

ANALISIS

Intervención Profesional y enfoque interaccional

Nº
378 206

María Ignacia Jiménez Suárez*
Verónica Silva Villalobos**

Presentación

6-18

El presente trabajo, tiene como marco de referencia, las proposiciones de lo que se ha dado en llamar "enfoque interaccional" o "enfoque holístico". Fundamentalmente estos planteamientos se basan en los postulados de la Teoría General de Sistemas y la aplicación de sus conceptos al trabajo social; y, de otra parte, en la Ecología, en sus postulados centrales, que complementa y enriquece la aplicación de los conceptos de la Teoría General de Sistemas.

Si bien los autores originales de estas corrientes de pensamiento no son trabajadores sociales, aparecen como esfuerzos de relevante aplicación de estos contenidos al trabajo social, los aportes hechos por Gordon Hearn, William Gordon, Pincus y Minahan y, Germain y Gitterman.

Cada uno de estos planteamientos sitúa el foco de intervención del trabajo social en la zona de intersección entre el "hombre" y su "medio ambiente", enfatizando en las interacciones y transacciones que se producen en esta zona.

El objetivo central de este trabajo consiste en plantearse la intervención profesional desde la perspectiva de este enfoque.

Conceptos centrales*

La Teoría General de Sistemas propone un nuevo modelo de causalidad, que enfatiza la circularidad en las relaciones sociales, respondiendo a un enfoque holístico en la interpretación de la realidad. Dentro de los elementos que este marco referencial nos ofrece, destacaremos aquellos conceptos que aparecen de mayor aplicación para el trabajo social.

* Asistente Social, Magister (C) en Asentamientos Humanos y Medio Ambiente, U.C.

** Asistente Social, Docente Escuela de Trabajo Social U.C. Master en Educación para el Trabajo Social, Universidad Católica de Washington.

* Los conceptos centrales de la Teoría General de Sistemas, corresponden a Hearn, Gordon: "Teoría General de Sistemas y Trabajo Social". Gordon, William: citado por Hearn.

Un **SISTEMA** puede ser definido como una serie de unidades que tienen relaciones entre ellas formando una totalidad o conjunto. Los sistemas pueden ser conceptuales (el tipo matemático), reales (aquellos vivos y no vivos que pueden ser observados) y abstractos (clases de conductas y de relaciones que pueden ser inferidos de los sistemas reales). Desde esta clasificación, el trabajo social sería un sistema abstracto, que interviene con sistemas reales y abstractos.

Un **HOLON** es una entidad que es simultáneamente parte y todo. Este concepto ayuda a definir la idea de sistema aun más: la unidad (sistema) está compuesta de partes para las cuales es el todo, el suprasistema y, al mismo tiempo, esa misma unidad es parte de un todo mayor del cual es componente o (para propósitos generales) subsistema.

El aspecto central de este planteamiento, es que todo sistema es por definición parte y todo a la vez. Cada parte del sistema sólo puede comprenderse en relación al sistema total (principio de **TOTALIDAD**), y a la vez, podemos señalar que en un sistema el todo es más que la suma de sus partes (**SINERGIA**).

Los **SUBSISTEMAS** son parte o elementos del sistema global y a su vez de un **SUPRA-SISTEMA** compuesto por el propio sistema y su medio ambiente.

Los sistemas pueden ser **ABIERTOS** o **CERRADOS**, según el intercambio que tengan con el ambiente en el cual se insertan.

La gran mayoría de los sistemas son sistemas vivos, que requieren del medio para sobrevivir; estos sistemas son abiertos.

Ahora bien, hay grados de apertura que dependen de la naturaleza del ambiente y de las características internas del sistema. Podríamos decir que los grados de mayor o menor apertura del sistema son situacionales.

