el lazo social entre hombre y hombre, para conducir a la realización del viejo ideal de una hermandad universal.

GH refiere al concepto de "persona en situación" dentro de un contexto que es la realidad psicosocial. Sostiene que las dificultades de las personas para hacer frente a sus problemas tienen relación con su entorno social, más que con los disturbios de la personalidad. Por lo cual plantea que la modificación de las situaciones individuales y del medio social deben ser simultáneas. Se hace evidente la interacción de la realidad objetiva y la realidad subjetiva, de la relación individuo- sociedad, fin que debe perseguir el TS. Da su importancia a la opinión y participación activa de los sujetos en el proceso de intervención, y en relación a ello agrega; "dentro del marco democrático, las relaciones profesionales incluyen un procedimiento mutuo de responsabilidades compartidas, reconocimiento del derecho de los otros, aceptación de las diferencias, teniendo como meta, no el aislamiento sino la socialización de las actitudes y del comportamiento que estimulen el desarrollo a través de la acción recíproca."<sup>29</sup> Toda una declaración de principios fundamentales para nuestra disciplina.

En lo que respecta al TS su aporte fundamental está vinculado con las "teorías de la personalidad y de la psicodinamia de la conducta". Esta influencia se observa en la comprensión, como en el abordaje del caso social desde una perspectiva dinámica e integradora de los factores y procesos involucrados. Dicho enfoque estará centrado en el concepto de proceso psicosocial.

Propone la siguiente fundamentación de corte plenamente interaccionista: "El caso, el problema, y el tratamiento siempre deben ser considerados por el TS como un proceso psicosocial. Un caso social no está determinado por el tipo de cliente (sea una familia, un niño, un anciano, un adolescente), ni puede determinarse por el tipo de problema (sea una dificultad económica o un problema de conducta). El caso social es un acontecimiento

---

<sup>29</sup> Hamilton, Gordon (1992), pág. 26.

vivo que siempre incluye factores económicos, físicos, mentales, emocionales y sociales, en proporciones diversas. Un caso social se compone de factores internos y externos, o sea, relativos al medio ambiente. No sólo se trata a la gente en el sentido físico, o al ambiente en sentido físico. Sino que se estudia a los individuos en todo lo que se relaciona con sus experiencias sociales, así como con sus sentimientos sobre estas experiencias. De manera que cuando se piensa en un caso social debe siempre considerarse en términos de factores interactuantes tanto internos como externos. Además todo el proceso se produce en el ámbito de la "relación profesional" y esa misma relación ha de ser terapéutica". G. Hamilton (1992)

Así el texto "Teoría y práctica del Servicio Social de casos", se presenta con un enfoque interdisciplinario y reflexivo, tanto en los procesos de conocimientos como de intervención. En su obra hace referencia a la definición que MER otorga al TSC, como la formulación preferible en sus días: "aquellos procedimientos que desarrollan la personalidad mediante ajustes efectuados conscientemente, individuo por individuo, entre el hombre y el medio social en el que vive."<sup>30</sup>

Con respecto a los métodos y procesos señala que para alcanzar el "mejoramiento de las condiciones de vida y el logro de las relaciones humanas satisfactorias, el TS ha desarrollado tres métodos: planeación de asistencia social u organización comunal; TS de grupos; y TSC; y el movimiento denominado reforma social. Al igual que MER, considera que todas los niveles de intervención del TS deben articularse entre sí para el logro de los fines últimos. Presenta los procedimientos básicos del TS, orientados hacia el mejoramiento de la situación individual y al mismo tiempo que la sociedad: el uso de la relación: refiere a las consideraciones éticas, la participación del cliente en el proceso de cambio, el uso de la autoridad; los métodos de la entrevista: la historia del paciente referida por el mismo, interpretación y explicación, tratabilidad, uso de recursos sociales y la experiencia viva: conocimiento y destreza en el uso de los recursos sociales, la familia como historia de vida; y los requerimientos de las prácticas de agencia y de interagencia: campo y escenario, función y estructura, registro de casos, interdisciplina. En relación al estudio y diagnóstico, GH los considera básicos

---

<sup>30</sup> Hamilton, Gordon (1992); pág. 21

para el tratamiento, desarrollando en cuatro capítulos de su obra referida anteriormente, los ejes temáticos de los momentos del proceso de intervención a saber: proceso de admisión; métodos de estudio de casos; proceso de diagnóstico y evaluación; y métodos de tratamiento. Se destaca su aporte al expresar que toda investigación tiene por objeto llegar a una mayor comprensión de la persona que tiene el problema, como del problema en sí, con el fin de instituir el tratamiento efectivo. Las personas y los hechos significativos en la experiencia de vida del cliente y su sentir respecto a ellos, constituyen la unidad de atención. Al tratar con personas, no problemas, estamos procurando comprender (diagnosticar) la naturaleza del problema al mismo tiempo que tratamos de comprender que clase de persona es la que tiene el problema. Y mientras dure el tratamiento habrá fases recurrentes, de estudio, diagnóstico y tratamiento.

GH continúa en la línea de pensamiento de MER, considerando que la comprensión del significado de la demanda y de la situación problema, junto al análisis de los datos, inferencias e hipótesis que realiza el TS constituye el "juicio de diagnóstico"; en tanto que la "evaluación diagnóstica" refiere a la comprensión del funcionamiento de la persona con respecto a su problema y la utilización de los recursos externos como internos.

Es a partir de esta concepción que GH señala que para lograr los fines del TS es necesario combinar conocimientos, conceptos, técnicas y el uso de los recursos instrumentos, basados en un diagnóstico como base de acuerdo con el problema, y con la participación activa de los sujetos. Y continúa con el proceso metodológico, del cual refiere que se inicia cuando un individuo comprende que tiene una necesidad social y requiere ayuda, base del proceso de realidad psicosocial, cuyas características son: uso consciente de la relación trabajador- cliente; habilidad en el proceso de entrevistar; conocimiento y tino en el empleo de recursos sociales; habilidad en el uso e interpretación del régimen de la agencia, y colaboración de otras agencias. Respecto de la especificidad considera que el TS consiste en el esfuerzo por integrar tanto en los procesos de comprensión como en la intervención, los aspectos psicológicos y emocionales, con las realidades de la experiencia viva, dado que considera al ser humano como un ser social, y al caso como un acontecimiento vivo.

En el ámbito técnico instrumental, GH refiere que la entrevista nos ofrece una oportunidad única, tanto para una completa y paciente atención, así como para obtener una idea de la actitud del cliente ante la vida. Y agrega que, un espíritu comprensivo tiene importantes efectos para desarrollar la autodirección y la confianza en sí mismo. Los principios que rigen la entrevista en TS, la modalidad de realizarla, la activa participación de los sujetos y la actitud profesional contribuyen a la construcción de la identidad y especificidad profesional. "la entrevista puede motivar, puede enseñar, puede recabar información, puede ayudar a los clientes a poner de manifiesto, lo que le está molestando" El TS no sólo escucha, sino que también propone un proceso de reflexión conjunta sobre lo enunciado por el sujeto, analizando los posibles recursos, estableciendo un encuadre, y definiendo el rol profesional con relación a las expectativas de la persona que llega a la entrevista. (Hamilton.1992).

E. Di carlo (2008) de GH refiere: "se destaca la importancia que le da al registro social, y a la objetivación por parte de los profesionales, de los datos y las interpretaciones. Podríamos decir que GH sostiene con verdadero ahínco este tema de recoger información, de hasta cierto punto de elaborarla e interpretarla y de registrarla, configuración preferente de una narrativa histórica, más que datos dispersos a relacionar luego." Esta concepción se fundamenta en la importancia central que tiene para GH la vida histórica del sujeto.

En relación al tema del registro, GH sostiene que es importante ya que constituye la fundamentación crítica de los beneficios que ayudan a la persona, y forma parte de una trabajo conciente por parte del TS, facilita evaluaciones y supervisiones, hace eficaz la toma de un proceso incompleto por otro TS, aumenta el caudal de conocimientos profesionales, tienen un valor insustituible para el proceso de enseñanza del TSP, entre otros beneficios.

### **Hellen Harris Perlman**

HHP nació en EE.UU. en el año 1906. Su formación académica fue realizada en la Universidad de Minnesota en 1926.<sup>31</sup> Su mayor aporte a la profesión fue el desarrollo de la teoría del TS como un Proceso de Resolución

---

<sup>31</sup> En Di Carlo, E. (2008) pág.129.

de Problemas<sup>32</sup>, en el cual plasmó sus estudios de los antecedentes sociales. En este trabajo, como sugiere Miranda Aranda (2004), intenta integrar en un solo modelo<sup>33</sup> de intervención las posturas que mantenían la escuela de Nueva York (modelo psicosocial) y la de Pennsylvania (modelo funcional), autodenominándose como *ecléctica* en el sentido de seleccionar ideas o principios procedentes de diversos sistemas de pensamientos para organizarlas en un sistema global, coherente e integrado. HHP argumenta que este modelo no asume que la persona que experimenta problemas tiene un cierto tipo de patología, sino que son problemas propios de la experiencia natural de vida en el funcionamiento social de la sociedad, Travi (2006).

Respecto de sus influencias Travi (2006) refiere que el desarrollo del trabajo de HHP hizo hincapié en la *Teoría del yo*, con el interés en conocer como el ego desarrolla las habilidades y las estrategias que permitan la adaptación al ambiente social”.<sup>34</sup> Respecto a MER le reconoce la elaboración de un esquema de resolución de problemas a saber: estudios de los hechos de la situación; diagnóstico de la naturaleza del problema y siguiendo la dirección del diagnóstico, planificación y ejecución del tratamiento. Y culmina con “Este esquema por primera vez se transformó en un esquema de referencia.” Para la autora el proceso denominado Trabajo Social Individualizado, “consiste en una transacción progresiva entre el profesional que ayuda y el sujeto, y comprende una serie de operaciones de resolución de problemas integrados en una relación significativa. Y agrega que dicho proceso introducirá cambios, y que sólo podrá comprenderse si se conoce la naturaleza de la persona, la naturaleza del problema que plantea, y la naturaleza del lugar en el que se pueden hallar los medios. Todo esto integrado en una totalidad, e interacción constante.” (Travi, 2006) Es decir en el proceso participa una *persona*, que tiene un problema y acude a cierto lugar, en el que un profesional encargado de esta tarea le atiende y procura ayudarlo mediante un proceso determinado. Sin embargo Perlman esboza ciertas características distintivas, la persona puede ser un hombre, una mujer, un niño que se estima que está necesitando

<sup>32</sup> Publicado en el año 1957 con el título “Caso Social Individual: proceso de resolución de problemas”

<sup>33</sup> HHP nos habla de la noción de modelo, como una estructura que no puede ser una rutina prefabricada, sino más bien una directriz subyacente, un modelo operativo que da forma a la actividad creadora o inventiva del especialista en “casework”; cuyo fin es resolver el problema cotidiano del TS sobre el qué, el cómo, el con qué, etc. de la intervención.

<sup>34</sup> Entendiendo Travi la noción de adaptación en términos de Dewey y Mead, como el proceso de aprendizaje continuo y permanente cambio en un contexto social que se modifica constantemente en una relación dialéctica y de influencias recíprocas entre individuo y sociedad. Travi (2006, pág. 137)

de auxilio en algunos aspectos de su vida socio-emocional; el problema puede ser un obstáculo, necesidad o una acumulación de frustraciones que representan una amenaza o impiden la adecuación vital de la persona. Para Perlman la persona es un "todo", opera como una entidad física, psíquica y social sobre el problema. Es un producto en proceso de su modo de ser constitucional, de su ambiente físico y social, de sus experiencias pasadas, de sus percepciones y reacciones presentes e incluso de sus aspiraciones futuras. El *lugar* es una institución de asistencia social, donde se tratan problemas sociales generales. Y agrega "De todos modos no es necesario que el especialista en caso social individual tenga en cuenta todas las dimensiones y aspectos dinámicos de cada persona. La propia naturaleza del problema planteado por el cliente determina, unida a otros factores, qué conocimientos son necesarios y hasta qué punto debe ser "completa" la comprensión del sujeto. El comportamiento de la persona tiene el siguiente propósito y significado: obtener satisfacciones, evitar o anular la frustración y mantener su equilibrio en movimiento. Influida por los éxitos o fracasos obtenidos en la persecución de sus objetivos, cada persona desarrolla un esquema o manera típica de comportarse que adopta ante sí mismo, ante los demás y en las situaciones que ha de afrontar para conseguir sus objetivos conscientes o inconscientes." Denomina a estos patrones o esquemas de conducta como "personalidad" siendo la estructura y funcionamiento de la personalidad un producto de la dotación hereditaria y constitucional de la persona, en constante interacción con el ambiente físico, psíquico y social que dicha persona experimenta. "En cualquier etapa de su vida una persona no es simplemente un producto de naturaleza y crianza o educación; siempre está además "en proceso" de ser con respecto al presente y de devenir con respecto al futuro. La idea de un mañana mejor y el deseo de poseerlo fundamentan la movilización de nuestros esfuerzos por cambiar." Perlman (1960)

La conducta actual y potencial de una persona, el ser y el devenir, vienen determinadas y son juzgadas a la vez por las expectativas que ella y su cultura han atribuido al "status" y a los principales papeles sociales que desempeña. La persona que acude como cliente a una institución de asistencia social, está siempre en un estado de tensión o sobrecarga. Esta tensión presenta dos vertientes: el problema es sentido (no simplemente reconocido)

como amenaza o ataque, y su incapacidad para afrontarlo contribuye a aumentar la tensión. Considera que el objetivo desde el principio del profesional, debe consistir en hacer que su cliente se sienta menos necesitado de protección (frente a su problema, frente a la institución o al cambio) y en ayudarlo para que pueda aunar y reforzar sus esfuerzos para afrontar su problema. Para HHP el proceso de diagnóstico es una tarea consistente en examinar las partes de un problema atendiendo a la importancia a la peculiar naturaleza y organización, a las relaciones existentes entre ellas, y entre ellas y los medios para resolver el problema. La evaluación es la comprensión del funcionamiento de la persona con respecto a su problema, su capacidad, sus posibilidades y la utilización de los recursos, tanto externos como internos. Y agrega que el diagnóstico debe llevar un plan de acción, siendo el pensamiento reflexivo el que le da forma. Se debe conservar el diagnóstico y la evaluación dinámica del funcionamiento de la persona en el centro del cuadro y entender los factores etiológicos más importantes.

El propósito del proceso de resolución de problemas consiste en lograr que el sujeto que experimenta uno o más problemas se entregue a su elaboración y resolución. Basándose en esto, Perlman plantea que este proceso debe comprender tres operaciones esenciales:

- Se debe averiguar y captar los hechos que constituyen el problema y se refieren a él, pueden corresponder a realidades objetivas a reacciones subjetivas;
- Hay que reflexionar sobre los hechos.
- Hay que tomar una decisión o hacer una elección, que viene a ser el resultado final del proceso, que apunta a resolver el problema, es decir examinar las partes de problema, atendiendo a la importancia de su naturaleza y organización, a las relaciones existentes entre ellas y los medios de resolver el problema.

Se debe considerar, al mismo tiempo, la combinación de motivación y disposición que capacita al individuo para asociarse con mayor o menor esfuerzo y eficacia, con las personas y medios para resolver su problema, a esto se lo denomina aplicación al cliente.

