

## INTERVENCIÓN METODOLÓGICA EN TRABAJO SOCIAL: UNA CARRERA DE OBSTÁCULOS PARA CONSTRUIR UN MODELO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL

JOSÉ M<sup>a</sup> MORÁN  
ANA M<sup>a</sup> GÓMEZ PÉREZ  
CLEMENTE NAVARRO NÚÑEZ (CORD.)  
UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

### RESUMEN

El trabajo que aquí se presenta, fruto de la obtención de la primera beca de investigación ofrecida por el Consejo General de Trabajadores Sociales de España<sup>1</sup>, pretende aportar una información genérica sobre las orientaciones metodológicas de los trabajadores sociales de la provincia de Sevilla, así como algunos de los condicionantes formativos y contextuales del ámbito profesional en el que se trabaja. El punto de partida es la exposición de una hipótesis relacionada con la ausencia generalizada de referencias metodológicas en la intervención profesional que, bajo nuestro criterio, es sustituida por el ensayo-error y/o una forma de eclecticismo no científico. Dicha hipótesis será convenientemente “*aderezada*” con algunas variables de contexto que podrían considerarse fundamentales para comprender algunas de las debilidades y fortalezas que caracterizan la profesión. En este sentido, resultados como la formación adquirida desde la finalización de los estudios, el acceso a la formación desde la institución, el tipo de demanda atendida, e incluso el posicionamiento ideológico frente a la pobreza, permitirá la elaboración de un diagnóstico preeliminar que, partiendo de un diseño muestral, podría ser proyectado al conjunto de la profesión.

El trabajo se expondrá en dos partes, la primera orientada a lo teórico, y la segunda, a la exposición de resultados. La fusión de ambos elementos permitirá conocer algunos datos ocultos a la práctica diaria, pero, que sin embargo, nos definen e identifican como profesión. El análisis de los datos resultantes de la investigación se constituirán en aquella parte de la profesión que menos se ve, en la más subjetiva, en aquella que no puede separarse de la disposición personal, de la formación, e incluso de la propia ideología o filosofía del centro en el que se trabaja. Los resultados de la investigación serán convenientemente expuestos a través del uso de gráficas y tablas que permitirán una fácil comprensión de los mismos al colectivo profesional.

PALABRAS CLAVES: método, metodología, contexto profesional, formación.

### ABSTRACT

The piece of work we are putting forward, which is the result of the first research grant offered by the Social Workers General Council in Spain<sup>2</sup>, wants to provide some generic information about the methodological guidance of social workers in Seville's province, as well

<sup>1</sup> El documento resultado de la investigación se encuentra inédito por el momento. Se extraerá de la investigación el material necesario para la elaboración de la comunicación en el congreso, utilizando para ello aquellos datos más interesantes, relevantes o significativos que permitan una mejor comprensión de la imagen corporativa del colectivo formado por los Trabajadores Sociales.

as some of their determining formative and contextual factors related to the professional field they work on. The starting point is the display of a hypothesis connected to the generalized absence of methodological references in professional intervention, which, according to us, is replaced by a process of trial and error and/or a way of non-scientific eclecticism. Such hypothesis will be conveniently *decorated* with some contextual variables that could be considered as essential to understand some of the strengths and weaknesses that distinguishes the profession. In this sense, results such as the acquired training after finishing the degree, the access to training facilitated by the employer, the kind of demand met, and even the ideological attitude adopted towards poverty will allow a preliminary diagnosis which, starting from a sample design, could be projected to the whole profession.

KEY WORDS: method, methodology, professional context, training.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación que aquí se presenta es el resumen de un trabajo de mayor magnitud denominado “Estrategias de Intervención y Contexto en Trabajo Social”<sup>3</sup>, dicho trabajo, producto de la financiación disponible tras la obtención de la I Beca de Investigación ofrecida por el Consejo General de Trabajadores Sociales de España, supuso un esfuerzo por abordar aquella parte de la profesión menos conocida, más subjetiva, más oculta a los ojos de cualquier buen observador, esa parte, en definitiva, que no se puede separar de la disposición personal, la formación e incluso de la filosofía del centro donde se trabaja.