El enfoque de sistema exige la designación, para la intervención, de un sistema eje o sistema focal (cliente). Este sistema establece o fija la perspectiva de la intervención, y es el sistema en el que se centra la atención en un momento dado. El holón requiere que se observen las partes componentes (los subsistemas) de ese sistema focal, y que simultáneamente se observe el ambiente significativo (los suprasistemas) del cual el sistema focal es parte, o con el cual se relaciona.

El medio ambiente de un sistema es todo lo que es externo a sus límites. Los sistemas de un nivel más alto (más inclusivos) son siempre partes del ambiente de los de nivel más bajo (menos inclusivo). Para cada sistema existe además, un medio ambiente **PROXIMO**, que es aquel más conocido por el sistema, y un medio ambiente **DISTANTE**, que es el más desconocido por él (partes del sistema mayor de las cuales posee escasa o nula información).

Los sistemas tienen **LIMITES**, que son los puntos, propios del sistema, que lo separan de su medio ambiente, o que separan un sistema de otro. Equivalen, por analogía, a la "orilla o silueta" del sistema. Los límites le permiten al sistema filtrar el intercambio de información, seleccionar lo que entra y lo que sale del sistema, y también identificar qué información es propia del sistema y cuál no lo es. Estos atributos contribuyen poderosamente a la identidad del sistema.

Es posible diferenciar distintos tipos de límites; la calidad de ellos puede visualizarse en un continuo cuyos extremos corresponden a rigidez o flexibilidad, claridad o carácter difuso, permeabilidad o impermeabilidad. Estos tipos o calidad de límites varían según diversos factores: la etapa del ciclo de vida del sistema, los problemas que tenga para enfrentar dificultades y

la calidad del medio ambiente en que está inmerso. Puede darse que simultáneamente el sistema exprese distintas calidades de límites para diferentes situaciones.

Los procesos básicos que se dan en un sistema y a través de los cuales se comunica (intercambia) con el medio, tienen que ver con: la importación o entrada de energía desde el medio (INPUT); la transformación interna de la energía ingresada o recibida (THROUGHPUT) y, el producto propio de cada sistema que es exportado o egresado hacia el ambiente (OUTPUT).

En función de lo señalado, la energía que entra al sistema es diferente a la que sale de él, ya que es sujeto de transformación al interior del sistema.

Por otra parte, todo sistema tiene metas y cuenta con mecanismos de control que le permiten asegurarse el logro de dichas metas. El mecanismo de control central con que cuenta el sistema es la RETROALIMENTACION o FEEDBACK. Esto es, el proceso de información sobre las corrientes de salida del sistema que indica cómo éste está logrando su objetivo.

La retroalimentación puede ser POSITIVA, de modo que orientada al cambio del sistema, persigue la modificación de objetivos y metas, de manera de que si hay desviación, busca aumentarla para modificar las metas. De otra parte, puede haber retroalimentación NEGATIVA, que es aquella que orientada a la conservación del sistema, permite corregir las desviaciones para que el sistema se mantenga o vuelva a su estado original.

Además de estos procesos, dada la naturaleza de intercambio dinámico de los sistemas, se observan dos tendencias que actúan paralelamente dentro de éste. La HOMEOSTASIS, que es la tendencia de cualquier sistema a mantener su estado estable o a mantenerse en equilibrio. En el caso de los sistemas vivos, paradójicamente es posible hablar de un estado de equilibrio inestable, que es resultado de dos mecanismos: aquellos que buscan el crecimiento del sistema y aquellos que buscan su mantención. El sistema para equilibrarse debe usar los dos mecanismos y combinarlos de modo tal que el crecimiento no lo lleve a la destrucción y la mantención no le impida crecer.

La segunda tendencia es la ENTROPIA, que es la predisposición de cualquier sistema a perder energía, hasta el punto de su desorganización o de su muerte. La entropía está presente en todos los sistemas, siendo más explícita en aquellos más deprivados. Esta predisposición no puede ser destruída, sino que puede ser combatida o distribuída. Combatir la entropía implica sacarla del sistema y distribuirla en el ambiente. Se extrae del sistema a través de la NEGUENTROPIA, que es la energía que se gasta en mantener el sistema organizado.