### **Bibliografía utilizada**

- DI CARLO, E. (2008). El método de Trabajo Social Profesional. Un aporte a su pedagogía universitaria. Grupo Eimets. (Ed. 2008)
- HAMILTON, G. (1992). Teoría y Práctica de Trabajo Social de Casos. Edit. Científicas. La Prensa Médica Mexicana, S.A.de C. V (1ra. Ed. 1940).
- MIRANDA ARANDA; M. (2004). "De la caridad a la ciencia: pragmatismo, interaccionismo simbólico y Trabajo Social". (poner editorial y país.)
- MIRANDA ARANDA; M. (2008). "Apuntes para una reflexión sobre nuestra propia historia. La historia la servicio de la creación de la identidad profesional.". Zaragoza; España. Revista de Trabajo Social. Nº 184"
- PERLMAN, H. H. (1960). El Trabajo Social Individualizado. Ed.RIALP; Madrid
- RICHMOND, M. E. (1962) Caso social individual. Edit. Humanitas. (primera edición 1922 RSF, New York).
- TRAVI, B. (2006): La dimensión técnico instrumental en Trabajo Social. Reflexiones a cerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe. Buenos Aires. Espacio Editorial

## Capítulo III

### La Intervención Profesional actual.

**“Los escenarios actuales reciben en forma singular el impacto de diferentes formas de expresión de la crisis, en tanto sumatoria de acontecimientos que se inscriben en la denominada “cuestión social”. Su comprensión permitirá profundizar el estudio en el área de la Intervención social en el presente, siempre que sea posible indagar en los espacios microsociales donde se desarrolla la vida cotidiana, las instituciones y las prácticas de la modernidad.”**  
(Carballeda, 2002)

#### Introducción

Luego de haber dado lectura a los dos capítulos precedentes, donde se realiza una mirada al pasado y las figuras que participaron en la Profesionalización del TS, es el turno de conocer de que se trata la intervención actual, y el proceso de aquellas premisas fundamentales de la Profesión del Trabajo Social. En primer lugar surge la pregunta ¿qué es la intervención? ¿En qué contexto se desarrolla? Los aportes de los autores mencionados a continuación, le otorgan una direccionalidad al presente trabajo, intentando describir conceptos, para comprender el desarrollo del Trabajo Social. Aportes desde Europa, y América, con fuerte predominio argentino. Algunos de los autores que tomaré para describir la intervención en la actualidad son Carlos Eroles, Alfredo Carballeda, Viviana Ibáñez, Natalio Kisnerman, Enrique Di Carlo y Cristina De Robertis, entre otros.

#### La intervención.

Eroles (2005) conceptualiza el término *intervención* como “el acto de un tercero que sobreviene en relación a un estado preexistente, dado que se presenta como un proceso constituido por un conjunto de actos, la intervención implica siempre *acción*, es decir conciencia y transformación de la realidad.”<sup>35</sup> Y sostiene a su vez, que toda acción supone la existencia de un diálogo, y su producto es real en la medida en que toda acción es pensada, y anticipada

<sup>35</sup> Eroles (2005, pág. 105)

mediante el proyecto. Recalca la importancia de la participación del sujeto, en el siguiente párrafo: "lo que media entre la idea, el proyecto y el acto, es la voluntad manifestada en la decisión. Para llegar a ella muchas veces hay interrupciones, rodeos y suspensiones, de todas maneras es intervención porque es experiencia intencionada de cambio; por ello se dice que hay participación sea por acción, o por omisión o por inacción."<sup>36</sup> Eroles sostiene que "en el caso de una intervención profesional, y dado que la intervención no se trata de actos azarosos, exige determinadas competencias. Éstas no implican sólo las técnicas operativas, sino que incluyen competencias teóricas, que fundamenten las acciones instrumentales y ético-político, que permitan discernir acerca de la dimensión finalista de toda acción. La intervención se manifiesta a través de sus resultados o productos, pero se define esencialmente por el *proceso de trabajo y la finalidad*."<sup>37</sup>

En relación a este tema, Carballeda (2002) sostiene que la intervención tiene dos necesarias definiciones. Una de ellas implica mediación, intersección, ayuda o cooperación; y la otra intromisión, injerencia, coerción o represión. A partir de esta complejidad refiere que separar ambas "caras de la misma moneda", implicaría ciertas dificultades para su comprensión, ya que el *acto fundacional de la intervención*<sup>38</sup> es la demanda que proviene de los sujetos. Propone entender la intervención como dispositivo que se entromete en un espacio, en tanto existe una demanda hacia ella. De esta manera, resuelve en forma superadora la complejidad de ambas definiciones. Otros aspectos de la intervención que Carballeda destaca son las siguientes implicancias: 1) La existencia de una autoridad, alguien que está legitimado a partir del reconocimiento del ejercicio de un derecho, osea a partir de un *status legal*; 2) La elucidación de los datos complejos de una situación, desde un marco comprensivo explicativo, que dé sentido a lo que se presenta como demanda, y plantee la posibilidad de respuesta, osea la construcción de una lógica del acontecimiento fundante de la demanda desde cierto marco teórico o campo de saber; 3) La intervención nos convoca con el sujeto a un contrato, en tanto determina las reglas prácticas relacionadas con ella; 4) La intervención se transforma en territorio, es decir en un espacio *jurídico* que habla de la

---

<sup>36</sup> Eroles (2005, pág. 106)

<sup>37</sup> Ídem.

<sup>38</sup> Carballeda (2002, pág. 93)

legitimidad de la intervención; y *político* que marca la agenda donde se construyen diferentes aspectos de la *cuestión social*.

Para Carballada intervención supone alguna forma de búsqueda de respuestas a interrogantes eminentemente sociales; por lo tanto debería producir modificaciones en relación con la cuestión puntual en que es llamada a actuar, apareciendo el lugar o espacio, denominado *cuestión social*.<sup>39</sup> A su vez, destaca la visión de lo social como algo constitutivo de la vida cotidiana<sup>40</sup>, lo cual exige considerar la construcción de intercambios y reciprocidades dentro de un grupo, familia, etc.; y así intentar comprender y explicar lo social desde la singularidad, centralizando la mirada en la subjetividad de los propios actores. Basa su posicionamiento en que permitiría darse cuenta desde lo individual, de los acontecimientos históricos- sociales, acceder a lo macro social desde lo micro; desde la palabra del otro. La intervención profesional intenta dejar su huella en el contexto actual. Contexto, que para Eroles se encuentra en un momento particular de la historia: "Nos encontramos ante una nueva etapa del pensamiento único, en un momento de la humanidad en el que prima la pérdida de certezas, renace el imperialismo y surge más tajante la brecha entre ricos y pobres." (Eroles, 2005)

Ante esta situación se plantean diferentes posturas en relación a la administración de los recursos, y su utilización en la intervención. Ibáñez<sup>41</sup> nos propone pensar la intervención desde la asistencia a la generación de existencia. Refiere que el rol transformador y emancipador del TS se funda en los principios de la relación dialéctica que se abre entre necesidad- demanda- recurso. Así el recurso es considerado como una herramienta emancipadora, bajo el nombre de ayuda alimentaria, o subsidio, o cualquier otro aporte que tienda a disminuir las situaciones de vulnerabilidad de los sujetos. Plantea en este sentido una doble función del TS; por un lado vinculado a la interpretación y análisis de la realidad junto a los sujetos involucrados; y por otro lado la definición concreta de las políticas necesarias de implementar para favorecer los procesos de emancipación de los sujetos. Para Ibáñez la intervención profesional de los TS está orientada a transformar situaciones problemas y

---

<sup>39</sup> Carballada (2002, pág. 95)

<sup>40</sup> Lo que para el autor, exige considerar la construcción de intercambios y reciprocidades dentro de un grupo, familia, barrio, etc.; puede traducirse en una presencia de la perspectiva interaccionista.

<sup>41</sup> Citado por la autora en ficha de cátedra, Metodología del servicio Social de Grupo.

hacer de estas su objeto de intervención. Y aclara que, “para analizar un problema social, primero hay que definirlo y en este recorrido que transcurre desde la demanda hasta la definición del problema es necesario contar con un cuerpo de conocimientos teóricos y técnicos que permita objetivar los aconteceres sociales a la luz de dichos aportes.”

Los autores citados destacan la importancia otorgada a los valores del ser humano, como un sujeto activo en el proceso de intervención, como sostuvo Carballada “desde el momento fundador de la demanda”<sup>42</sup>; e Ibáñez posiciona al sujeto en el umbral de las potencialidades, capaz de lograr y sostener su autonomía y emancipación; otorgando un lugar central a las subjetividades, al espacio microsocial, y la vida cotidiana.

### **El método.**

Cristina De Robertis (1988) plantea que el TS utiliza en su actividad uno o varios métodos, y que estos pueden explicitarse, describirse y analizarse tanto desde la práctica como desde la teoría, con el fin de potenciar la autonomía de pensamiento y de acción tanto del TS como del sujeto, este último utilizando la capacidad de aprender a través del intelecto y la experiencia de los otros. Para esta autora, la elaboración de un *método* de trabajo debe renovarse constantemente, ya que el método no es más que un medio, un camino para llegar a un fin, y lo define como “la manera cómo actúa el TS desde su primer encuentro con el asistido hasta que finaliza su acción.”

Enrique Di Carlo (2008) se interroga del para qué de un método. Y responde, para que los individuos y grupos sociales en estado de necesidad, sometidos a carencias que atentan contra las posibilidades de realización de sus vitalidades y de vidas razonablemente decorosas por causaciones sociales, encuentren formas de solución a sus problemas. En este marco propone el método de la *comunicación racional crítica*<sup>43</sup>. Di Carlo define el método, en una primera instancia, como una comunicación creativa, que no se basa en prejuicios ni en lugares comunes, sino que se preocupa por la verdad de lo que se expresa. Cumple una función que puede ser de *esclarecimiento y de deliberación común* de los contenidos con el otro. La proporción de una y otra

---

<sup>42</sup> Carballada (2002, pág. 93)

<sup>43</sup> Sobre el tema consultar Di Carlo, E. y equipo (2001) “La comprensión como fundamento del Servicio Social”. Fac. de ciencias de la salud y servicio social. UNMdP. Fundación Paideia. Mar del plata.

depende de cada caso y de la evaluación realizada por el profesional acerca de la capacidad reflexiva del asistido. Esta comunicación consiste en el examen racional participativo de los condicionamientos externos (positivos y negativos) que gravitan sobre la situación, de recursos y capacidades (prácticas, afectivas, innovadoras, etc.) internas del sujeto, de la pertinencia y jerarquización de las necesidades sentidas, de la utilización más acertada de los recursos sociales disponibles, y del orden de prioridades y valores con el que el sujeto enfoca la realidad y a su propia existencia. A su vez tiene una característica particular; la de ser reflexiva y transformadora. Esta idea acompaña a la vida social, y trata de hacer crecer al otro como sujeto libre, ya que la idea no es que el sujeto solamente salga del problema actual sino que se capacite para enfrentar otros.

El punto de partida para la comunicación racional, refiere Di Carlo, es el principio de aceptación, el cual tiene por finalidad por un lado tranquilizar al otro en el sentido de que se lo comprende y comenzar así una deliberación común en el camino hacia la formación de un juicio consciente sobre cual es el problema y la realización del diagnóstico. Por su parte reconoce que todo el diálogo crítico llega en determinado momento a cuestionar al otro, generando rechazo y hasta resistencias, las cuales son necesarias que se afronten para buscar cambios conscientes. Cambiar significa también perder cosas, apoyos habituales, etc.<sup>44</sup> Al referirse al *comprender* expresa el autor, que este incluye a la capacidad de identificación frente al asistido, definida como el saber y poder ponerse en lugar del otro. Esta capacidad de no ser trabajada correctamente, contiene tres peligros o patologías a tener en cuenta: primero *perderse en el otro*, cuando nos conmueve su situación o nos remite a aspectos personales. La segunda patología está relacionada con *anular al otro*, y reemplazarlo en su accionar. A veces el otro puede que por comodidad o algo de timidez, remita su dificultad. Es importante limitarnos en nuestras acciones, lo que exige bastante carácter. La última patología a considerar es la de *identificarse con los aspectos negativos del otro*, por ejemplo cuando se identifica con aspectos sádicos del otro, al castigar físicamente a su hijo, so pretexto de educarlo.

---

<sup>44</sup> Aspecto a relacionar con la concepción de Carballada acerca de las dos caras de la intervención, y la necesidad de comprenderlas como un todo.

## **La metodología.**

MER a partir de su propuesta metodológica, descrita en el capítulo anterior propone el siguiente esquema básico del diseño de investigación de la autora clásica consta de las siguientes etapas:

- *Investigación: comprensión del individuo (individualidad y características personales) y del medio (recursos, peligros e influencias)*
- *Diagnóstico: significaciones y nuevas posibilidades*

El proceso hacia el diagnóstico está compuesto por cuatro fases: entrevista al cliente, contactos con la familia, búsqueda de otras fuentes y uso de la intuición; y un cuidadoso examen de los ítems y estudio de los datos recopilados

- *Tratamiento: acción combinada: directa (de la mentalidad del TS al cliente) e indirecta (ejercida por el medio)*

Di Carlo en relación a las etapas propuestas por MER, refiere que son una descripción establecida en una manera dialéctica, y que estas separaciones son más bien virtuales y con un objetivo pedagógico para el análisis de la situación; y no constituye una ruptura en el proceso del TSP. Respecto del diagnóstico sostiene que es siempre presuntivo e hipotético y modificable por naturaleza dentro del proceso vivo del seguimiento. Travi (2006) plantea que si los resultados del diagnóstico constituye la base del tratamiento, el TS está frente a un momento crucial (y tal vez el más importante) en el cual se manifiesta el compromiso del profesional por el mejoramiento de la situación planteada por el sujeto. Otro aporte significativo es su concepción del rol y función del TS, al cual lo plantea como necesariamente flexible y dinámico, atento a los cambios socio- culturales, ante lo cual las funciones deben ser modificadas en razón de los nuevos problemas, demandas y necesidades, al igual que la incorporación de nuevos conocimientos técnicos y científicos.

Otro aporte a considerar es el que realiza M. Payne (1995), el cual plantea que el estudio psicosocial, fija los orígenes del trabajo casuista en la

teoría del diagnóstico, uno de cuyos principios es la importancia de distinguir las diferentes categorías de *problemas* que presentaban los clientes. Plantea el estudio psicosocial, en el que se obtiene y ordena la información; la formulación del diagnóstico, con el análisis de la información, y en donde intervienen tanto el asistente social como el cliente, ya que ambos acuerdan y deciden cuál es el problema y qué es lo que hay que corregir y el tratamiento. En cuanto a los objetivos de tratamiento, las características deben escogerse de acuerdo con las metas que hayan sido previamente establecidas, y en donde la personalidad del cliente y los factores circunstanciales deben también condicionar la selección de las características del tratamiento.

### **La dimensión técnico operativa.**

En cuanto a la *dimensión instrumental* del TS Travi (2006) hace una síntesis de los aspectos más relevantes de la dimensión técnico-instrumental de MER. En relación a la *entrevista* MER distingue dos tipos, aquellas cuyo fin radica en el fin de conocer; y aquellas que se constituyen explícitamente en un medio para la intervención; o sea para producir algún cambio/modificación en los sujetos a los cuales va dirigida. Estas últimas corresponden a aquellas disciplinas que tienen una *intencionalidad interventiva*. Esta herramienta se presenta como el camino de acceso para *conocer y a la vez producir el cambio*. MER refiere que en el proceso de conocimiento, la entrevista es el primero y más importante de los cuatro procesos básicos del método propuesto de TS, no sólo porque se pone en marcha el proceso de intervención sino también porque llevan al *diagnóstico social*. (El resto de los procesos lo conforman los primeros contactos con la familia; la búsqueda de principios de comprensión; y su posterior interpretación). Realiza un apartado a las *entrevistas en domicilio* de la cual refiere que permitirá mejores condiciones para establecer "desde el principio una buena relación personal; y no estar sometida a presiones del orden institucional". Además evitará preguntas innecesarias que son respondidas por la capacidad de observación del TS. En cuanto al registro aclara que tiene una importancia central para la investigación como para la intervención, así como también se constituirá en un elemento de suma importancia para la docencia. En el registro se van produciendo la descripción y la reflexión de las modificaciones en el entorno como en los

sujetos, y también del propio quehacer del profesional. Respecto del informe señala que ocupa un lugar central para fundamentar la toma de decisiones, dependiendo su estilo de redacción, objetivos y contenidos de lo que se quiere comunicar, a quien se comunicará y para qué. Este informe agrega debe ser conciso, claro e imparcial. También hace mención al encuadre, como aquellas constantes que hacen posible el desarrollo de la tarea. Constituyen normas, parámetros que regulan una determinada intervención profesional. Entre ellas distingue las temporales, espaciales, y funcionales. Y agrega que el encuadre constituye un buen parámetro de evaluación para comprender lo que sucede en una situación/ proceso de intervención.