La hipótesis de partida del trabajo está relacionada básicamente con el uso de referentes teóricos en la intervención por parte de los trabajadores sociales de la provincia de Sevilla. La hipótesis a contrastar fue la siguiente:

Los profesionales del Trabajo Social de Sevilla no utilizan de forma generalizada referencias metodológicas concretas en sus procesos de intervención profesional, sustituyendo dicha carencia con procedimientos basados en la experiencia adquirida por el ensayo-error y el eclecticismo metodológico no científico.

Como complemento a la hipótesis expuesta, el trabajo encaminaba sus esfuerzos a demostrar que las condiciones de contexto que sufren los profesionales (formación, formalización en el centro de trabajo, demanda, papel de los SS.SS.) condicionan, en importante medida, la posibilidad de aplicar los referentes teóricos citados con garantías razonables de éxito.

El estudio se planteó recurriendo al diseño muestral, a través de encuesta postal y utilizando como instrumento el cuestionario estructurado. Dada la necesidad de incorporar al trabajo aportaciones de índole cualitativas que le confirieran validez, se solicitó a un grupo de profesionales la participación en un Grupo de Discusión cuyos conclusiones y valoraciones fueron volcadas al trabajo final. Con la intención de definir en mayor medida la/s hipótesis planteadas, expondremos a continuación los objetivos específicos a cubrir

<sup>2</sup>The final document of the research work has not been published yet but we will obtain the material needed for the congress paper out of the mentioned work. In this sense we will use the most interesting, relevant or significant data which will allow a better understanding of the corporate image of social workers.

<sup>3</sup>En dicho trabajo participaron, además del firmante de la presente comunicación, los siguientes profesores de la Universidad Pablo de Olavide: Dña. Ana María Gómez Pérez y Don Clemente Navarro Núñez, amigos y compañeros sin los cuales no hubiese sido posible la redacción de la investigación que da sentido a ésta comunicación.

<sup>4</sup>En éste sentido buscamos coincidencias sobre los modelos de intervención más utilizados por el Grupo de Discusión y la siguiente bibliografía dedicada a la materia: PAYNE, M. (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo*

en nuestro trabajo:

- Conocer las preferencias teóricas de intervención en el área de estudio propuesta.
- Conocer el nivel medio de formación específica y complementaria de los profesionales del Trabajo Social en la zona estudiada.
- Aproximarnos al conocimiento de las carencias y necesidades profesionales no satisfechas en el ámbito personal y contextual.
- Conocer la opinión de los trabajadores sociales en relación a la organización y formalización de su centro de trabajo.

La población estudiada fue la de los trabajadores sociales de la provincia de Sevilla, siendo el marco muestral un directorio confeccionado a partir de un base de datos que comprendía: Ayuntamiento de Sevilla, Diputación Provincial, Consejería de Salud de la Junta de Andalucía y Coordinación de Prácticas de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Pablo de Olavide. El universo fue de 281 profesionales (Administración, ONG's, Asociaciones, Ayuntamientos), siendo el tamaño de 96 entrevistas a las que corresponde un error muestral de  $\pm 6,75$  para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas).

Condicionados por las limitaciones de espacio en la redacción y de tiempo en la exposición, los resultados de la investigación se desplegarán de forma breve en tres partes; la primera dedicada a analizar teóricamente la complejidad metodológica asociada a la intervención, la segunda a evidenciar la complejidad asociada al contexto de trabajo, y la tercera, a exponer mediante gráficas los resultados más interesantes y llamativos de la investigación.

#### SOBRE LA PROBLEMÁTICA ASOCIADA A LA METODOLOGÍA

Una de las dificultades más importantes, y que generó mayor debate en el equipo investigador, fue la necesaria exigencia de definición teórica que permitiera una aproximación epistemológicamente correcta a los objetivos propuestos en la investigación. Sin entrar en debates sobre la presencia o importancia de los modelos de intervención disponibles en la profesión (a los que individualmente dotamos de crédito teórico suficiente y sin excepción), sin embargo se hizo necesario acotar nuestro objeto de estudio en orden a la operatividad necesaria en un trabajo de esta naturaleza. En este sentido, nuestra opción fue realizar una reflexión sobre lo aportado tanto desde la teoría como desde la práctica del Trabajo Social<sup>4</sup>. El resultado de tal iniciativa fue la de asumir los modelos Sistémico, Conductista y Psicosocial como los de mayor presencia y consideración en las actuales desempeños metodológicos del Trabajo Social.