Los mecanismos de neguentropía son básicamente la organización y la información, que son provistos por el ambiente. La distribución de la entropía, supone que lo que no se usa en un sistema dado, es extraído de ese sistema de modo que sea útil para otros sistemas que estén en el medio ambiente. Estos, a su vez, al usarla, convierten la materia extraída de forma que pueda ser neutralizada por el sistema que originalmente la exportó.

La energía que se extrae del medio debe ser mayor que la que sale como producto del sistema, puesto que éste requiere energía para organizarse a la vez que para producir.

En relación a los objetivos y metas de los sistemas, es posible señalar dos características que estos tienen: la EQUIFINALIDAD, que supone el logro de idénticos resultados a partir de condiciones iniciales diferentes, y la MULTIFINALIDAD, que es el principio opuesto, por el cual las condiciones similares iniciales pueden conducir a estados finales diferentes.

Desde una perspectiva complementaria, la Ecología hace referencia a la forma en que

los organismos y ambientes logran una buena correspondencia o un equilibrio de adaptación y, lo que es igualmente importante, se refiere a cómo y por qué a veces fracasan en lograrlo.

Los sistemas se encuentran en constante intercambio con todos los elementos de su ambiente. En esta interacción las personas cambian su medio ambiente físico y social y son cambiados por éste a través de procesos de continua adaptación recíproca, lo que implica que cada sistema evoluciona al estar en contacto con otro.

La perspectiva ecológica* provee una visión adaptativa y evolutiva de los seres humanos, en constante intercambio con todos los elementos del medio. La atención de esta perspectiva, para efectos de nuestra intervención profesional, se dirige a los procesos transaccionales de adaptación, stress y "coping" y a la necesidad de apoyos ambientales particulares para el desarrollo del potencial humano.

En este sentido es posible señalar que los seres humanos se adaptan, ya sea cambiando ellos mismos, cambiando el medio ambiente y/o migrando a nuevos ambientes.

El medio ambiente cambia por procesos físicos, biológicos y por procesos sociales y tecnológicos de los seres humanos. Las personas generan mecanismos de adaptación a estos cambios ambientales.

En el continuo de transacciones entre las personas y el medio ambiente, surgen problemas en el equilibrio adaptativo o "bondad de ajuste" posible. Estos problemas son generados por discrepancias entre necesidades o capacidades, por un lado, y calidad o cualidades del medio ambiente por el otro. Estas situaciones son conceptualizadas como STRESS, fenómeno de naturaleza transaccional. Esta tensión es considerada inmanejable cuando las acciones de esfuerzos habituales fracasan en su propósito o cuando se percibe que las demandas de esfuerzo superan las capacidades. Las personas se enfrentan con el stress a través de variadas estrategias de COPING, proceso también de naturaleza transaccional, que es posible traducir asociado a la idea de "hacer frente con éxito" a determinadas tensiones.

La perspectiva ecológica nos provee además de las ideas de AMBIENTE NUTRITIVO, como aquel que fomenta los estímulos y las propiedades para el desarrollo y crecimiento humano; y de AMBIENTE CONTAMINADO, como aquel que tiene un impacto negativo para el funcionamiento de un sistema, sea por poseer elementos que son destructivos para el sistema o porque impiden su desarrollo.

Las personas pueden estar inmersas en ambientes contaminados, como por ejemplo, los ambientes deprivados o de pobreza, o bien, los ambientes pueden contaminarse con la intrusión de elementos o transacciones extrañas a la dinámica propia del sistema.

Es posible asimilar los ambientes contaminados a la idea de sistemas desatendidos o carentes, que tienden a una mayor cuota de desorganización que los sistemas "cuidados o atendidos". Son, estos sistemas desatendidos, sin lugar a dudas, el objeto central de nuestras intervenciones profesionales.