### **La relación.**

Kisnerman (1986) plantea que la relación se inaugura en un lugar y un tiempo determinado; y que es un vínculo compartido, por lo tanto social que surge de una necesidad: la de dar respuesta a la situación que se denuncia. Es una relación intencionada y expresada en un mutuo acuerdo que apunta a conocer-transformar una situación problema. Esa intencionalidad es la base racional que permite al TS y a las personas con las que trabaja, alcanzar los objetivos que se propongan. La relación profesional requiere siempre una disociación instrumental a fin de que el TS tome distancia relativa de la problemática, con el objetivo de poder reflexionar. El TS es el que permite que la persona se exprese, indague, reflexione. Sólo así puede elaborar su situación y encontrar como proyecto, sus propias alternativas de acción y decidir cuál es la mejor. El TS pone a su alcance los medios para el análisis.

### **Las redes.**

En este sentido, resulta fundamental lo que en palabras de Castellanos-Taucar- Mallo (1997) son las perspectivas de redes. Según estas autoras, el sujeto está inserto en el ambiente donde las personas interrelacionan y se desarrollan como tal, lo que da una pauta de movimiento, de modos diferentes de dar y obtener sostén; y de satisfacer deseos y necesidades, por ende situaciones nuevas surgen a cada momento que deben ser cuestionadas, analizadas, interpretadas, evaluadas, para complejizar la intervención profesional. Definen a las redes sociales, como entidades relacionales

complejas de carácter colectivo, que tienen atributos morfológicos e interactivos que le son propios; su fin es la satisfacción de las necesidades afectivas, informativas y materiales de los miembros que las integran. Distinguen inicialmente las redes sociales *primarias* de las redes sociales *secundarias*. Las primeras son conjuntos de personas que se conocen entre sí, unidas por lazos de familia, vecindad, amistad, trabajo, estudio, constituyendo agrupamientos en los que los vínculos que unen a sus miembros son de naturaleza afectiva (positiva o negativa). Más allá de la localización en tiempo o espacio, representan un territorio psíquico; las relaciones que en ellas se producen están basadas en la reciprocidad, estando los intercambios caracterizados por la gratuidad. Las segundas son conjuntos sociales instituidos, estructurados en forma precisa de manera funcional. A diferencia de las redes primarias, sus integrantes cumplen roles predeterminados y las relaciones que se dan en su interior se fundan en el derecho o en el dinero. En cuanto a la nominación de las redes y otros sujetos colectivos (familia, pequeños grupos, instituciones u organizaciones), las autoras indican que hay que tener en cuenta algunas cuestiones como: la familia y redes primarias no son términos equivalentes ni excluyentes. Las autoras piensan en términos de redes, a la familia y su ambiente en unidad, evitando aislar a las personas de los vínculos con su entorno mediato o inmediato. Los límites de ambas varían, así como sus dinámicas y sus misiones. En tanto que los espacios de socialización, recreación, trabajo, educación, se diversifican y constituyen satisfactores de necesidades complementarios, y adquieren roles relevantes en el proceso de socialización. Otro aspecto a considerar es que las redes primarias no son asimilables a los pequeños grupos, las redes no tienen límites, son fluctuantes en el tiempo – espacio. La inclusión de nuevas relaciones o la interrupción de otras, cambia la configuración de la red sin cambiar necesariamente su naturaleza misma. En tanto la red natural, refieren las autoras, es la expresión de los modos históricos, sociales y culturales, puestos en marcha por una persona para satisfacer sus necesidades, condicionada por características estructurales que las producen y no sólo por el deseo o la disponibilidad. Sintéticamente se puede afirmar entonces, que las redes naturales son consideradas “redes de mallas cerradas, basadas en vínculos fuertes que pueden favorecer el acceso a recursos instrumentales e intangibles como el

afecto, la seguridad, la protección, el apoyo psicológico [...]; bienes y servicios materiales cuya obtención requiere un alto compromiso afectivo y un elevado grado de intimidad y confianza". Se prioriza dentro de las redes contemporáneas la presencia de sectores, como la familia, los amigos, los vecinos, los compañeros de trabajo, de estudio, organizaciones comunitarias, organizaciones societarias.

### **Intervención colectiva.**

Cristina de Robertis (1981) plantea el interrogante ¿qué es la intervención colectiva? Es la acción, dice la autora, ejecutada por los TS, con grupos categorías de población o área geográfica delimitada. Lo colectivo está dado por la clientela. Los TS no son los únicos que intervienen en esta dimensión, sino también otros actores sociales. Nos aclara que intervención colectiva e intervención individual no son opuestos, sino lo que es diferente son los objetivos y medios que conllevan también resultados diferentes. Los objetivos de la intervención colectiva se formulan de manera diferente, según que se atribuya al TS un rol de *mediador* o de *agente de cambio*. Por este último se entiende a aquellos objetivos destinados a ayudar a la población a poner en funcionamiento las estructuras que necesita para hacer frente a sus problemas colectivos, y llegar a ser miembros activos de la vida social. En cuanto al concepto de *cambio* la autora lo define como una de las bases conceptuales del modelo de intervención, ya que explicita una modificación, que pueda ser brusca, lenta, progresiva. No define la dirección, ni la naturaleza, solo designa un grado de transformación. Y agrega "toda situación de cambio conlleva inevitablemente tensiones, sentimientos hostiles y conflictos."

### **Bibliografía citada**

- CARBALLEDA, A.J.M. (2002). "La intervención en lo social: la exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales" Buenos Aires. Edit. Paidós.
- DE ROBERTIS, C. (1981): Metodología de la intervención en Trabajo Social. Buenos Aires. Editorial Lumen Humanitas.
- DI CARLO, Enrique (2008): El método de Trabajo Social Profesional. Un aporte a su pedagogía universitaria. Grupo Eimets. (Edición. 2008)
- EROLES, C. (2005): "Glosario de temas fundamentales en trabajo Social". Buenos aires. Editorial Espacio.
- IBAÑEZ, V. (2008) "La intervención profesional como acción transformadora emancipadora". Facultad de ciencias de la salud y Servicio social. Ficha de cátedra. Metodología del Servicio Social de Grupo. UNMdP.
- KISNERMANN, N. y Colab. (1986): Atención individualizada y familiar. Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social. Buenos Aires. Edit Humanitas.
- PAYNE, M. (1995): Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica. Barcelona. Edit. Paidós.
- TAUCAR, N.; CASTELLANOS, B.; MALLO, L. (1997): La perspectiva de redes naturales: Un modelo de trabajo para el Servicio Social. Anuario del Departamento de Servicio Social. UNMdP. Bs. As. Edit. I Lumen-Humanitas.
- TRAVI, B. (2006): La dimensión técnico instrumental en Trabajo Social. Reflexiones a cerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe. Buenos Aires. Espacio Editorial

## Capítulo IV

### Trabajo Social y Familia

**“La familia emerge como producto de múltiples condiciones de lo real, en un contexto socio-político, económico y cultural, con una historia de modelos esperados. Es un espacio de intimidad, de construcción de identidad, donde los vínculos familiares constituyen una fuente de sentimientos: amor- odio; seguridad- inseguridad.”(De Jong Eloísa, 2001)**

#### **Introducción.**

El TS fue la primera profesión que se acercó a las familias en el lugar donde ellas vivían, conociéndolas al interior de sus hogares, permitiéndoles una comprensión compleja de las familias en su contexto social. Este compromiso fundacional del TS se ha preocupado por la familia como la unidad social en que se focalizan sus intervenciones. Además de ocuparse de sus necesidades básicas, también dirigió sus esfuerzos a aliviar el sufrimiento emocional. Es MER quien sugiere el tratamiento de familias completas, y desarrolla el concepto de cohesión familiar, indicando el grado de vinculación emocional entre sus miembros de una familia, como un determinante crítico de las capacidades de ésta para sobrevivir. De esta manera el TS desarrolló su tradición profesional orientado a apoyar, educar, y fortalecer a las familias.<sup>45</sup>

#### **Conceptualización de la familia.**

Como expresa Elizabeth Jelín (1984), un concepto clásico de *familia* es aquella que la concibe como “la institución social ligada a la sexualidad y a la procreación, que regula, canaliza y confiere significado social y cultural a las necesidades de sus miembros, constituyendo un espacio de convivencia cotidiana (el hogar), con una economía compartida y una domesticidad colectiva”. De esta manera, conocer la evolución histórica que sufrió la organización de la familia, permite no sólo comprender el rol que el individuo

---

<sup>45</sup> Como especificidad profesional surge a partir de los aportes de Virginia Satir, quien atiende su primera familia, con la denominada terapia familiar en 1951.

desempeño en las distintas etapas históricas, en el ámbito de sus relaciones más íntimas, sino también revisar concepciones impregnadas, más que de fundamentos científicos, de pre- conceptos ideológicos. Así sucede cuando se afirma que la estructura paternalista de la familia pertenece al orden natural. En cambio, un conocimiento de la evolución y las transformaciones de las organizaciones familiares en su devenir histórico, permite evaluar críticamente la estructura y el desenvolvimiento que, en la actualidad presenta la familia.<sup>46</sup>

### **Los estadios de la familia.**

En un primer estadio, el grupo familiar se asentaba sobre la relación sexual, la cual existía indiscriminadamente entre todos los varones y mujeres que componían una tribu (endogamia). Esto determinaba que desde el nacimiento del niño se supiera quien era la madre, más no quien era el padre, lo que puede afirmar que en su origen la familia tuvo carácter matriarcal, el niño, crecía, se alimentaba, y educaba junto a la madre. Un segundo estadio, donde el hombre avanza hacia la formación de grupos familiares asentados en relaciones individualizados, con carácter de exclusividad; por lo cual es posible suponer que tras aquella primera etapa sobreviniese en la evolución familiar, lo que se ha dado en llamar la familia sindiásmica, basada en la exclusividad de la relación de la mujer con un solo hombre, pero sin reciprocidad, es decir, con la libertad de relaciones del hombre con diversas mujeres.<sup>47</sup> Finalmente, la familia evoluciona hacia su organización actual fundada en la relación monogámica: un solo hombre y una sola mujer sostienen relaciones sexuales exclusivas y de ellos deriva la prole que completará el núcleo familiar. La unión monogámica impuso un orden sexual en la sociedad, en beneficio de la prole y del grupo social. A su vez, esto facilitó el ejercicio del poder paterno y debilitó el antiguo sistema matriarcal de la familia. De Jong (2001) a su vez agrega que tanto la función educacional, como la función económica se satisface con el surgimiento de la unión monogámica, ya que individualizados claramente padre y madre, entre ellos se reparte y se comparte la tarea de educar a la prole, y

<sup>46</sup> El interés por los conocimientos sobre este tema, se visualiza a partir de las investigaciones arqueológicas y antropológicas iniciadas en el siglo XIX, las cuales, han sido realizadas formulando hipótesis sobre la organización y el desempeño de la familia mediante la observación y análisis de grupos primitivos contemporáneos, para deducir de ello la organización que cabe suponer ha tenido la familia en el pasado, y estimar así, las distintas etapas de su evolución.

<sup>47</sup> La autora refiere que posiblemente de esa etapa histórica provengan hábitos sociales con respecto de la diversa exigencia que, en materia de fidelidad, la sociedad hace al marido y a la mujer.

por otra parte distinta la aptitud física permitió al hombre y a la mujer distribuir, según esas posibilidades naturales, las tareas a emprender para proveer a través del esfuerzo común, a las necesidades de ellos y de su descendencia, convirtiéndose así la familia en factor económico de producción. No solo atiende a sus necesidades, sino que se producen en la familia bienes o servicios para negociar. Pero esta situación se revierte cuando, a partir del siglo XVII, las sociedades se transforman por el surgimiento del industrialismo. Ya la producción, salvo en zonas rurales, se desarrolla fuera del ámbito de la familia, se concentra en las industrias, en el ámbito de las empresas y se masifica. Y es así que la familia ha ido perdiendo el rasgo que la caracterizaba como núcleo de organización de la producción (en el plano económico), se ha reducido sustancialmente a un ámbito de organización del consumo. De manera que habiendo perdido su protagonismo económico, su razón de ser ha quedado circunscripta al ámbito espiritual donde con mayor intensidad que en ninguna otra institución de la sociedad, se desarrollan los vínculos de la solidaridad, del afecto permanente, y la noción de un propósito común de beneficio recíproco entre los individuos que la integran.

### **Contexto actual de la familia.**

Los cambios socioeconómicos han influido en la familia, que se ve enfrentada a nuevas exigencias de capacitación por parte del mercado laboral, al mismo tiempo la creciente incorporación de la mujer en el trabajo remunerado, y su cuestionamiento a la distribución tradicional de roles y el impacto en la vida familiar. En el contexto sociocultural, los medios de comunicación han transformado a la familia en varios aspectos, como en el uso del tiempo libre y las necesidades de información, afectando las ocasiones y formas de comunicación familiar. En definitiva este modelo neoliberal, basado en lo económico se presente como el camino de entrada para participar en esta "aldea global", y quienes no lo logran quedan excluidos. En la familia confluyen los efectos deshumanizadores de este proceso, que mencionara Eroles (1998). En la actualidad la familia se fue modificando a partir de las relaciones entre capital y trabajo; y al retirarse el Estado como mediador se producen transformaciones en el mundo del trabajo que impactan en la vida familiar. En cuanto a la estructura familiar, la primera característica es que sus miembros

están vinculados entre sí por medio del proceso de reproducción, y que esta relación sirve como base para la definición social del grupo y para la asignación de deberes y derechos entre los miembros de la familia. Existe siempre un sentido en el cual la familia es considerada, como un grupo de parentesco basado en la vinculación a través del nacimiento, la familia inmediata es, en todas partes y en todas las épocas destacada y socialmente reconocida. En su estructura están incluidas tres relaciones fundamentales, que son socialmente definidas; las relaciones maritales, las paternas, y las fraternales. La estructura de la familia humana esta arraigada en los usos sociales y costumbres, y la organización cultural puede subrayar, suprimir, agregar y eliminar, orientar y controlar hasta haber creado un sistema familiar, funcional, y estructuralmente vinculado con el resto del orden social.