En la medida en el que las orientaciones teóricas y prácticas iban aportando luz en el diseño del presente trabajo, los investigadores nos hacíamos igualmente conscientes de la inevitable fusión de tres elementos, a saber: modelo, problema manifestado por el cliente y contexto en el que se desenvuelve la acción (institucional, formativa, etc.). La evidencia de que la elección metodológica provenía de una mezcla aleatoria de variables, nos hacía coincidir en la heterogeneidad y riqueza con que la realidad social se presenta en los despachos de nuestros colegas (lo social, económico, institucional, o incluso lo ideológico). Valorando que el proceso de intervención propio del Trabajo Social no

deja de ser un momento más en la realidad social y que aparece igualmente con toda su riqueza y matices, no podíamos dejar de asumir que esa complejidad concentrada en la intervención profesional tendría que verse respaldada y orientada por la misma riqueza teórica, estratégica e ideológica que caracteriza a la primera. Creemos, por todo ello, que se hace de todo punto imposible el análisis riguroso de la complejidad inherente a la realidad social (en la que no podemos olvidar la presencia de nuestra propia historia) desde un único paradigma o modelo a la hora de hacer intervención<sup>5</sup>.

Las conclusiones básicas sobre la dificultad de encontrar una metodología capaz de integrar la tríada expuesta anteriormente (método + problema-demanda + contexto), nos llevó a considerar que para hablar de intervención social *estricto sensu*, se hacía oportuno la superación del concepto tradicional “*modelo de intervención*” para empezar a utilizar el concepto “*estrategia*” como noción integradora de los elementos presentes en la realidad compleja que es el Trabajo Social. ¿Cómo abordar tales dificultades para perfeccionar la comprensión del fenómeno social por parte de los profesionales?; pensamos que con la utilización de aquella propiedad de algunos metales denominada *maleabilidad*. ¿Cómo ha de manifestarse tal cualidad en la profesión?; utilizando lo que hemos venido en denominar *Eclecticismo Metodológico Científico*. Tal cualidad, a la que pueden buscárseles otros referentes eufemísticos (pluralismo teórico), no es otra cosa que el eclecticismo científicamente entendido y fundamentado teóricamente, y no la ganancia irreflexiva que producen la aplicación durante años del ensayo-error en la intervención.

#### SOBRE LA PROBLEMÁTICA ASOCIADA AL CONTEXTO

Si existe un elemento que condicione el ejercicio de cualquier acción social este es el medio ecológico donde se produce. Esta premisa, que confirma que para hacer una correcta interpretación de la conducta observada se hace necesario el conocimiento del medio en el que aparece, demuestra que en Trabajo Social es recomendable asumir la siguiente máxima: no separar el hecho (objeto) del sujeto, al sujeto de la percepción subjetiva que hace de esos mismos hechos, y a ambos, del contexto social en el que se producen.

El Trabajo Social plantea de forma paradigmática dicha ecuación, ya que su ejercicio se realiza (por su propia naturaleza y estructura prestacional) en un ámbito burocrático-administrativo que lo define, estructura y condiciona. Fue Max Weber en el siglo pasado el que demostró que la administración de profesionales especializados prevalecía cada vez más en todos los sistemas políticos, cualquiera que fuera su tipo, y en todas las organizaciones donde se emprendieran complejas tareas administrativas. Esta realidad, que es también la del Trabajo Social, reproduce en nosotros mismos tal mecánica ya que si analizamos los ambientes profesionales donde nuestros colegas realizan su trabajo, comprobamos que dicho entorno asume las características apuntadas por Weber; es decir, se confirma la presencia de los siguientes elementos: **jerarquía** (cada funcionario tiene una competencia

*Social*. Paidós. Barcelona. DU RANQUET, M. (1996). *Los modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias*. Siglo XXI. Madrid.

<sup>5</sup> “Si lo único que tienes en la mano es un martillo, tenderás a tratar todo como un clavo” (Abraham Maslow).