La función distintiva del trabajo social surge de su propósito social, a saber, robustecer o mejorar las capacidades adaptativas de las personas e influir los ambientes para que éstos sean más responsivos a las necesidades de las personas.

* Los conceptos asociados a la Perspectiva Ecológica han sido tomados de: Germain, Carel y Gitterman, Alex en "The life model of Social Work Practice".

A lo largo del desarrollo de la profesión, han ocurridos cambios históricos en la definición de este propósito social. En un tiempo, el énfasis estuvo puesto en "reformular" a las personas bajo el supuesto de que los problemas emanan de deficiencias personales. En otro momento, el énfasis ha sido puesto en "reformular" el medio ambiente, bajo el supuesto de que los problemas son resultado de estructuras sociales malformadas¹.

El enfoque propuesto parte del supuesto de que los problemas surgen de discrepancias en los procesos recíprocos de adaptación. La función del trabajo social es, entonces, "ayudar" a las personas a alcanzar un mejor ajuste entre sus necesidades y las cualidades medio ambientales.

La forma en que se define un problema determina en gran medida qué haremos para enfrentarlo. Si las necesidades y problemas son definidos como personales en su origen, entonces la acción profesional asume características psicoterapéuticas. Si son definidas como medio ambientales en su origen, la intervención debería llevarse a cabo en términos socioinstitucionales. Sin embargo, si las necesidades y problemas son definidos en su origen, transaccionales, entonces la acción profesional se desarrolla, en términos ecológicos, con una atención simultánea en la persona y en el ambiente. En algunas instancias, la acción profesional está más dirigida a uno que a otro sistema, pero siempre manteniendo ambos sistemas en perspectiva.

De otra manera, es posible señalar, que el trabajo social está preocupado de las interacciones entre las personas y su medio ambiente, las cuales afectan la habilidad de las personas para cumplir sus tareas vitales, aliviar sus tensiones y alcanzar sus aspiraciones. El propósito del trabajo social, así atendido, apunta a: desarrollar las capacidades de las personas para enfrentar con éxito sus dificultades (coping) y resolver sus problemas; unir o enlazar a las personas con los sistemas que les puedan entregar recursos, servicios y oportunidades; promover el funcionamiento humano y efectivo de estos sistemas, y, contribuir al desarrollo y mejoramiento de las políticas que orientan la asignación de los sistemas de recursos².

Se han señalado hasta ahora, algunos conceptos centrales y algunos elementos de reflexión respecto al trabajo social, que confluyen al destacar como elemento distintivo, su propiedad de intervenir en los intercambios o transacciones entre el hombre y su medio. Podemos concluir de ello, que los sistemas interactúan unos con otros. Dichas interacciones nos orientan hacia el concepto de FRONTERA INTERSISTEMICA.

Este concepto hace referencia a una región o zona en la que se produce una intersección entre un sistema y otro, siendo esta zona aquella en que primordialmente se ubica o sitúa la intervención profesional del trabajo social.

Hemos desarrollado, previamente, el concepto de límite del sistema, señalando que es el punto que separa a un sistema de su medio ambiente global; hablamos de zona de frontera, al referirnos a la intersección entre un sistema y otro.

Desde el punto de vista de la intervención, el trabajador social, separa el ambiente en subsistemas y selecciona para trabajar aquellos que tengan mayor relevancia para el que ha definido como su sistema focal. Con el ambiente no hay fronteras, sino límites. Se establecen fronteras cuando se hacen las intersecciones entre el sistema focal y los sistemas relacionados directamente con él.