La familia constituye la unidad indispensable de toda organización social, a través de la historia del hombre, adquiere esta significación dinámica para la humanidad, porque mediante su funcionamiento, provee el marco adecuado para la definición y conservación de las diferencias humanas, dando forma objetiva a los roles distintivos, pero mutuamente vinculados del padre, madre, y del hijo. Asimismo es un grupo primario que posee una espontaneidad y una libertad que proviene de la habituación dentro de un pequeño círculo y que proporciona sentido de identificación mutua. Además está vinculada a la satisfacción de todas las necesidades del niño, desde las materiales, como la alimentación, hasta las espirituales, como la seguridad y el afecto. Como la socialización esta íntimamente vinculada a todo lo que el niño hace en la vida, podemos entender porque la familia ocupa un puesto clave en la organización social. De este modo, la familia sintió el impacto de los cambios producidos en el proceso de modernización y globalización, generándose en ella profundas transformaciones en su estructura y sus procesos, que producen dificultades y desajustes para sus miembros, repercutiendo en la sociedad como un todo. Esto nos exige una visión más lúcida respecto a la génesis de los problemas sociales, los cuales se encuentran en la estructura y funcionamiento de la sociedad, y no en la familia. Dentro del marco de la Ley de la Promoción y Protección Integral de los Derechos del Niño, se establece el concepto de núcleo familiar: "además de los padres, se entenderá por núcleo familiar a la familia extensa y otros miembros de la comunidad que representen para el niño

vínculos significativos en su desarrollo y protección.”<sup>48</sup>

### **Trabajo Social y Familia.**

De Jong (2001) en relación a la familia expresa: “cada familia es un producto real, es un campo de fuerzas donde se expresan intereses comunes y diferentes, donde se establecen relaciones de interacción, comunicación y poder. Es una estructura social en movimiento, donde hay organización familiar diversa, y diversidad cultural.” Sugiere que para el trabajo con familias, es necesario conocer las prácticas de cada familia para transformar; democratizar los espacios sociales (familia); y posibilitar su integración a la sociedad donde el Estado debe garantizar las condiciones económicas y sociales, considerando la importancia del trabajo como organizador de la vida familiar. Remarca la importancia de la contención de las redes sociales para su proyección, ya sean estas institucionales y/o familiares. Entiende por red a aquel sistema abierto de intercambio, comunicación y acción que permite el protagonismo de las personas. Para Aylwin- Solar (2002) son tres las características del Trabajo Social Familiar<sup>49</sup> que fundamentan su intervención: una de ellas es la experiencia y conocimiento acumulado por ser la primera profesión que históricamente abordó esta tarea; otra el contexto social en el que se ubica la profesión para acercarse a la familia; y por último, la visión de la familia como una totalidad y la profunda valoración y la importancia de los lazos familiares para el bienestar y desarrollo humanos.

Para Eroles la familia es también un *sujeto de derecho*, es partícipe de la dignidad humana y es también titular de derechos fundamentales que la sociedad y el Estado deben contribuir a descubrir y reconocer. Y agrega que la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce en la familia como el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y el Estado. Sin embargo, reconoce a su vez que la familia tiene, en determinados casos, un potencial deshumanizador comprensible en la vida cotidiana de las personas. Por lo tanto, sostiene que diversas instituciones, conscientes de estos graves efectos, se ocupan de apoyar a la familia: Trabajo Social es una de ellas.

<sup>48</sup> Párrafo cito en la Ley 13.298- Anexo I- Decreto reglamentario de la ley 13.298- Art. 3. (pág. 57)

<sup>49</sup> A partir de aquí se utilizarán las siglas TSF

## **Intervención con familias en TS.**

Comenzaré con un párrafo de Natalio Kisnerman (1986), el cual expresó “que para resolver una problemática de una persona es necesario que el profesional y la familia deban conformar una unidad de trabajo.” El rol del TS es asistir para la prevención, promoción y organización familiar para aportar a la resolución del conflicto. Con una acción planificada, organizada con intervención entre los diferentes actores. Es necesario que el TS describa y analice la situación familiar, teniendo en cuenta: 1) La visión del TS respecto a la familia; 2) Las necesidades emergentes; 3) Analizar como se trabaja desde las instituciones, políticas sociales, ong's, etc.; 4) Intentar la modalidad transdisciplinaria; y 5) Trabajar la tensión entre lo común y lo diverso, lo explícito y lo implícito. A su vez resalta la importancia de incorporar una mirada interpretativa para develar significados, conceptos y representaciones que los sujetos construyen en la realidad social. Considera a la familia como una estructura social internalizada, considerando el actual contexto con su multiplicidad de formas; para lo que es necesario tener en cuenta como cada sujeto internaliza las relaciones familiares, relaciones sociales, el lugar que ocupa, y cuales son sus funciones. Para De Jong (2001) la realidad familiar debe considerarse como una totalidad empírica, en movimiento constante, abierta, con las determinaciones contextuales, producto de las relaciones con el medio. Dentro de la totalidad empírica tener en cuenta al interior de las familias la relación con las micrototalidades intersubjetivas. Así el TS interviene a dos niveles; en las relaciones de horizontalidad en el interior de la familia; y en las relaciones de verticalidad en la relación familia- comunidad, para conocer que lugar ocupa en el contexto, cómo se estructuran las relaciones con las redes próximas, etc.

Respecto de las funciones, Aylwin- Solar (2003) sostienen que la familia cumple una función básica humanizadora, que se pone de manifiesto en una doble vertiente: su dinamismo personalizador y su fuerza sociológica, donde uno de los aspectos más relevantes de esta función es la transmisión de la cultura, constituyendo a la familia en una de las instituciones más importantes, ya que promueve la formación de la identidad personal (pertenencia simbolizada por el apellido) y la formación del *ethos* común, a la vez que fomenta la libertad y la conciencia moral; y refieren que: “En la actualidad las

funciones sociales que se le asignan a la familia son la de reproducción social, la de regulación sexual, la de mantención y cuidado físico de sus miembros, apoyo emocional y socialización de sus hijos. No obstante la familia sigue desempeñando funciones educativas y económicas que son esenciales para la sociedad. Se espeta de la familia que sean el espacio del amor, de la humanización y de la intimidad en un contexto competitivo, deshumanizado en que se quita cada vez más tiempo y espacio a la vida familiar." De esta forma el binomio familia- sociedad mantiene una relación compleja, donde la familia queda subordinada a las necesidades de otras instituciones. En nuestro país, y como en casi toda Latinoamérica, el rol económico tiene prioridad sobre otros, como el rol conyugal y/o parental. Mientras más bajo es el status ocupacional menos influencia tiene la familia en los grupos que se preocupan de los asuntos económicos y políticos, y menores son los recursos con los que cuenta para promover su propio interés. Todas las familias, sea cual fuere su posición, comparten la naturaleza de los vínculos que los unen, el ciclo vital de su desarrollo y los problemas más típicos que las afectan. Pero la forma en como se dan esos procesos y las características que asumen son cualitativamente diferentes en una familia de una clase a otra. Las condiciones de vida en que se desenvuelven las familias de bajos recursos son tan precarias que no permiten que ellas, como instancias de mediación entre la sociedad global y los individuos, conformen sus espacios para posibilitar el desarrollo integral de sus miembros. Así la definición de familia en crisis es un chivo expiatorio de una disfunción societal más compleja en la relación entre el macrosistema social y el microsistema familiar. Ya no sólo que el macrosistema ha dejado de fortalecer a la familia, sino que en este contexto genera influencias negativas que contribuyen a su desintegración. La familia cuenta con recursos internos que les permite mantener su unidad e identidad en medio de situaciones adversas y cambiantes, y esos recursos pueden ser reactivados y fortalecidos a través de una ayuda adecuada. De lo contrario, muchos padres se sienten incompetentes para ejercer su rol, aumenta la violencia intrafamiliar, se debilita la cohesión entre sus miembros, muchas familias se desintegran y favorecen así la desorientación de sus hijos, que en estas condiciones pueden incurrir en drogadicción, conductas delictivas, etc. La falta de equidad no sólo la encontramos en las relaciones familia- sociedad, sino también al interior de las

familias, siendo su expresión la violencia intrafamiliar cuyo consecuencia se ven afectados mujeres y niños fundamentalmente. En relación a este tema Jelín (1997) expresa: "La violencia doméstica en sus diversas formas son claramente violaciones a los derechos humanos. Ocultos bajo el manto de la privacidad de los afectos y del autoritarismo patriarcal durante siglos, comienza a hacerse visible en las últimas décadas." Urge un cambio en la forma como se están desempeñando los roles de género en la familia, lo que contribuirá a generar una mayor democratización de la vida familiar. Las familias pobres ven aumentados estos conflictos por su situación de pobreza y carecen de los recursos que a menudo otras familias tienen para enfrentar sus problemas. En este contexto la pobreza debe entenderse como uno de los ejes internos del tipo de modernización vigente, que produce a la vez integración y exclusión; riqueza y pobreza. Las familias con daños graves (prostitución, drogadicción, acciones delictivas, etc.) difícilmente superarán espontáneamente su situación y requieren de formas de intervención multidisciplinaria. La percepción de las familias más pobres es que sus barrios, el entorno inmediato en que viven su vida cotidiana, son ambientes inseguros para ellas y sus hijos.

En sus palabras MER destaca la importancia dada por la profesión hacia las familias; "Los instintos de protección y benevolencia tienen su génesis en el hogar y a través de toda la vida esta cuna lealtad y de sacrificio servirá como criterio final para las otras actividades humanas." Y a su vez la autora aborda aspectos relacionados con las funciones familiares como aquellas referidas al desarrollo de la individualidad, a la identidad sexual, al aprendizaje de roles sociales para desempeñarse adecuadamente en la sociedad, a la importancia del aprendizaje en la vida familiar de origen para la percepción de sí mismo y de los otros, y a la calidad de las relaciones que se establecen con el medio. Y destaca la *característica del TS con familias* de hacer el tratamiento en el hogar del cliente, y la importancia otorgada a la interacción familiar y el valor de cada miembro de la familia en su perspectiva única. MER marca el inicio de la modalidad básica del TS con familia: la atención de casos familiares al interior de las instituciones. Por su parte GH señala que no podemos comprender a la familia sin entender el *contexto* en el cual está inserta, considerando siempre cómo afecta a la familia lo económico, lo sociopolítico, y cultural. Considera a la familia como *unidad de trabajo* y en términos de intervención plantea el uso del

tratamiento familiar, ya que permite ubicar y clarificar el problema a través de la discusión, permite la expresión de opiniones, disipa la ansiedad.

El TSC enfatizó en su práctica la interdependencia de las personas con su entorno mediato e inmediato, sin embargo sufrió la influencia del psicoanálisis, el cual excluía explícitamente los entornos del individuo. Por su parte Virginia Satir<sup>50</sup> (1960) comienza a desarrollar los inicios del movimiento de terapia familiar, con nuevos conceptos que derivan en la *teoría de los sistemas*, recuperando el TS su tradicional orientación hacia la persona- en – situación, trayendo a primer plano a la familia. Como marco de referencia sistémico postula dos premisas fundamentales: una de ellas es que los seres humanos sólo pueden ser entendidos y ayudados en el contexto de los íntimos y poderosos sistemas humanos de los que forman parte. Y la otra es que las relaciones y transacciones en el sistema familiar con el medio ambiente son esenciales, ya que allí surgen dificultades y discrepancias entre las necesidades y capacidades de las familias; por una parte y las cualidades y recursos del ambiente por otra. El TS centrado en la familia es diferente del caso social, y la diferencia radica en que el foco es la *familia*; y desde la perspectiva epistemológica se basa en la teoría de familia y el enfoque ecológico sistémico. El enfoque sistémico ecológico pone el acento en la interfase entre las familias y sus ambientes, donde la misión del TS es mejorar y enriquecer la calidad de vida de las familias y los individuos que la forman, interviniendo en el balance adaptativo entre los seres humanos y sus ambientes ecológicos. Otros autores como Germain y Gitterman<sup>51</sup> (1980), refieren que la misión básica del TS exige: fortalecer las capacidades de las familias para satisfacer las necesidades de sus miembros y desarrollar transacciones más productivas con sus ambientes; e influir en los ambientes para que respondan más adecuadamente a las necesidades de la familia.

En síntesis, la familia puede estar en el centro de atención aún cuando se trabaje con individuos, grupos o sistemas más amplios, (ya que incluye elementos de todos ellos) y de este modo la intervención del TS se torna multifacética, ya que se da a nivel directo e indirecto, abierta a la creatividad y la colaboración con otras disciplinas. Lo nuevo en TS con familias incluye una

---

<sup>50</sup> Autora citada por Aylwin y Solar (2003)

<sup>51</sup> Idem.

refocalización en la familia que al fundamentarse en nuevos aportes teóricos permite un abordaje de su objeto en términos de totalidad, exige una perspectiva interaccional, un mayor énfasis en las fortalezas de la familia y en la participación activa de la familia en el uso de estrategias junto al TS.

El aporte de la teoría de sistemas nos permite ver a la familia como una totalidad que se compone de partes, con sus miembros, los que se interrelacionan y son interdependientes entre sí, osea que lo que le sucede a alguno de sus miembros influye en los demás, y a la familia como un todo. Es un todo en el cual la relación establecida por las partes constituye un nivel superior de organización, que no es lo mismo que la sumatoria de los atributos de sus miembros. Esta perspectiva sitúa el significado y la comprensión de la familia en la observación de los patrones de organización que la familia se ha dado a lo largo de la historia y que están presentes en el hoy. Se trata de descubrir en cada caso cuales son las reglas de funcionamiento que esa familia se ha dado en todo el ámbito de sus relaciones. La familia crea en su devenir una organización de relaciones, es decir una estructura propia la cual funciona a través de diferentes procesos que le dan vida y cuerpo. Para Minuchin<sup>52</sup> (1982) una estructura es el conjunto de relaciones entre los diversos subsistemas familiares, que configuran un conjunto de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia. Identifica tres subsistemas clásicos: *el subsistema conyugal, el subsistema parental y el subsistema hermanos*. Todos los sistemas tienen límites, señalan quién está adentro y quién está fuera de él. Estos límites están constituidos por reglas que definen quines participan y de qué manera, y tienen por función proteger la diferenciación del sistema o los subsistemas. Minuchin (1982) define tres tipos de límites: los abiertos o permeables; los límites cerrados o impermeables; y los límites difusos o azarosos. A su vez los sistemas familiares están en constante cambio y movimiento, y para responder a las necesidades de sus miembros y a las necesidades de su contexto, cuentan con las capacidades que los llevan a mantener la estabilidad, por una parte, y a promover la adaptación y el cambio por otra.

---

<sup>52</sup> Citado por Aylwin y Solar (2003)

## **Los procesos del sistema familiar.**

Las familias están constituidas por subsistemas esenciales, cuyo patrón de relaciones da origen a la estructura de la familia. Esta estructura es mantenida y manifestada a través de los procesos del sistema familiar; es decir la comunicación, los roles y las normas o reglas. Respecto a la comunicación Aylwin y Solar (2002) plantean que es el vehículo primario en la medida en que todo es comunicación y que es imposible no comunicarse. Para Virginia Satir (1980) la importancia de la comunicación radica en que ella puede desarrollar y permite conocer el nivel de autoestima de cada uno de los miembros del grupo familiar, autoestima que está ligada a la *identidad e individualidad*, y por lo tanto al proceso de diferenciación. En tanto los roles son usados continuamente como proceso para ordenar la estructura de relaciones dentro de la familia; posicionando a cada uno de los miembros en su calidad de actor y a cómo su actuación influye en el sistema familiar. Satir (1960) señala que las personas desempeñan diferentes roles y que pueden equilibrarlos con relativa armonía, aún con las dificultades que puedan presentarse al momento de compatibilizar múltiples roles. En relación a las normas o reglas tienen la función de garantizar que se viva de la familia y de la sociedad. Independientemente de cuán explícitamente estén formuladas, los integrantes de la familia "saben" cuales son las reglas que rigen en su familia, desde los más sencillos, cotidianos y domésticos hasta aquellos orientados a valores, a aspectos más trascendentes de la vida.