<sup>6</sup> MERTON, R. (1992) *Teoría y Estructura Sociales*. Fondo de Cultura Económica. México. (Págs. 277-280)

definida), **impersonalidad** (el trabajo se realiza de acuerdo con reglas establecidas), **continuidad** (el cargo constituye una ocupación a tiempo completo, remunerada y con continuidad en el empleo), **especialización** (los trabajadores son seleccionados según sus méritos, se les prepara para su función y controlan el acceso al conocimiento acumulado en sus archivos). Para Weber estas características maximizan la eficiencia administrativa y hace que la burocracia se haga imprescindible en las sociedades industriales complejas (Miller, 1989).

Merton<sup>6</sup>, desde una perspectiva funcionalista y profundizando en las disfunciones inherentes a los sistemas reglados, nos ofrece otra interesante tesis sobre la influencia del contexto burocrático en el ejercicio profesional por la que la propia organización, de acuerdo a la rigidez de sus normas, termina confundiendo los medios con los fines, obteniendo de forma paradójica resultados opuestos a lo perseguidos por la organización misma. Merton materializa algunas de las disfunciones propias de los medios burocráticos evidenciando las siguientes patologías:

**Incapacidad Adiestrada:** Sobre dicha incapacidad entendemos que aquellas destrezas o adiestramientos aplicados con éxito en el pasado pueden resultar inadecuados en circunstancias nuevas. La posibilidad de que una ausencia de flexibilidad en la aplicación de la norma suponga un desajuste en un contexto modificado por circunstancias nuevas, de esta forma un exceso de solidez en el adiestramiento, puede llevar al profesional a la adopción de procedimientos equivocados.

**Psicosis Profesional:** Como una variedad de la Incapacidad Adiestrada, la Psicosis Profesional se originan a consecuencia de las rutinas cotidianas. Bajo las premisas burocráticas de precisión, seguridad, y eficacia, el trabajador se ve sometido a una presión constante y a un alto grado de conformidad con la norma prescrita. Un estricto cumplimiento de la norma se puede transformar en un desplazamiento de los objetivos de la organización a los detalles particulares exigidos por las reglas impuestas. Las reglas concebidas como un medio se transforman en un fin e sí mismas. El resultado son rigideces excesivas y adhesiones puntillosas a procedimientos normalizados.

**Deformación Profesional:** En una misma línea de las dos anteriores esta patología supone una consecuencia exacerbada del apego a la norma, es el denominado "*virtuosismos burocrático*". Dicho trabajador no olvidará jamás una sola regla y en consecuencia la acción profesional se invalidará ya que la casuística generada por el devenir del trabajo imposibilitará la atención a muchos clientes.

Con lo aportado al respecto no pretendemos transmitir la idea de que los trabajadores sociales son en general víctimas de tal situación, nuestra intención es mucho más simple, pretendemos evidenciar que la norma puede llegar a ser una fuente de tensión importante para el libre desenvolvimiento de la acción profesional, y que las exigencias políticas,

burocráticas, administrativas y de jerarquía (que en definitiva son normas) suponen un elemento condicionante a la hora de optar por una determinada estrategia y/o filosofía en la intervención. ¿Quién puede negar que determinados objetivos políticos en las instituciones en las que trabajamos (públicas o privadas), no se traducen en directivas concretas a sus trabajadores?. ¿Qué lectura podemos hacer de la norma cuando desde la jefatura se nos sugiere no trabajar con tal o con cual prestación u organización?. ¿Qué necesidades satisfacemos cuando la norma se hace incompatible con la atención a los ciudadanos....?, ¿la del usuario o la de la propia organización?

#### ALGUNOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

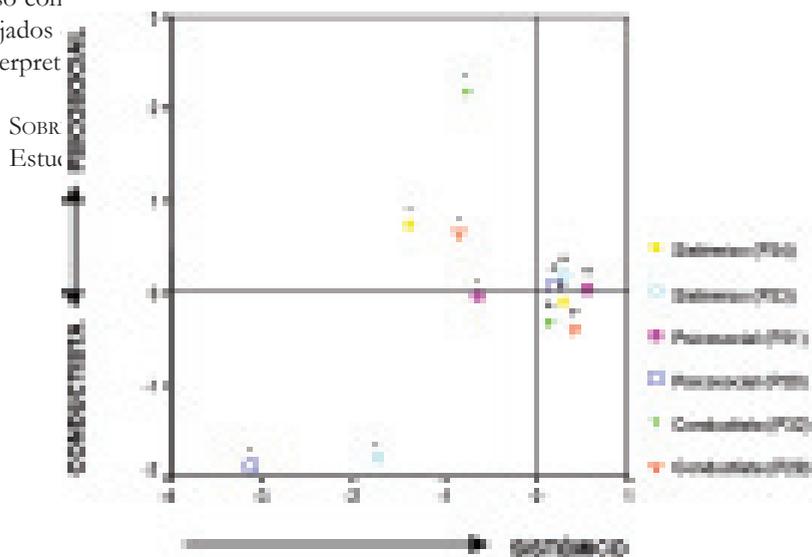
Algunos de las conclusiones que se ofrecerán a continuación permitirán al lector evaluar la confirmación de la/s hipótesis y comprobar la correlación existente entre Intervención metodológica y contexto.

#### SOBRE LA UTILIZACIÓN DE REFERENTES METODOLÓGICOS EN LA INTERVENCIÓN:

Pretendiendo definir de manera muy sintética las inclinaciones teóricas de los profesionales (psicodinámicos, sistémicos y conductistas), incluimos a continuación una tabla donde se combinan algunos de los resultados de la investigación sobre las preferencias metodológicas de nuestros compañeros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Psico dinámico	9	9,4	9,4	9,4
Sistémico	76	79,2	79,2	88,5
Conductista	11	11,5	11,5	100,0
Total	96	100,0	100,0	

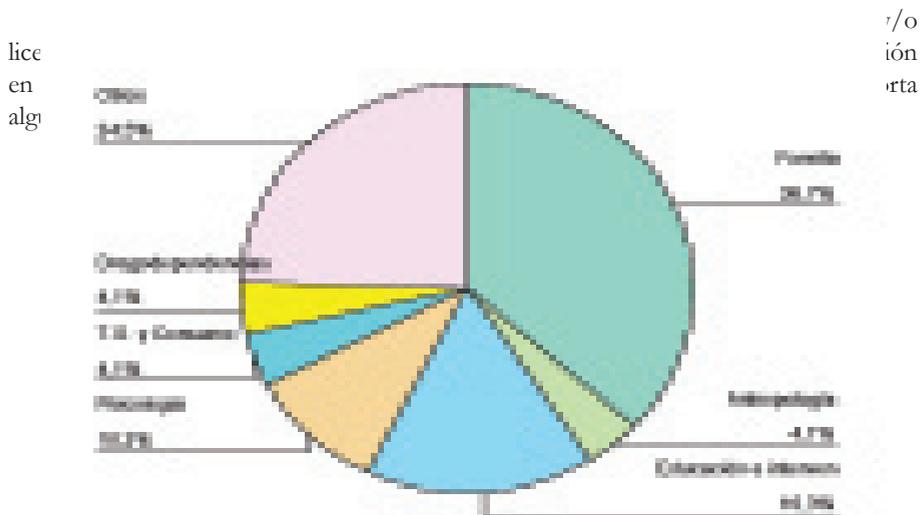
o “psicosocial”, posicionados abajo y arriba respectivamente del eje de ordenadas. Los valores positivos, como podemos observar, se acumulan a la derecha del valor “0”, lo cual nos permite comprobar la proximidad con los valores genuinamente sistémicos. En el caso con alejados interpretados a



- De acuerdo a los datos obtenidos, la mitad de los entrevistados (49%) no han cursado ningún tipo de estudio complementario una vez terminada la diplomatura.
- De los profesionales que poseen otros estudios, únicamente el 14,3 % lo han sido también de otras disciplinas (Psicología, Antropología).