1 Germain et Gitterman: "Instructor's manual for the life model of Social Work Practice", pp. 29 y 31.

2 Pincus et Minahan: "Social Work Practice: model and method", p. 9.

El límite de un sistema, entonces, es propio del sistema; en cambio la frontera se crea a través de la interacción. Sin embargo, es necesario conocer la calidad de los límites de los sistemas implicados, para establecer el tipo potencial de frontera que es posible de crearse, o bien para trabajar en ellos de modo de generar la zona de interfase más adecuada. Es en la zona de frontera donde se producen las transacciones e intercambios entre los sistemas.

De acuerdo a la Teoría de Sistemas es posible identificar "problemas sistémicos" que tienen que ver con mantener la viabilidad de los sistemas. En este esfuerzo, los sistemas se enfrentan con problemas externos e internos. Los problemas internos son la distribución de la energía, la movilización de la energía y la comunicación dentro del sistema. Por otra parte, los problemas externos se asocian al logro de correspondencia entre la realidad externa e interna, la determinación de objetivos y valores para la acción y el desarrollo de destrezas y estrategias para la acción. El énfasis del trabajo social está puesto, por sobre otros, en el desarrollo de destrezas y estrategias para la acción.

Al referirnos al trabajo social con énfasis en su ubicación como trabajo de fronteras, apuntamos tanto al trabajo que se da en el sistema y su ambiente, como a la frontera entre un sistema y otro, o a la que existe entre los subsistemas y el sistema total.

Es posible visualizar el trabajo de fronteras como una de las tres clases genéricas de intervención profesional, a saber: i) trabajo de fronteras; ii) trabajo en el sistema; y iii) trabajo en el medio ambiente.

De acuerdo al énfasis desarrollado en este marco referencial, el foco de este trabajo está dado en el establecimiento de los desafíos que sugiere este enfoque para el desarrollo teórico de la profesión y para la docencia en trabajo social, desde el punto de vista de las habilidades a desarrollar.

En este sentido, asumimos los postulados de William Gordon³ en relación al trabajo social como trabajo de fronteras: i) el trabajo social tiene un foco dual simultáneo. Se centra al mismo tiempo sobre la persona y su situación, sobre el sistema y su ambiente; ii) se realiza en la interfase entre el sistema humano y su medio; iii) el fenómeno que ocurre en la interfase es una transacción entre sistemas; iv) La transacción es un esfuerzo de adecuación o armonización cuyo foco es la conducta de enfrentamiento del organismo en el lado del sistema y la calidad del choque con el ambiente, en el lado del ambiente; v) un encuentro entre un sistema y su ambiente, los cambia a ambos; vi) las mejores transacciones son aquellas que promueven el crecimiento y desarrollo del sistema y al mismo tiempo mejoran el ambiente, esto es, hacen de él un lugar mejor para todos los sistemas de dependen del ambiente para su existencia; vii) la entropía es la clave para llevar a cabo este proceso.

La intervención profesional desde la perspectiva interaccional

Definidos los conceptos centrales y explicitada la función que, creemos le corresponde al trabajo social desde esta perspectiva teórica, es necesario centrarse, ahora, en describir la forma en que interviene el trabajador social, ubicado en la intersección entre el cliente y su medio, en la llamada zona de fronteras.

Es importante hacer algunas precisiones con respecto al concepto de CLIENTE. Tradicionalmente el trabajo social ha definido diferentes niveles de intervención, para los cuales ha

3 En Hearn, Gordon, op. cit.

desarrollado métodos de intervención "especializados". Es así como nos encontramos con el trabajo social de casos, el trabajo social de grupos y el trabajo social orientado a la organización y desarrollo de la comunidad. También nos ubicamos interviniendo a nivel de las políticas sociales y, en el último tiempo, se habla de un modelo familiar de intervención en trabajo social, asociado o generalmente proveniente del enfoque de la Terapia Familiar. Esta última afirmación no niega que siempre, a lo largo de la trayectoria profesional del trabajo social, ha habido un foco especial en los aspectos familiares de los problemas.