Para concluir Aylwin y Solar (2003) señalan que mientras más congruencia exista entre la comunicación, los roles y las reglas de un sistema familiar, más adecuado será este y su respectivo funcionamiento. Además evaluando estos procesos la familia obtiene una retroalimentación acerca de la calidad de su funcionamiento. Este posicionamiento ligado al enfoque sistémico, está relacionado con la manera de comprender a la familia, a la importancia otorgada a la interacción; y a los intercambios de las personas con sus medios más significativos; dando lugar a una causalidad del orden circular, donde causas y efectos se encuentran circularmente unidos. De esta manera se pasa de un pensamiento unicausal (causa A produce efecto B) a uno interaccional, dando base a intervenciones en el orden de lo social, que den cuenta de contextos relacionales, y no de hechos aislados. Miranda Aranda

(2004) analiza el enfoque sistémico, y plantea que es un cambio de perspectiva, un pasaje del estudio de un individuo con sus dificultades y sus repercusiones en el medio familiar; al tomar el grupo familiar como objeto de intervención. La familia como una *unidad biopsicosocial* de interacciones e interrelaciones, implica un cambio de óptica, de la mirada causa- efecto a una causalidad circular. El enfoque sistémico estudia los fenómenos en el contexto en el que se presenta y se desarrolla, y al individuo como parte de un sistema interpersonal. Los aportes que este enfoque hace al trabajo con familias son tomados por el TS a partir de que proporciona herramientas para unir medios de intervención micro y macrosocial; y estudia entornos sociales y su impacto en la sociedad, lo cual permite analizar y planificar programas a nivel macrosocial.

### **Bibliografía citada**

- AYLWIN, N.; SOLAR, M. (2003): Trabajo Social Familiar. Santiago de Chile. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- DE JONG, E. y otros. (2001): La familia en los albores del nuevo milenio Reflexiones interdisciplinarias: un aporte al Trabajo Social. Edit. Espacio
- EROLES, Carlos y colab. (1998): Familia y Trabajo Social. Bs. As. Espacio
- JELIN, E. (1984): "Familia y unidad doméstica: mundo público y vida privada". Buenos Aires. Edit. CEDES.
- KISNERMANN, N. y Colab. (1986): Atención individualizada y familiar. Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social. Buenos Aires. Edit Humanitas.
- RICHMOND, M. E. (1993) Caso social individual. Edit. Humanitas. (primera edición 1922 RSF, New York).

## Capítulo V

### Estudio de caso

### El Trabajo Social en una institución

“El Caso Social individual es el tratamiento prolongado e intensivo que desarrolla la personalidad, reajustando conciente e inconcientemente al hombre a su medio social”  
(Mary Ellen Richmond- 1917)

#### **Introducción**

Para ayudar al lector a entender el desarrollo del proceso de intervención es necesario antes mencionar algunos puntos esenciales, en relación al encuadre institucional. Amadi es una Organización No Gubernamental (ONG) que trabaja en el campo de los derechos del niño, como sus siglas lo indican Asociación Marplatense por los Derechos de la Infancia. Esta institución cuenta con diversos programas, siendo una de ellos el de *Acompañamiento familiar*<sup>53</sup>, cuyo objetivo es “*Brindar acompañamiento interdisciplinario de asistencia, orientación y apoyo para las familias y sus niños, niñas, y jóvenes todos ellos en situación de vulnerabilidad socio-familiar*”. Esta institución mantiene convenio con la Sub-Secretaría de Niñez y Adolescencia, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires. De esta manera la derivación del caso social, está vinculado a un organismo estatal, denominado Servicio Zonal del Sistema de Promoción y Protección de los Derechos del Niño (SZPPDN) institución creada a partir de la ley 13.298 en el año 2007-

#### **Breve referencia a la Ley 13.298.**

#### **Doctrina de la Protección integral.**

La Convención sobre los derechos del niño es un verdadero tratado de derechos humanos de niños y jóvenes. Había sido ratificada antes de la reforma constitucional del año 1994 y se hallaba incorporada al derecho argentino, tiene desde la reforma jerarquía constitucional como lo mencionamos junto con los demás tratados citados, por imperio del actual artículo 75 inciso 22 de nuestra Carta Magna. Ella es una síntesis de normas

---

<sup>53</sup> En el anexo se adjunta el Programa citado para la apreciación del lector.

provenientes de diversos instrumentos de derechos humanos de carácter general y de principios que hacen a los derechos de la infancia. La plena vigencia de la Convención implica una nueva percepción de la niñez, un cambio en los paradigmas, en el pensamiento, obligando a todos los actores a replantearse prácticas, estrategias y acciones tanto individuales como institucionales. La normativa vigente es muy clara en cuanto al compromiso del Estado de proveer a los niños y jóvenes la protección necesaria ante la situación de afectación de sus derechos. Uno de los mayores logros de esta nueva legislación es establecer que la familia es el medio natural, prioritario para el desarrollo del niño y el pleno ejercicio de sus derechos, por lo que el Estado debe apoyar y fortalecer la familia a través de diversas medidas que ésta requiera para el mejor cumplimiento de su función natural en este campo (conforme Opinión Consultiva sobre la Condición jurídica y Derechos Humanos del niño dictada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos el 28/8/02).

Las políticas públicas deben sostener a las familias para asegurar el cumplimiento de los derechos de los niños, manteniéndolos en su ámbito familiar. En consideración a ello, el Estado cumple un papel secundario en la contención de los niños con sus familias. Tanto la ley nacional como las leyes provinciales concretan este mandato mediante la concreción de acciones positivas en defensa de los derechos de los niños (art. 75 inc. 23 de la Constitución Nacional). En provincia de Buenos Aires, al igual que otras leyes provinciales, el poder ejecutivo, mediante órganos especializados será la autoridad de aplicación, creara los programas y servicios necesarios para su cumplimiento. En los mismos tendrán una activa participación los Municipios. En algunas legislaciones se involucran a organismos no gubernamentales en este rol subsidiario de apoyo a la familia para el logro de la protección de los niños y jóvenes. Finalmente corresponde decir a modo de conclusión que la sanción de estas normas internas, adecuándose a las normas internacionales, no solo implican el cumplimiento de una de las obligaciones asumidas por el Estado Argentino al suscribir aquellas, sino que constituyen un paso efectivo, concreto hacia la protección integral de los derechos humanos de los niños y jóvenes. Con la sanción de las mismas se reconocen un conjunto de derechos y garantías que conforman el sistema de promoción y protección de sus derechos.

## **Estudio de caso**

### **La investigación**

El Equipo Técnico de Amadi encargado de intervenir en el caso, determina como primer paso, contactarse con las instituciones intervinientes, y con la Sra. RG.

#### **A) Comprensión de los recursos, los peligros y de las influencias del medio social.**

- **Antecedentes**

Este es el caso de RG, una señora de 38 años, madre de seis hijos, quien presenta su estado de salud deteriorado por la presencia del virus HIV en su organismo. La Sra. RG, históricamente en su familia de origen se ha caracterizado por mantener relaciones conflictivas, en particular con su madre. En los últimos diez años, la problemática familiar vivenciada por la Sra. RG se caracterizaba por: situaciones de violencia hacia su hija; razón por la cual la abuela materna instala la idea de obtener la tenencia de la misma; situación conflictiva con su padre, por la dependencia hacia alcohol de éste; la separación del padre de su hija hace diez años; con el cual habría contraído el virus de HIV; relaciones inestables con otras personas; consumo de alcohol y sustancias; y dificultades en la relación con sus hijos; especialmente en la puesta de límites, y pautas sociales con su única hija.

En la relación con su hija, lo que conforma el nuestro objeto de intervención, es relevante mencionar lo que sería la hipótesis preliminar: Por motivos relacionados con la violencia doméstica la joven SG decide huir de su hogar con el fin de solicitar ayuda, situación que fuera percibida por referentes vecinales, los cuales realizan la demanda ante los organismos pertinentes. Así llega hasta CPDen<sup>54</sup> de su jurisdicción. Al cabo de unos días la niña es trasladada a una institución de la ciudad<sup>55</sup>, tomando intervención el Equipo Técnico de respectivo institución. Durante ese período el equipo, trabaja con

---

<sup>54</sup> CPDen (Centro de Protección de derechos del Niño) es un organismo del Municipio de Gral. Pueyrredón, dependiente de la Secretaría de Niñez y Adolescencia. Interviene en situación de Vulneración de derechos del niño, y articula/deriva a SZPPDN.

<sup>55</sup> A partir de aquí se utilizarán las siglas HDR

los objetivos de sostener el espacio para la joven, y revincular a la misma con su madre. Los esfuerzos emprendidos por su familia (hermanos y madre), para modificar la situación, según la experiencia de dicha institución, no resultaron. Dicho equipo refiere que la relación madre e hija, gira en torno a las "crisis periódicas" que la madre padece, como consecuencia de su estado de salud, evidenciándose maltrato físico y verbal, siendo la joven depositaria de la reacción de su madre. En relación a la niña, la AS de HDR refiere que es "*muy caprichosa*", que todo lo quiere, y sino lo logra hace "*tremendos berrinches*", lo que ya habría traído ciertos conflictos con su familia y vecinos. Sin embargo, está situación despierta cierta ambigüedad en la niña quien por momentos logra poner en palabras algo del orden de lo emotivo, en referencia a su madre y hermanos. El Equipo del HDR, intervino trabajando con la madre, en forma irregular, sin constancia por parte la Sra. RG, sin embargo se logró estabilizar la situación y en abril del 2009 SG decide regresar con su familia. A los meses, resurge el conflicto con la madre, por lo cual la niña decide alojarse con una familia vecina, los organismos pertinentes le otorgan a los mismos una medida de abrigo<sup>56</sup>. La madre reacciona enfrentando a esta familia, en un episodio de violencia, por lo que se decide con el consentimiento de la niña, el ingreso en un nuevo Hogar institucional.<sup>57</sup> Es en este momento en el cual se solicita al SZPPDN la derivación al Programa de Acompañamiento Familiar de Amadi.

Con la información hasta aquí recopilada se elaboran la primeras hipótesis de trabajo:

- *Interacción de los miembros de la familia, caracterizada por la ausencia de límites claros en relación a los roles, autoridad materna debilitada por el uso de modos desfavorables para implantar pautas y normas sociales (familiares), permeabilidad familiar frente a la presencia de miembros de redes secundarias al núcleo (vecinos, otros familiares) que en el proceso intervienen determinando el discurso materno. Situación socio económica desfavorable, impactando en núcleo familiar, con necesidades básicas insatisfechas.*

---

<sup>56</sup> Medida legal que permite la obtención por parte de una institución o familia de la guarda del niño/a por un periodo que puede oscilar entre los 30 o 60 días corridos.

<sup>57</sup> Esta institución se denominará HJ.

- Entrevista con CPDen

Se lleva a cabo la entrevista con los integrantes del Equipo Técnico de dicho organismo con el fin de establecer pautas de intervención y recopilar los datos de base de la joven y su núcleo familiar. Se socializa aspectos relevantes de la historia familiar, de la cual surge la figura del abuelo materno, quien estaría conviviendo con la Sra. RG y dos hermanos de la joven. Se toma contacto telefónico con el abuelo materno, acordando entrevista domiciliaria en la próxima semana.

- Entrevista en domicilio con el abuelo y hermano

El Equipo de Amadi se hace presente, según lo pautado anteriormente en la vivienda del abuelo materno, quien posterior a la presentación, manifiesta su interés en conocer el paradero de la joven y a su vez hace explícito sus intenciones de colaborar en lo que fuese necesario. También el hermano de la joven, expresa su necesidad de conocer sobre su hermana, y los deseos de colaborar. De acuerdo a lo pautado con el CPDen se les informa a ambos integrantes el paradero de la niña, y el número de teléfono del lugar. Planteamos la posibilidad de contactarnos con la Sra. RG, informándonos que se encuentra internada en HIGA<sup>58</sup> por una descompensación que habría sufrido hace unos días. De esta manera quedaba establecido el contacto con dichos familiares.

- Entrevista con AS del HIGA

Se solicita entrevista con AS del HIGA, con el fin de conocer la situación de salud de la Sra. RG. Situación caracterizada por las dificultades de la Sra. RG en adherirse al tratamiento, argumentando esta última que cierta medicación tendría efectos secundarios que producirían la descompensación de su organismo. Situación agravada por la complejidad del diagnóstico: HIV y Hepatitis C. Se nos informa que la Sra. RG continuará con tratamiento ambulatorio. Acordamos mantener contacto en las próximas semanas.

- Primera entrevista con Sra. RG

---

<sup>58</sup> HIGA (Hospital Interzonal General de Agudos), institución donde la Sra. RG permaneció internada para tratar HIV-

Se realiza visita domiciliaria en la casa de Sra. RG. Nos presentamos como AS y Abogada de Amadi, informando de nuestra intervención a través del CPDen y SZPPD. Iniciamos la entrevista, dentro de la casa de la señora, la cual en un primer momento aclara que tiene poco tiempo para dialogar. Aceptamos sus condiciones, y nos disponemos a pasar. Durante la entrevista, se dialoga acerca de su estado actual de salud, nos informa que el día sábado pasado le dieron el alta del HIGA, con el cual continua con tratamiento ambulatorio con psiquiatría y psicología. Le proponemos acompañarla a ella en este proceso, que es libre de elegir si quiere o no, y que en caso de aceptar nuestra propuesta nuestro objetivo es ofrecerle oportunidades para revincularse con su hija, desde otro lugar diferente al que venían desarrollando históricamente, y para lo cual es necesaria su voluntad. La Sra. RG acepta, y sin alargar más la entrevista nos emprendemos a acordar un nuevo encuentro para la próxima semana. De dicha entrevista domiciliaria se realiza, por demanda de la Sra. RG un informe acerca de las condiciones socio ambientales del grupo familiar con el fin de iniciar gestiones para la obtención de recursos. A continuación se detalla parte del mismo:

*“En una vivienda ubicada en el barrio J al sudoeste de la ciudad, vive la familia de la Sra. RG, conformada por la madre y sus cinco hijos (4 varones y una mujer). La vivienda consta de un ambiente dispuesto para cocina y comedor, sin división, y dos habitaciones con espacio para dos camas individuales en cada una de ellas, y un baño. La mampostería carece de revoques, pintura y el piso esta hecho de carpeta de cemento. El mobiliario en general es escaso, se observa falta de sillas, y la puerta de entrada, esta atravesada por una cadena con candado, que cumple la función de cerrojo. Desde afuera de la vivienda se puede observar el movimiento interno, a través de los vidrios rotos de dos ventanas, en el frente y lateral. “*

- Sigüientes entrevistas

Durante las sigüientes entrevistas, se trabaja con la Sra. RG, quien reiteradamente refiere que tiene poco tiempo de vida. Su objetivo es claro, querer estar con su hija en estas fiestas<sup>59</sup> ya que no sabe cuanto tiempo dispone. Entrada al tema de su relación con su hija, manifiesta que tiene varios

<sup>59</sup> En referencia a la Fiesta de Navidad y Fin de Año.

"caprichos" que es difícil tratarla, y que no puede poner los límites para frenar los insultos que su hija le propone. La Sra. RG, refiere que han discutido en varias oportunidades, con el común denominador de su estado de ebriedad, el cual la lleva a poner los límites con violencia física con su hija. De esta manera se elabora en forma conjunta con la Sra. RG el planteo del problema: *el conflicto en la relación con su hija, y la visión del resto del grupo, caracterizada por el malestar de sus hermanos con la niña, por lo que le hace a su madre. La Sra. RG asume su responsabilidad en el asunto. Se realiza la elaboración conjunta del diagnóstico: el estado de salud actual de RG, la historia de adicción y alcoholismo, la violencia familiar que vivieron, son reconocidos por la misma como la naturaleza del problema. Reconoce que su hija ha sido objeto de maltrato físico y psicológico, por considerarla producto de una relación conflictiva con su ex pareja; del cual habría contraído su enfermedad.*

La Sra. RG refiere de su hija: *"Es la única mujer del grupo, veo en ella un espejo de lo que me pasó a mí."* En relación al encuentro con su hija se le clarificó que todas las personas tienen sus propios tiempos, que por lo tanto su hija también, tanto como ella misma. Se clarifica que nuestra presencia tiene su origen y fundamentación en el acompañamiento familiar. Expresa la repetición del modelo de su familia, su relación con su propia madre, y su vinculación con su padrastro, el cual en una oportunidad de la adolescencia le refirió algún agravio en relación al consumo de droga, razón que hizo de la misma una amenaza para él.