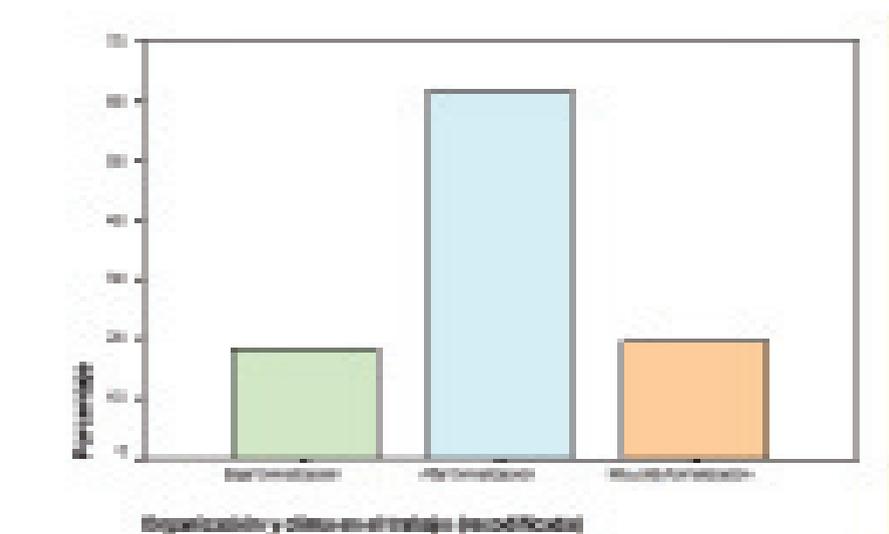
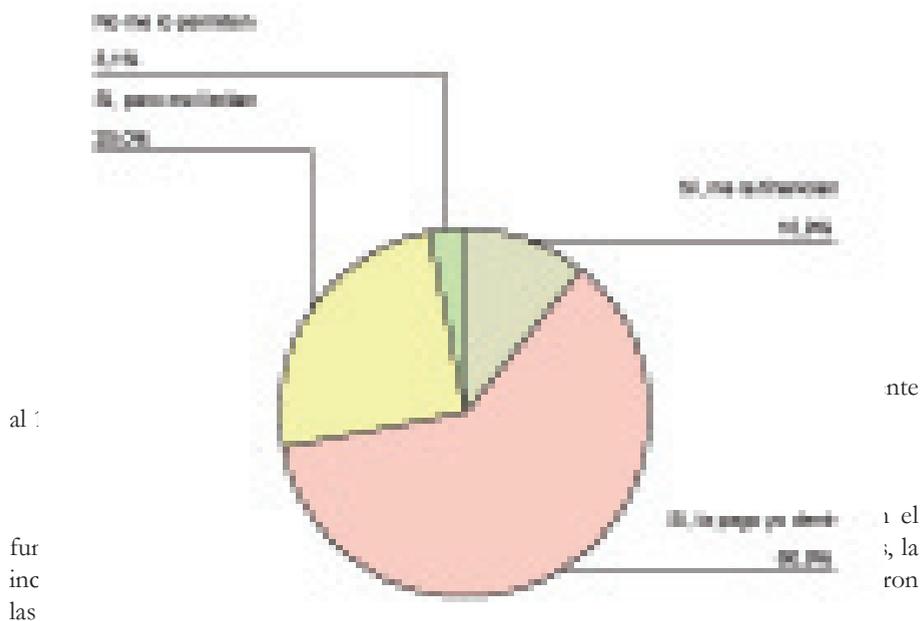
Oferta externa de formación de las instituciones en las que se trabaja:  
 Como dato general:

- El 61% de los centros **SI** ofrece formación a sus profesionales.
- El 38,6% de los centros **NO** ofrece formación a sus profesionales.



#### Grado de formalización del centro donde trabajo

Entendemos como grado de formalidad el conjunto de normas, pautas, conductas y estándares que organizan y definen las actividades y tareas a ejecutar en una determinada institución.



La intención es averiguar si la labor de los Servicios Sociales cumplen las expectativas de una institución creada para atender de la población:

BIBLIOGRAFÍA

AIKEN, M. HAGE, H. (1966). *Organizational Alienation*. American Sociological Review N° 31.

BERGER. P. LUCKMAN. T. (1993) *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires.

Amor:

D

Coleg

D

familia

C

Madr

U

M

M

Econ

M

M

P.

R

D

S)

Paran...

ZAMANILLO, T. (1987). *Reflexiones sobre el método en Trabajo Social*. Documentación Social N° 69. Madrid. Cáritas.