Desde esta perspectiva, cualquiera de los niveles de intervención anteriores pueden ser definidos como los clientes del trabajo social. Cada uno de estos "clientes" están insertos y, las más de las veces, condicionados por un determinado medio ambiente. Determinar cuál es el ambiente en el que se desenvuelve un cliente depende, estrictamente, de cómo y dónde hayamos definido el "sistema focal".

En el caso de una señora que concurra a la municipalidad en busca de solución a su problema habitacional, ya que se encuentra viviendo en calidad de allegado, el trabajador social tratante definirá el sistema focal donde dirigirá su intervención, sin perjuicio de que éste vaya cambiando en la medida que las características del tratamiento así lo recomienden.

Será ella el cliente o el sistema focal, si se dirige la intervención hacia su postulación individual al subsidio habitacional. Se establecerá como cliente o sistema focal su familia, si la intervención se dirige a tratar los problemas que se desencadenan a nivel familiar por la condición de allegados, aquellos problemas referidos a la dinámica familiar.

Por otra parte, será cliente el grupo que el trabajador social sugiera formar u organizar para resolver más colectivamente el problema de vivienda, por ejemplo, a través de la formación de una cooperativa o un grupo similar. El sistema focal será la comunidad una vez que este grupo se haya organizado, tengan sus viviendas y sea necesario conectarlos con el medio ambiente que los rodea en su nuevo habitat.

En un nivel superior, se convierte en sistema focal o cliente la política social, cuando el trabajador social es capaz de formular evaluaciones y posteriores sugerencias, tendientes a modificar algunos aspectos de las disposiciones vigentes de manera de hacer más expedita la entrega de los beneficios y se acerque la política social a los beneficiarios de ésta.

Si bien éste es un ejemplo hipotético y puede tener todos los errores que se vislumbren en términos de criterios de realidad, nos permite darnos cuenta que todos los niveles de intervención pueden ser llamados clientes del trabajo social.

Si avanzamos un poco más en el ejemplo y tratamos de descubrir por qué decimos que el trabajo social desarrolla su acción en la intersección entre el cliente y su medio, nos damos cuenta de que para cada uno de los clientes enunciados, encontraremos un medio ambiente que lo rodea y lo condiciona.

Para el cliente individual su medio próximo es su familia, la familia que lo acoge como allegado, la municipalidad como fuente de recursos y la política de subsidios para la vivienda, entre otros. Para el cliente "familia", el medio ambiente está formado por la familia que lo acoge, la municipalidad como fuente de recursos y también la política social respectiva. Podríamos seguir así, focalizándonos en cada uno de los clientes y encontraremos medio ambientes relacionados.

Estos ambientes pueden ser próximos o lejanos dependiendo del nivel de conciencia acerca de la presencia de ellos. El ambiente cercano es aquel conocido por el cliente focal y el

lejano, aquel desconocido, que puede hacerse conocido gracias a la intervención profesional del trabajo social que acerca los recursos a los clientes.

En relación a la zona de fronteras, dijimos que ésta se CREA a lo largo de la intervención profesional, y será diferente dependiendo de la situación que nos toque tratar, la institución en la que estemos insertos y del cliente que hayamos definido como sistema focal.

Creemos interesante revisar cómo se crea esta zona de fronteras durante la acción profesional.

El sistema cliente (individuo, familia, grupo, comunidad o políticas sociales) establece contacto con el trabajo social básicamente a través de dos vías claramente diferenciables. Una es la que llamaremos VOLUNTARIA, ya que el cliente solicita la ayuda espontáneamente. Cabe destacar que, en rigor, un cliente del trabajo social nunca es estrictamente voluntario, sino que las condiciones en las que se desarrolla lo "obligan" a recurrir a pedir ayuda. Este cliente, denominado voluntario, habitualmente tiene una cuota importante de motivación hacia la resolución de sus problemas, lo que facilita la acción profesional, en la medida que está abierto a recibir sugerencias de acción y a movilizarse para resolver sus dificultades. Sin embargo, es un desafío importante para el profesional ya que el cliente requiere que éste sea eficiente en el proceso de resolución de problemas; sólo en esa medida "válida" la acción profesional y se "justifica" pedir ayuda.