En relación a su tratamiento y al "poco tiempo de vida" se presenta la *Profecía auto cumplidora*: no quiere ir al HIGA por temor a que la dejen internada; siendo esto significativo para ella, ya que le otorga cierta credibilidad a un refrán popular que dice "la tercera es la vencida". Se interviene desmitificando esa situación, objetivando junto a ella. Referimos a que si no va al hospital probablemente "sea la vencida", en cambio su presencia ahí implica ponerse en manos de un tratamiento que es también su responsabilidad. Se acuerda con la Sra. RG otorgarle continuidad a su tratamiento psicológico, y epidemiológico.

- Entrevista con AS del HJ

Se toma contacto telefónico con AS de HJ, donde se encuentra la niña con guarda institucional, la cual manifiesta que la niña no tiene interés en ver a

su madre en estos momentos. Le refiero que hemos construido un vínculo favorable con la Sra. RG, a través del cual trabajamos las posibilidades de un encuentro con su hija, y las posibles reacciones de esta ante la situación de re-encuentro. *Se acuerda estrategias de intervención en relación a la revinculación, a partir del interés manifiesta por la madre en hablar con su hija. La misma consistió, en recepcionar el llamado de la Sra. RG, por parte de la institución, favoreciendo las condiciones para una vinculación constructiva con la misma, ya que las últimas oportunidades en que se contacto con otras instituciones, se habían producido situaciones de violencia.* Aquí es importante mencionar, que la planificación conjunta interinstitucional, logró un acercamiento favorable para los objetivos del tratamiento.

- Nueva internación de la Sra. RG

El Servicio Social del HIGA, nos informa acerca del estado de salud de la Sra. RG quien permanece internada por una nueva descompensación general de salud. Se acuerda nuevo contacto para conocer evolución de la Sra. RG. En esa entrevista surge el dato de la presencia de una hermana de la Sra. RG, quien la estaría acompañando en su internación. Se gestiona contacto telefónico con la misma, manifestando su interés en colaborar con su hermana y sobrina en esta situación. A partir de la internación de la Sra. RG, se dio lugar a la iniciativa de su hija, la cual fue informada del estado de salud de su madre, y plantea su interés en reencontrarse con ella. Se lleva a cabo el encuentro, con el acompañamiento de la AS de HJ. Esta última socializa la información, refiriendo que el encuentro que mantuvieron ambas, fue favorable para los objetivos de revinculación propuestos. Luego del alta médico, en entrevista con la Sra. RG la misma expresó que fue muy importante ver a su hija, y que quiere seguir por este camino, en donde prima el afecto, y palabras de apoyo entre ambas. Por su parte, la niña en el HIGA pudo contactarse con su tía materna la cual la invitó a una reunión familiar, en donde se reencontraría con sus hermanos y demás familiares. El contexto familiar, a esta altura ya incluía a otros integrantes, los cuales comenzaban a reencontrarse nuevamente. Entrevista de RG y su hijo MG en HJ. La Sra. RG se hace presente para solicitar permiso para retirar a su hija los fines de semana. Se acuerda en la posibilidad, siempre que se comprometa a acompañarla de regreso al hogar.

**B) Comprensión del individuo**  
**(Individualidad y características personales)**

- Las intervenciones cara a cara con SG

*1ª Entrevista con SG en sede de HJ*

En primer lugar se lleva a cabo la reunión entre los equipos profesionales intervinientes, Equipo de Amadi y de HJ (Director y AS) Se dialoga acerca de la joven, de la cual se manifiestan que el jueves último abandonó el hogar, y reingreso el día viernes. Que su madre ha estado en contacto con la joven, según esta habría relatado. El Director expresa que en una reunión mantenida con la madre, la Sra. RG y MG (hijo de 21 años.), le ofreció su ayuda y la oportunidad de seguir en esta dirección para con su hija. Posteriormente comienzo a relatar el trabajo realizado junto a la Sra. RG, y clarifico el objetivo de acompañamiento familiar de Amadi. Manifiesto el interés en conocer a SG. La joven es invitada a participar de la entrevista. Se acerca y mantiene contacto con los presentes. Observo que se incomoda frente a las preguntas que le realizan, y que se cierra y decide no querer hablar. Ante la actitud negativa de hablar el Director y la AS de HJ sugieren que la joven no quiere permanecer en el mismo, ante lo cual responde SG, negando dicha versión. Es clara al expresar que su deseo es permanecer en el hogar. Se le plantea cuando cambió de actitud y no contesta. Entendiendo que la situación incomodaba a la joven y evaluando la posibilidad de vincularme positivamente con la misma solicito permiso para entrevistarme a solas con la joven, ya que construir el vínculo de confianza que posibilitaría el trabajo posterior. Es aceptada mi solicitud y permanecemos durante cincuenta minutos dialogando. Algunos puntos de la primera entrevista se transcriben a continuación:

- *“¿No sé cómo hablo con vos?”*

Luego de haber dialogado acerca de nuestra presencia en el hogar, le explique como conocimos a su madre, a partir de la situación en la cual ella había tomado la decisión de irse de su casa. Me propuse realizar todos los intentos para ser lo más claro posible para una niña de 13 años; sin perder de vista que la verdad y la frontalidad en ese momento particular eran cruciales para la niña, a la vez que podían favorecer un vínculo de confianza. Le propuse

ayudarla si lo consideraba, de lo contrario al terminar la entrevista, no la volvería a ver. De esta manera, en la situación inicial la niña tenía el poder de decisión, y un lugar para el diálogo. Acepta la propuesta, y comienza tímidamente a hablar algunos puntos de su madre. Refiere que con su madre no puede vivir aún. Reconoce que ella hoy no puede, lo entiende y agrega que está preocupada por la salud de su madre, sin dejar de mencionar que no se ha relacionado bien nunca, y lo que mas le preocupa es la situación de sus hermanos que delinquen, y ella va detrás de ellos a buscarlos a la noche. Posterior a su relato, y de manera muy directa se pregunta: *“¿No sé como hablo con vos?, no me gusta hablar con los hombres.* En ese momento se me presentaron dos opciones: ser funcional a la expresión concreta de la niña, y finalizar la entrevista, o intervenir a partir de la “demanda encubierta”, basándome en el supuesto interés de SG para que permaneciera en la entrevista junto a ella. Fui por esta segunda opción, haciendo uso de la intuición, tal como lo propone MER. Continuamos dialogando por casi veinte minutos más acerca de:

- *“Malestar de la niña en HJ”*

Refiere que se siente apenada, porque en la institución ciertas personas (las tutoras<sup>60</sup>) le sugieren al resto de las niñas que no hable con SG porque no se comporta como debe. Si bien se reconoce como caprichosa, cree que son injustas en tratarla de esa manera. En sus palabras refiere que cuando se enoja se cierra, y agrega que: “si no quiero, no quiero. A veces revoleo cosas cuando me enoja. Sino preguntale a Clara.” Pregunta si conozco a Andrés y Ana, sus vecinos que intervinieron cuando ella hizo abandono de su hogar. Me pregunta si su madre sabe que vivió con ellos. Le digo que no lo sé, que no hemos hablado de eso con su madre. Le pregunto porque quiere saber, y se niega con un “no, por nada”. Noto que se cerró. Pregunta por su abuelo y si conozco la casa de éste. Refiere que: “La casa del abuelo es muy chica, cuatro por cuatro y no podemos vivir ahí.” Hace permanente uso del “cualquier cosa antes de no estar acá”.

---

<sup>60</sup> Referentes de la institución que conviven con las niñas en el hogar, y son las responsables del mantenimiento y la organización en cada uno de los sectores del mismo.

- *“Viaje a Córdoba en septiembre con danzas clásicas.”*

SG está cursando clases de ballet, y proyecta con su docente y el grupo un viaje a Córdoba para exponer su obra. Desde el HJ propusieron algunas condiciones: Sino levanta las notas en la escuela no autorizarán el viaje. Por esta razón SG solicita apoyo escolar para física, química y matemática. Hacemos un cronograma de horarios y se fastidia un poco dice: “detesto que me pidan horarios.” Se entiende por el fastidio que siente en el hogar y las tías, y las normas que rigen en la institución. Refuerzo el papel de la institución (HJ) y trabajamos la aceptación de las normas no sólo en el HJ, sino también en la escuela, en el trabajo con nosotros en Amadi, etc. Con mucho énfasis comenta que realiza Danza terapia. Me explica de qué se trata: el terapeuta pone música de fondo y le refiere que interprete la música desde la bronca, o el dolor. Luego finalizamos la entrevista y acordamos un día y horario para volver a encontrarnos, esta vez sería en la sede de Amadi.

## *2ª Entrevista con SG en Amadi*

- *La historia familiar desde el relato de SG*

Comenzamos la entrevista, retomando el tema del viaje a Córdoba. SG plantea que en su familia la pueden ayudar. Dialogamos acerca de los montos del viaje, las personas que estarían dispuestos a ayudarla, la posibilidad de hablar con ellos, etc. Le propongo realizar la confección del genograma familiar, para conocer como estaba compuesta su familia. A su vez, observar las referencias que ella haría en relación a cada uno de sus miembros familiares aportaría elementos para direccionar el trabajo de revinculación familiar propuesto. SG acepta realizar el genograma entre ambos. Del mismo se observa el afecto sentido a su grupo familiar directo, hermanos y madre, por primera vez menciona a su padre y hace referencia a la separación marital de sus padres, expresa las razones de la misma. Se dialoga acerca de la prevención de enfermedades, métodos de prevención, los cuales admite conocer. Luego elabora a través de la reflexión, que las responsabilidades en la prevención corresponden a ambos padres. Dialoga sobre su padre, en relación al discurso ofrecido en algún momento por su madre. Refuerzo su pensamiento y agrego que ella no puede responsabilizarse por sus padres, siendo este episodio el ámbito de los adultos responsables y no de ella. Manifiesta el

consumo de alcohol y drogas en el ámbito familiar, y a partir del genograma se analiza históricamente el funcionamiento familiar. Respecto de su presente se dialoga acerca de su escolaridad, manifestando la niña su desinterés en la misma. Continuando con el dialogo, se observa que posee conocimiento (procedimiento en matemáticas) y que en esencia su desgano tiene relación con otras preocupaciones actuales. La situación de salud de su madre, la relación de sus hermanos con el delito y el consumo, y su futuro en el hogar.

- *“Siempre estoy enojada, no me río nunca”*

A lo que se interviene diciéndole que “sin embargo tenés una muy linda sonrisa.” Pregunto porque no se ríe, y contesta que tiene muchos problemas. Le pregunto cuales y me dice que estar en ese lugar no le agrada. (en referencia nuevamente al HJ) Porque la dejan sola, y le cuestionan todo, y no le permiten relacionarse libremente con el resto. Menciona a Sol como una amiga del hogar. En la escuela polivalente cursa tres días a la semana doble turno. Me explica que no le gusta estudiar y que lo hace porque tiene que hacerlo. Refuerzo ese pensamiento, diciéndole que ya no sólo Amadi, ni HJ, sino que el Estado dice que es obligatoria la escuela secundaria. Para apaciguar su sensación de fastidio, (observada en sus gesto, mordiéndose el labio) le pregunto que le gustaría ser cuando sea grande, y responde “¡Docente no!” Luego refiere que Profesora de danzas. Le advierto que será docente entonces. Y agrega que sí. Me relata la organización del polivalente y discutimos acerca de si el cursar los 6 años de secundario le da el título de profesorado. Quedamos en averiguarlo para el próximo encuentro. Me cuenta que su hermano NG, pronto sale de la cárcel y su temor es que se ponga a trabajar<sup>61</sup>, utilizando las manos para encomillar el concepto, con los ojos hacia arriba, dejando entrever que entiende lo que está diciendo. Refiere que la abuela la vio en su cumpleaños el 25 de abril, y que después prometió llamarla y no lo hizo. Parece enojada al respecto.

Vuelve a manifestar su preocupación por el viaje a Córdoba. Los directivos del HJ le habrían manifestado que de continuar su bajo nivel en la escuela no podría realizar el viaje. Desde Amadi se continúa en la misma dirección, con el agregado de ofrecer ayuda necesaria para que pueda subir su

<sup>61</sup> En referencia a robar, hurtar, etc.

nivel en la escuela, y así llegar al viaje. Acordamos nueva entrevista para el lunes en Amadi.

- *Entrevista con AS de HJ*

La AS manifiesta que la niña durante el fin de semana no obtuvo las autorizaciones de salida, y a su vez participó de algunas situaciones de conflicto con sus pares. La suspensión de las salidas tiene relación con la sanción disciplinaria que la institución le procuró a la niña tras el abandono que esta realizara un mes atrás. Posteriormente y al iniciar sus actividades, la AS manifiesta que la niña a cambiado su actitud, comportándose dentro de las reglas y normas que establece la institución.

A su vez se dialoga con la profesional, acerca del interés de la niña en participar en el viaje programado con su grupo de ballet en el mes de septiembre 2010. Desde HJ se plantea que a la fecha es inaccesible para la institución desde lo económico (el viaje costaría \$500 por persona, osea SG y su madre) y para la niña dificultoso desde lo comportamental (el viaje tiene ciertas condiciones desde el hogar, por ejemplo que tenga un comportamiento adecuado a las normas en la institución y buen desempeño en la escuela, lo que significa que no tenga a la fecha del viaje ningún aplazo.), y desde lo relacional (su madre se ofrece para acompañar, pero el hogar duda del estado de salud de la misma para tal situación.). De acuerdo a esta situación actual, se plantea el siguiente trabajo en conjunto, articulando entre Amadi- HJ: gestiones para obtener recursos institucionales, estatales; y/o en redes familiares; incluyendo a la participación conciente de la niña; y trabajar con la misma las posibilidades existentes de concretar o no sus proyectos. Respecto de aquellos obstáculos que se presenten (de índole económica, escolar, institucional) se intervendrá, otorgándole el lugar de análisis y reflexión de la niña.

### *3ª Entrevista con SG en Amadi*

Entrevista llevada a cabo tal como se planificó con la niña en el día y horario; como así también en los compromisos asumidos de cada uno.

- *Su familia hoy*

Refiere que su madre esta internada, que su abuela materna le informó, y que fue a visitarla con AS del hogar. Respecto a la internación esta tranquila

porque no es la primera vez que sucede, y que se trata de una descompensación, lo cual se infiere que se trata algo que no desconocía. Para el regreso a HJ accedió al transporte público, colectivo de línea (563 B), demostrando su capacidad de ubicación y manejo en la vida social.

Dialogando acerca de HJ, la niña refiere que no hay contención en los vínculos, sobre todo con el personal de día, situación que le genera malestar. Repensando el abandono del hogar que SG llevara a cabo hace un mes, analiza que dicho episodio estuvo relacionado con las formas de control que toma la institución.

- *Viaje a Córdoba: plan de acción.*

Decidimos contactar recursos en la familia, entrevistarnos con ellos. La estrategia es recurrir a su familia, y que SG pueda contarles como está hoy, y lo que piensa de cara al futuro. Refiere de su familia, que esta empezando a reconstituirse, por lo menos en la familia que SG considera como tal es decir su madre y sus hermanos. Dinero para el viaje: ella sabe la situación, que si no hay plata para viajar no puede participar. El hogar esta gestionando una solicitud de beca o ayuda económica a ente provincial.

- *Normas y pautas.*

Aprovechamos que sacó un cuaderno de asistencia de su escuela, y adentro tenía el reglamento, lo leí en voz alta, tratando de ser los más claro posible sin lograr que se abriera el tema más de lo propuesto. Respecto de sus materias y de cara al viaje, que era lo que le interesaba, trabajamos sobre matemáticas, donde aparecían algunas dificultades. Apoyé los conocimientos de la alumna, en una materia que reconocí como recurso y decidí casi instantáneamente poner en marcha. Refiere que en examen de semana anterior aprobó con una nota de 9.50. Se muestra muy conforme y contenta por su rendimiento, manteniendo un bajo perfil. Repasamos el genograma, y alentamos sus potenciales de análisis en forma explícita a ella. Asiente cada reconocimiento, cada halago.

- *Entrevista con SG y su madre en HIGA*

Se realiza acompañamiento a SG a HIGA para ver a su madre la cual se encuentra internada. En la visita se toma contacto con el padrino de la niña, Sr. MG; la abuela materna; Sra. IT; el hermano MG. Se presencia la interacción entre madre e hija, junto a su hermano, donde se ven aspectos afectivos mutuos, (abrazos, risas, etc.). En cuanto al estado de salud de la Sra. RG se toma contacto con la Dra. García, quien nos informa que aún continuará internada, probablemente hasta dentro de 15 días, para realizar estudios y análisis que permitan elaborar el diagnóstico y posterior tratamiento.

Se plantea al interior del equipo y en conjunto con la AS del HJ la posibilidad de tratamiento terapéutico para SG, con el objetivo de trabajar su relación con su madre, y el impacto de la enfermedad de la misma.

- *Se planifica la próxima entrevista*

Teniendo en cuenta el escenario actual, en el cual madre e hija vuelven a interactuar después de haber estado distanciadas, se plantea al interior del equipo las futuras intervenciones. Estas girarán en torno a sostener los espacios para que ambas personas interactúen, y esto nos posibilite intervenir en interacción con ellos. Un nuevo objetivo específico que guía la intervención social.

- *Diagnóstico: significaciones y nuevas posibilidades*

De la niña se observa actitud y predisposición para participar en el programa, interés en mejorar su participación en la vida familiar, y a la vez desarrollar sus potencialidades. Alta capacidad para entablar dialogo constructivo, reflexionar y predisposición para entablar relaciones positivas con el equipo. A su vez SG demostró sus capacidades de manejo y desenvolvimiento en la vida social. (Carga de tarjeta, manejo del dinero, sentido de la ubicación, responsabilidad.) Protocolar, respetuosa, y franca. Intenta resolver el problema a través del dispositivo que le fue ofrecido, para trabajar la revinculación familiar. Vuelve a preguntar acerca del programa, y le informo en que consistía. Infero que tenía la necesidad de reafirmar el lugar que construyó. Reacordamos nuestro "contrato", de esta manera institución y niña; aceptamos las pautas y los objetivos del programa. En todo momento,

participó activamente, consciente de sus decisiones y con una capacidad de reflexión destacada. Así ha logrado referirse de ella, de su familia, de la interacción entre el todo y las partes. Participa elaborando su propio genograma; en cada respuesta su discurso es coherente con el diálogo, mira a los ojos, piensa antes de responder, como buscando la respuesta adecuada. En el relato de su vida histórica y presente, la niña no ha mencionado situación, en que un adulto le reconozca frente a frente su potencial y capacidad resolutive. Esta última fue necesaria redireccionarla hacia otros lugares donde obtenga beneficios y no insatisfacciones para ella y los demás. RG no tuvo esa chance a la edad de su hija, pero la tiene ahora y la esta aprovechando conscientemente, participando de este plan de tratamiento familiar. Capacidad de visualizar la problemática familiar, capacidad de análisis, capacidad empática y transferencial, conocimiento del manejo de las normas y pautas institucionales.

Con la Sra. RG se trabajaron diferentes aspectos vinculados con su estado de salud y los tratamientos en HIGA, la aceptación de los tiempos de los otros significativos (como los tiempos de su hija al momento de volver a comunicarse con ella), y la aceptación de pautas y normas del programa y el encuadre institucional. Respecto a la interacción entre madre e hija (SG y RG), es necesario tener en cuenta que tienen una historia. En cada encuentro con las participantes algo de la historia emerge como por presión interna, porque ambas pueden hablar del tema, instalan cada una de las situaciones de ayuda. Son capaces de abstraerse hacia el pasado, que las tiene como protagonista. La madre fue protagonista de su historia, en la que fue maltratada por su familia, con 12 años. Y conoció la vida en la calle, y en esa situación tuvo a sus hijos, con el agregado de una enfermedad sin cura a costas. Por su parte la niña reconoce haber atravesado esa situación particular. Esta etapa de la intervención, prioriza la articulación con la otra institución (HJ). La AS de HJ, se ha predispuerto favorablemente para acompañar desde su contexto de intervención. En este sentido, rescato la importancia de entablar relaciones entre los servicios profesionales de las instituciones; y destaco el profesionalismo de la colega.

- *Reuniones de Equipo de Amadi.*

Para el cumplimiento de los objetivos del programa fue necesario otorgarle fluidez y continuidad al trabajo entre profesionales intervinientes del caso, con la característica de posicionarse desde el rol perspective de acuerdo a la profesión. Confluencia de intereses al momento de intervenir en la problemática familiar. Se establecieron pautas para el trabajo sostenidas en la comunicación, la confidencialidad de la información, el respeto a las diferencias, y fundamentalmente el concebir a las personas como sujetos de derecho.

- *Evaluación*

La situación inicial donde el trabajo social comenzó a intervenir tenía las siguientes características: relaciones conflictivas madre e hija, abandonando esta última el hogar familiar, ingresos insuficientes, necesidades básicas insatisfechas, conexiones sociales significativas obstruidas, conflictos intergeneracionales no resueltos con impacto en la actualidad, disolución del grupo familiar, roles disfuncionales de sus miembros, violencia familiar, alcoholismo y adicciones en sus miembros, etc. En esta etapa del proceso se han obtenido ciertos logros: generar espacios para la revinculación entre madre e hija, transformando la comunicación inicial, con contenidos violentos, carente de contención, etc.; a una comunicación que respete los tiempos de cada una, y otorgándole un sentido de pertenencia a la vida familiar, se disminuyó las ansiedades de la madre, al conocer acerca del paradero de su hija, y se posibilitó un espacio de interacción tendiente a favorecer y mejorar las relaciones humanas. En relación al proceso vivido como pre-profesional siento que el caso está en marcha, y todo lo trabajado con la Sra. RG es preliminar. Es ver en marcha el proceso, es reconocer que estamos inmersos en una realidad cotidiana susceptible de ser abordada por los terapeutas, y para ser transformada los TS.

La parte al todo, del cual es emergente tal como lo planteara Kisnerman demuestra al TS que no puede ignorar el papel de las variables socioeconómicas, culturales, políticas en la problemática familiar y social y que el llamado "tratamiento individual" no puede escapar al imperativo de actuar con todas las organizaciones de la sociedad.

### **Bibliografía citada**

- KISNERMANN, N.; MUÑOZ. "La sistematización en Trabajo Social." (ver bibliografía.)
- Ley de la Promoción y Protección Integral de los Derechos de los Niños. Ley 13.298. Promulgada el 14/01/2005.
- RICHMOND, M.(E. (1993) Caso social individual. Edit. Humanitas. (Primera edición 1922 RSF, New York).

## **Conclusiones finales**

El TS direcciona su intervención en pos de superar aquellos obstáculos que impiden el goce de los derechos de las personas, inspirados en la justicia social y el mejoramiento de la calidad de vida de las mismas. Más de un siglo ha transcurrido desde que las pioneras del TS pusieron en marcha el Proceso de Profesionalización. Sin embargo, en las grandes y medianas urbes de la mayoría de los países del continente americano se hallan algunas similitudes respecto al contexto en el cual las pioneras del TS actuaban; las contradicciones de la llamada cuestión social: marginación, pobreza, violencia social, corrupción política, explotación, desafiliación social, exclusión, vulneración de derechos, etc. Sin el menor énfasis en instalar ningún tipo de comparaciones interrogo si nuestra profesión tiene la punta del ovillo por donde comenzar a conocer para transformar esta situación. Intento responder que si. Aunque sostengo a partir de la experiencia en este trabajo, que será necesario equilibrarse entre de los polos, aquel que representa los argumentos omnipotentes, y el otro que desconoce o minimiza los aportes reales y concretos que puede elaborar el TS.

Las pioneras del TS pusieron en marcha los estudios para analizar científicamente las causas de estos males sociales, otorgándole al TS la Profesionalización. De esta manera el desarrollo de los métodos, técnicas y procedimientos que en el transcurso del siglo pasado iniciaron MER, ADAMS, y posteriormente HHP y GH, son en la actualidad objeto de numerosos Trabajadores Sociales que intervienen en diferentes campos de la sociedad. Desde el uso de técnicas e instrumentos, como fichas, legajos, informes y registros, hasta la formación académica, con el conocimiento que implica en el uso (y no abuso) de las relaciones, manejo de entrevistas, y especialmente en la concepción del otro como un sujeto con capacidades, autónomo y libre.

La ruptura con la caridad y la beneficencia se establece a partir del irrumpimiento de los fines y valores de la profesión, los intentos de comprensión de las problemáticas sociales, apuntando a las causas, disminuyendo los efectos, y reconociendo a las personas como seres racionales capaces de llevar a cabo procesos de resolución de problemas. Así el objetivo del TS como lo planteara MER consiste en la educación de las

personas, en un proceso con el profesional, el cual acompaña y promueve el desarrollo de sus potencialidades y busca las transformaciones a nivel de reformas sociales. Por lo tanto remarco la importancia de la relectura de las obras de estas autoras clásicas, lo cual permite comprender el contexto en el que se forjó nuestra disciplina, y revalorizar los aportes, sin que sean objeto de cuestionamiento por su posición ideológica; la cual fue omitida (sospecho intencionalmente) en nuestro continente; por el sólo hecho que eran provenientes de EE.UU. Es innegable la relación con profesiones como la medicina, filosofía, psicología, derecho y antropología. Hoy en día la intervención profesional no puede desconocer la importancia del trabajo interdisciplinario, el contacto permanente con otras disciplinas, para abordar las complejas problemáticas sociales actuales.

La democracia está relacionada a las relaciones humanas; pero también a lo cotidiano. La democracia es más que un concepto, una idea. Es algo concreto, que se materializa a través de las relaciones humanas, en ese ámbito donde se despliega el respeto hacia el otro, la concepción de persona como un sujeto libre, autónomo, y con capacidad de decisión. El TS como disciplina debe respetar la democracia, más allá del ámbito donde se interviene; así en la contraprestación de un plan asistencial, en la entrevista en institución; o en la asamblea barrial. Los valores son parte de nuestra profesión y como tal deben ser rescatados del olvido, como aquellas voces que a principios de siglo, vieron en su presente un mapa futuro.

A lo largo de este proceso de trabajo con las familias he encontrado el camino que me permitió desarrollar experiencias de transformación de situaciones complejas, en otras más saludables para las personas. Claro que este camino no lo he transitado sólo. En este sentido rescato la importancia fundamental para dicho proceso, el haber hecho participe las personas involucradas, quienes a partir de la clarificación de los propósitos y fines del TS han sido activos en la toma de decisiones conscientemente. Por eso los logros obtenidos son producto de su compromiso y voluntad de participar en el proceso de resolución de problemas. A su vez la inclusión y articulación de instituciones que de una u otra manera acompañan el proceso familiar, han sido de vital importancia. Desde la mirada profesional, dichas articulaciones institucionales permiten al TS ampliar el conocimiento sobre los recursos

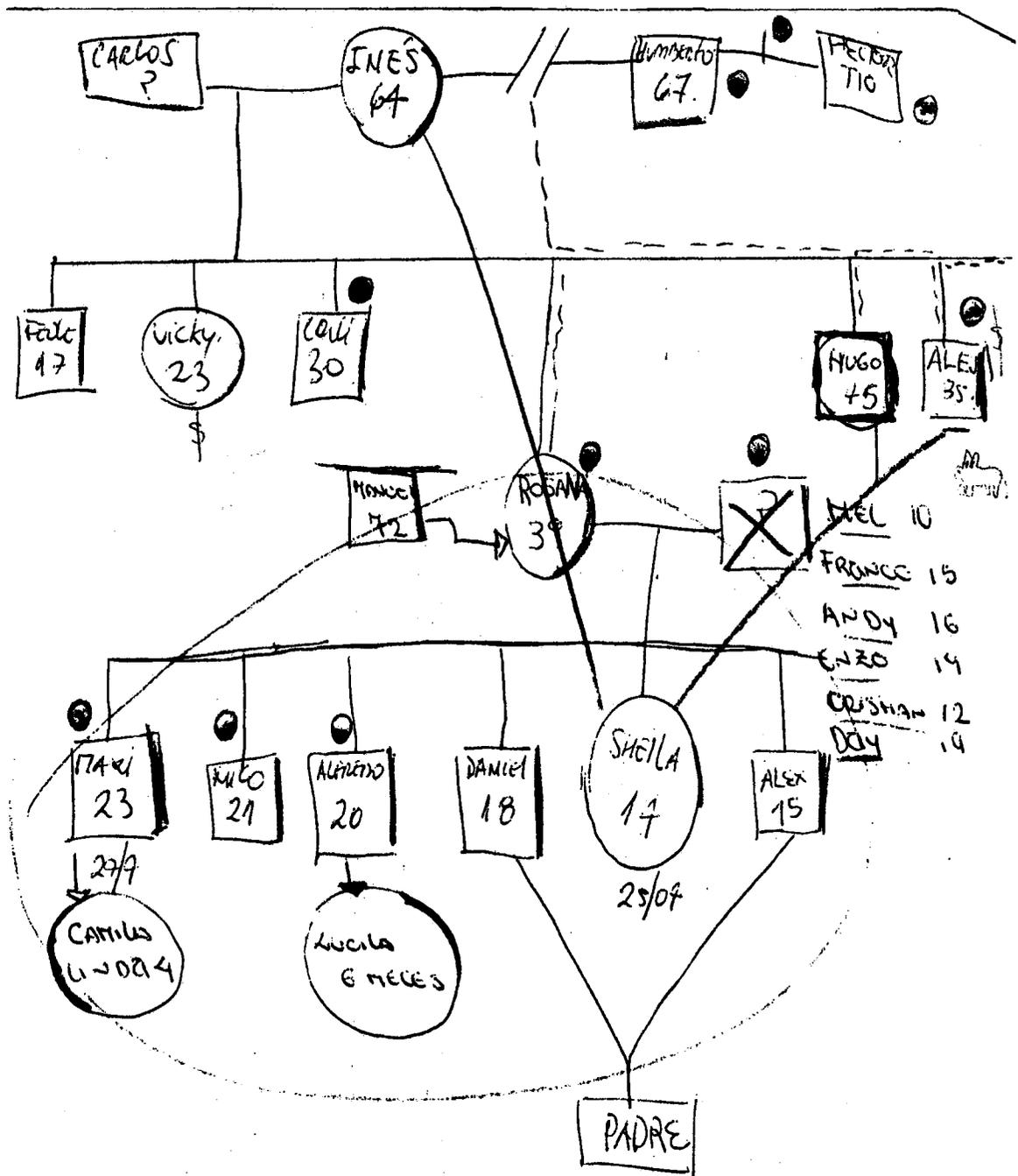
disponibles, los métodos de trabajo, las incumbencias institucionales, y la efectividad alcanzado cuando el trabajo es compartido desde los distintos campos, y desde las distintas profesiones. En el caso que he sistematizado, he mencionado numerosas instituciones como HIGA, HDR, Hogar juvenil, CePeDen, Servicio Zonal, entre otras. Esto me permite inferir que el trabajo no es pertinente a una sola institución sino que incluye a la sociedad en su conjunto, lo que posibilita el desarrollo de estrategias eficaces para obtener logros satisfactorios. Sin lugar a dudas uno de los aportes más destacado de este trabajo fue el recorrido por cada una de las instituciones, lo que permitió establecer un mapa de actuación de cada una de ellas, estructura de primordial importancia para el trabajo de articulación social. De esta manera y a través de la inserción y articulación con dichas instituciones he logrado conocer la estructura y el funcionamiento de las mismas, sus objetivos y sus competencias, enmarcadas en la nueva ley 13.298, la cual representa un cambio de paradigma para toda la sociedad.