La otra vía es la que llamamos INVOLUNTARIA, constituida por todos aquellos clientes que son "obligados" a recurrir al profesional, en el sentido que el contacto se ha convertido en una suerte de "requisito" o "medida necesaria" para la resolución de la situación a la que se ven enfrentados. Nos referimos a situaciones de clientes en conflicto con la justicia, entre otros. Estos clientes son más bien desmotivados, no están interesados fuertemente en la ayuda que el profesional pueda brindarles y son clientes que de una u otra forma rechazan la intervención profesional.

Esta reflexión nos permite darnos cuenta de la importancia que tiene para la intervención profesional esta primera etapa que hemos denominado de CONTACTO. Variará cualitativamente la estrategia de acercamiento al cliente, dependiendo de la voluntariedad de éste.

En este primer momento de la intervención, desde el punto de vista del cliente, el trabajador social y la institución se perciben como un sistema único, una misma instancia, a la que el cliente se dirige o es enviado.

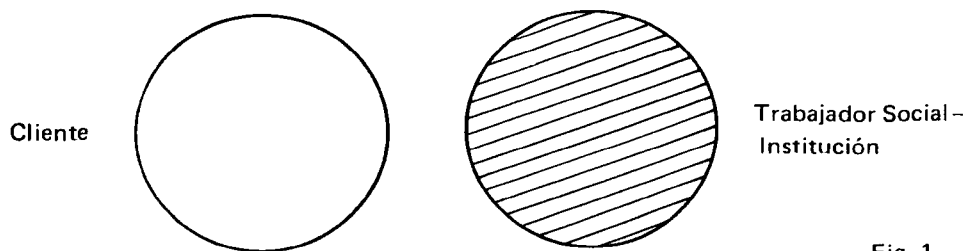


Fig. 1

En este período, el trabajador social "observa" los límites del cliente para poder idear la estrategia de acercamiento y de establecimiento de contacto, de manera de poder ubicarse profesionalmente en la intersección entre estos dos sistemas (el cliente y la institución).

El cliente voluntario tendería a tener sus límites más bien flexibles y abiertos, en el área sobre la cual consulta o pide ayuda. El cliente involuntario, sin embargo, tendería a tenerlos más bien rígidos. Se hace importante señalar aquí, que los límites del cliente voluntario estarían abiertos en aquella área sobre la cual consulta y no en todas las áreas en las cuales tiene problemas. Esto nos sugiere reflexionar en relación a las necesidades sentidas.

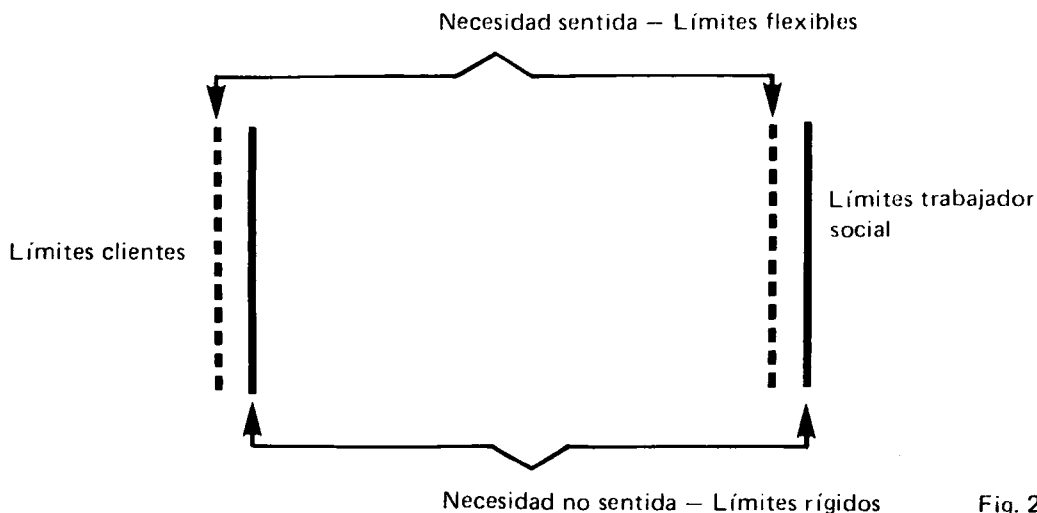
El profesional podría, en esta intervención, explorar otras áreas problema y encontrarse con un cliente involuntario, con límites rígidos o cerrados. Esta idea también hace referencia al concepto de problema presentado, muy similar al de necesidad sentida, que nos indica que la acción profesional tendría que iniciarse a partir del problema presentado por el cliente, aún cuando, de acuerdo a nuestra evaluación profesional, haya otros problemas de mayor relevancia que aquel presentado. El hacerlo de esta manera, nos garantizaría una motivación básica indispensable para contribuir a la solución del problema.