Este trabajo pretendió abrir caminos a la exploración de nuestra historia como profesión, inundando a lectores de tramos no profundizados de la disciplina, con la intención de desarmar esas concepciones prejuiciosas hacia quienes dieron el puntapié inicial en el TSP. La ciudad de Mar del Plata tal como se halla hoy día sigue constituyéndose en un hervidero de ideas, caldo de cultivo para las ciencias aplicadas. Razón por la cual el salir a las calles, a los barrios, a vivir la experiencia junto a las personas, y establecer un contacto a través de las visitas sistemáticas corresponde al método profesional del TS. Retomo a MER cuando plantea que un método de trabajo debe renovarse constantemente, ya que el método no es más que un medio, un camino para llegar a un fin, y lo define como "la manera cómo actúa el TS desde su primer encuentro con el asistido hasta que finaliza su acción."

Este momento histórico que vivimos en nuestro país, encuentra al Estado comenzando a modificar su rol respecto de la sociedad, en la búsqueda, cuyo norte es la distribución de la riqueza, participación de todos los sectores, con políticas inclusivas, y que más allá de las diferencias y falencias con nuestros gobernantes de turno, no se puede negar el cambio de rumbo, sin olvidar la nefasta década de los noventa. Este contexto actual con el transcurrir del tiempo probablemente será analizado, será cuestionado. El Trabajo Social

puede (y debe) aportar a los cambios de la sociedad, tiene las herramientas, los fundamentos y principios, tiene un origen y una historia, tiene modelos referentes y diferentes. El Trabajo Social tiene una misión, el de mejorar las condiciones de vida de las personas, revalorizar sus derechos, y promover sus capacidades, todo esto en un contexto favorable para la participación de nuestra profesión en diferentes esferas de la vida social. Desde los espacios políticos, con ministros y concejales profesionales de nuestra disciplina, con participación en movimientos sociales, en organismos no gubernamentales, con participación en la educación y salud de nuestros hijos. Este escenario es propicio para desarrollar las capacidades del Trabajo Social, con profesionales, docentes y estudiantes que conformen una unidad de pensamiento crítico, basado en la justicia social. Esta es la propuesta al conjunto de la profesión, y este trabajo pretende iniciar una búsqueda en el escenario de hoy.

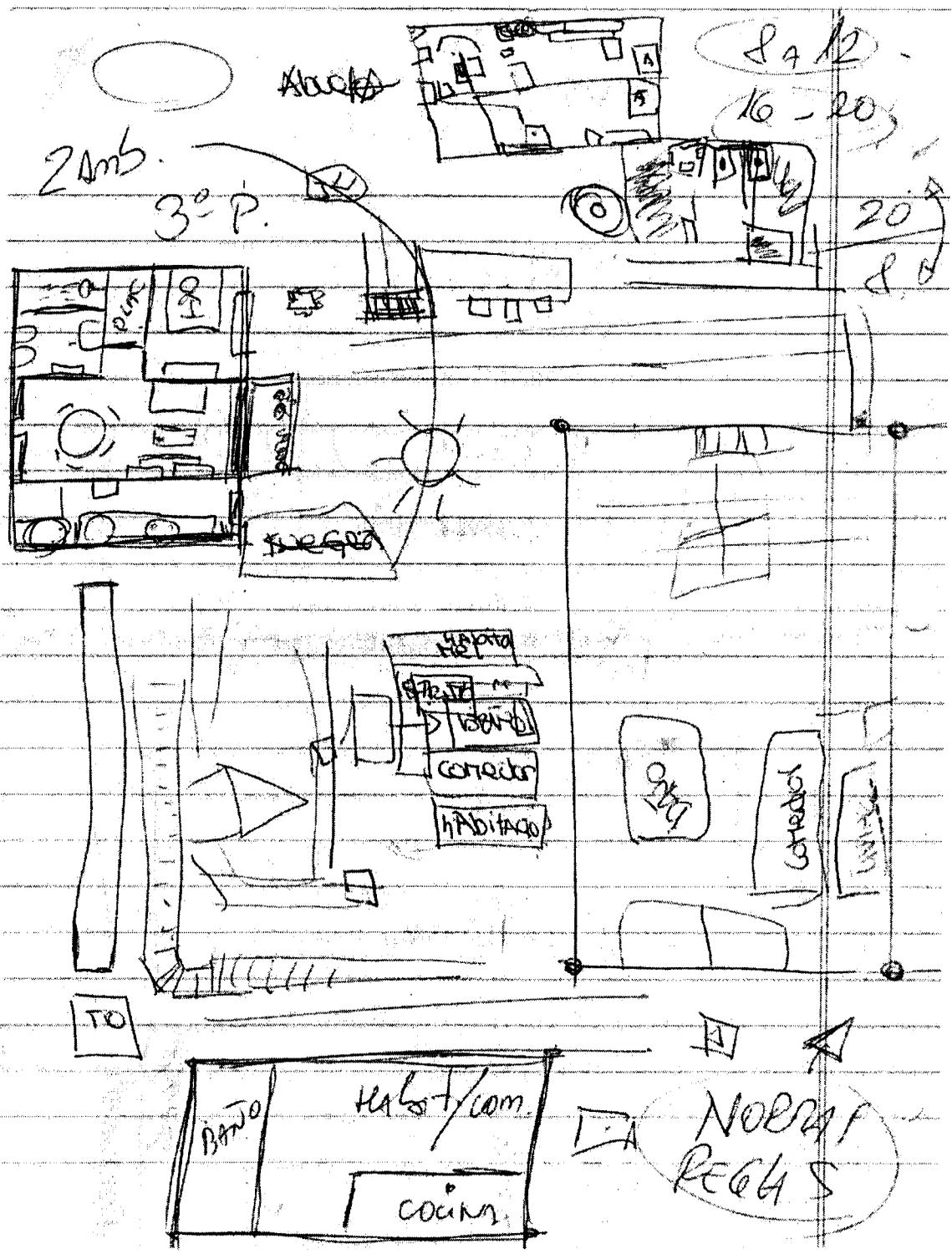
# *Anexo*



"GENOGRAMA"

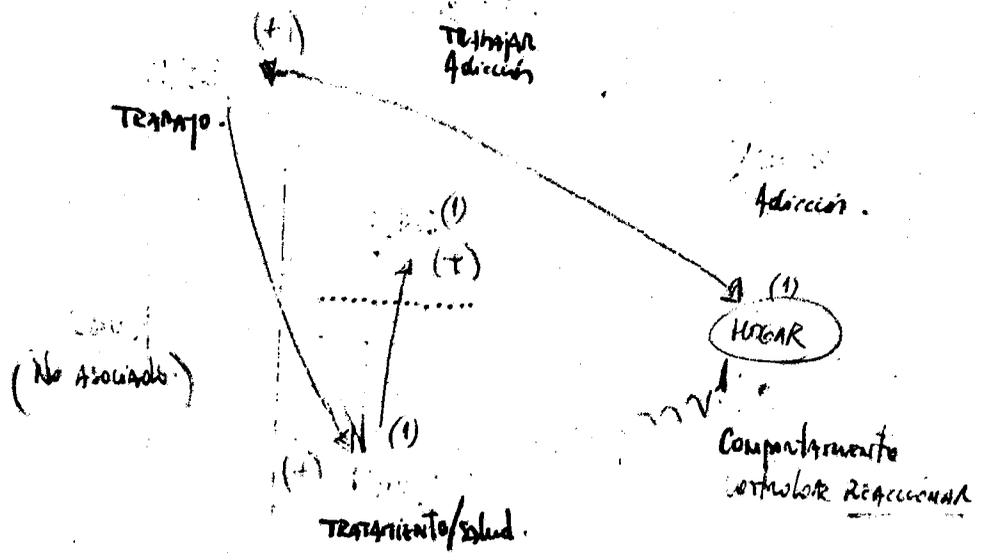
20/05/10

Cuadro Nº1  
 Genograma realizado por la niña SG en entrevista con AS de Amadi



Cuadro N°2  
 Plano de la casa de la abuela hecho por SG. En esta entrevista se trabajó sobre el interés de la misma en convivir con su abuela materna.

(Origen =  
Calle)

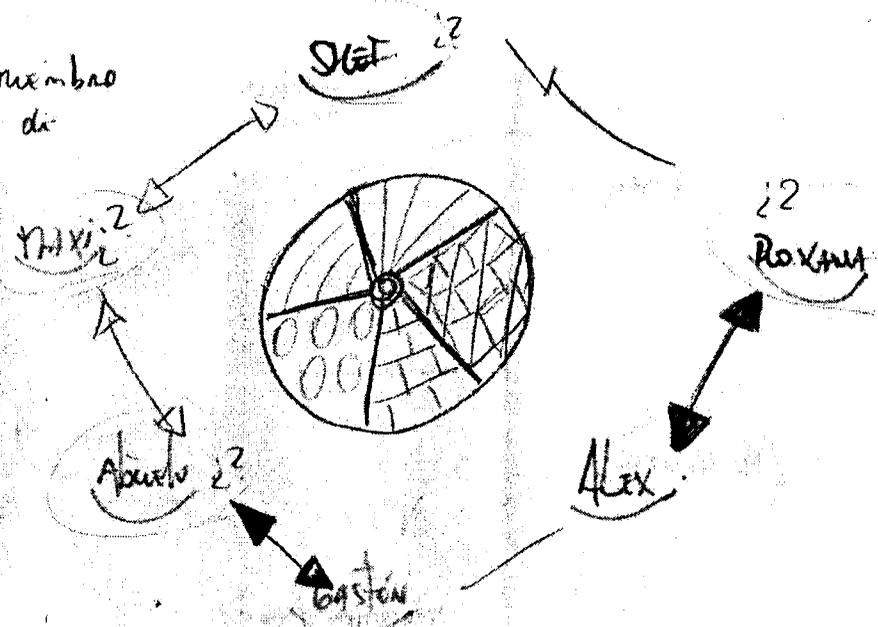


**Cuadro N°3**  
Aspectos de la problemática familiar, planteados por SG. Se observa las relaciones hechas, y los futuros planes de acción.

Objetivo

= Visión clara y resumida de lo que sucede de una problemática

- Busca de la Resolución



**Cuadro N°4**  
En este cuadro la niña plantea el circuito de comunicación posible para dialogar en familia las problemáticas mencionadas en cuadro anterior.



*El grupo familiar a principios del siglo XX. Inmigrantes en EE.UU, población con la que intervendría el TS en el contexto del inicio de su profesionalización. (foto de apunte de M.Miranda Aranda.). Abajo foto de familia asistida por Amadi, en el año 2009, cuyo objetivo central fue la revinculación familiar.*

## PROGRAMA ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR.

### **OBJETIVOS Y FINES A TENER EN CUENTA.**

#### OBJETIVO GENERAL

Brindar acompañamiento interdisciplinario de asistencia, orientación y apoyo para las familias y sus niños, niñas, jóvenes todos ellos en situación de vulnerabilidad socio familiar.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover el acceso a información y apoyo para el cuidado, desarrollo y protección de los niños y de los adolescentes, a los que las familias podrán acceder, teniendo como propósito institucional de AMADI ayudar a aquellas que están pasando por situaciones de crisis, propias de la etapa de crianza de los más chicos, para promoverles de confianza, fortalecerlas
- Fomentar estrategias que se impliquen una "cultura positiva" basada en los recursos de sus miembros y no en espacios terapéuticos.

Entre las acciones hemos pensado en:

- \* Diagnosticar interdisciplinariamente el caso singular a los fines de planificar la estrategia de abordaje.

- \* Posibilitar el restablecimiento de las funciones parentales, tratando de afianzar el vínculo familiar.
- \* Posibilitar un espacio de apoyo, contención y acompañamiento para los padres y/o adultos referentes de los niños, niñas y/o jóvenes en situación de vulnerabilidad socio familiar.
- \* Posibilitar el restablecimiento de las redes sociales.
- \* Mantener contactos interinstitucionales: Hospitales, Escuelas, Salas de Atención Primaria ubicadas en los distintos barrios, Sociedades de fomento barriales, Centros culturales y recreativos, otras ONGs., Centros de Protección Local.
- \* Incorporar, capacitar y supervisar a futuros profesionales para realizar el acompañamiento interdisciplinario para las familias y sus niños, niñas y/o jóvenes en situación de vulnerabilidad socio familiar.
- \* Realizar encuentros semanales con los miembros del equipo interdisciplinario con la finalidad de supervisar cada uno de los casos abordados.
- \* Evaluar el proyecto y el accionar profesional en forma constante, con la finalidad de realizar una adecuada intervención.
- \* Asesoramiento y promoción: Abiertos a todas las madres y padres que requieran y con especial atención a las parejas jóvenes, sobre la crianza, desarrollo y derechos de los niños con el objeto de proveer información y apoyo en momentos de transición en la vida de los niños, tales como el pasaje del jardín de infantes, a la EGB y de la EGB al Polimodal, así

como el aumento de habilidades para mejorar la comunicación entre los padres y la escuela. Actualización de información y asesoramiento a padres de adolescentes.

\* Alfabetización a padres: que los habilite para dar un apoyo activo a la escolaridad de sus hijos.

\* Asesorar jurídicamente y gratuitamente: sobre derechos y responsabilidades de los padres así como las responsabilidades del Estado en la efectivización de derechos de sus hijos.

\* Aprendizaje y desarrollo de competencias para la crianza y desarrollo: por parte de ambos padres, estimulando activamente la participación e interés en el desarrollo de actividades con sus hijos. En el caso de las parejas muy jóvenes éste debe representar una prioridad ya que aún siguen necesitando, ellos mismos, el apoyo de los adultos para lograr el desarrollo de sus funciones parentales.

\* Creación de espacios para el diálogo intergeneracional: desarrollando propuestas que estimulen interacción entre padres y niños pequeños y otros integrantes de la familia; actividades conjuntas de padres, hijos y abuelos de manera de fortalecer el diálogo, la solidaridad y convivencia intergeneracional.

## IMPACTO

Revertir la situación de vulnerabilidad sociofamiliar, generando una conformación de redes sociales y familiares en favor del desarrollo

integral de las familias extensas, y/o referente adulto y sus niños, niñas y/o jóvenes.

Se considera que una acción concreta y programada sobre una problemática de actualidad, como es la vulnerabilidad sociofamiliar, desde una perspectiva que apunta a la recuperación y potenciación de capacidades, puede tener una incidencia significativa no sólo en los grupos familiares y los sujetos implicados, sino también en la representación social de dicha problemática. Si bien es ésta una perspectiva de mayor alcance y de un impacto que sólo podrá medirse a largo plazo, constituye un aspecto relevante a considerar, en tanto posibilidad de contribuir a una creciente concientización positiva sobre modos de abordaje que no estén destinados a la segregación sino a la integración en la comunidad.