Por otra parte, el trabajador social también puede considerarse de acuerdo a los criterios de voluntariedad, lo que claramente determina sus propios límites con respecto al cliente. Parece importante graficar con un ejemplo esta situación.

Un grupo se acerca a pedir ayuda a una institución para resolver cómo organizar un huerto familiar que contribuya a incrementar la alimentación de los grupos familiares implicados en el proyecto. Su petición concreta es la forma de organizarse para cumplir este objetivo. El trabajador social, por su parte, insiste en trabajar los problemas de relación al interior del grupo.

Esto significa que el trabajador social no acoge la necesidad sentida, que es la zona de flexibilidad del cliente, y trata de penetrar una zona en la cual el cliente tiene sus límites cerrados o rígidos. Al mismo tiempo, el trabajador social tendría sus propios límites rígidos frente a la necesidad sentida del cliente y flexible en relación a los problemas de dinámica del grupo. Esto no significa que no exista el problema de relaciones al interior del grupo, sino sólo que no es un problema relevado por el cliente. Esta situación podría graficarse de la siguiente forma:

Gráfico de límites y necesidades



Esta situación dificulta el establecimiento de contacto y, en definitiva el logro eficiente del objetivo de la intervención profesional. La importancia de este primer contacto, entonces, tiene que ver con analizar-percibir la rigidez o flexibilidad de los límites de los sistemas implicados y de acuerdo a ellos, aplicar técnicas para que éstos se clarifiquen. Sin este paso, es muy difícil iniciar la creación de una zona de fronteras que le permitan al trabajador social realizar su intervención y al cliente resolver su problema.

Si se cumple este primer acercamiento, lo más probable es que pueda percibirse la relación profesional como se grafica en la figura 3. Todavía el trabajador social y la institución como una unidad, pero "entrando" en la zona del cliente.

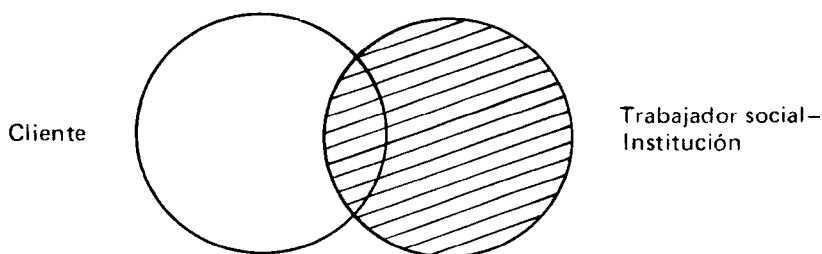


Fig. 3

El paso siguiente lo constituye el conocimiento del cliente y de su situación, más en profundidad, lo que significa separarse, momentáneamente. Este paso podría graficarse como sigue:

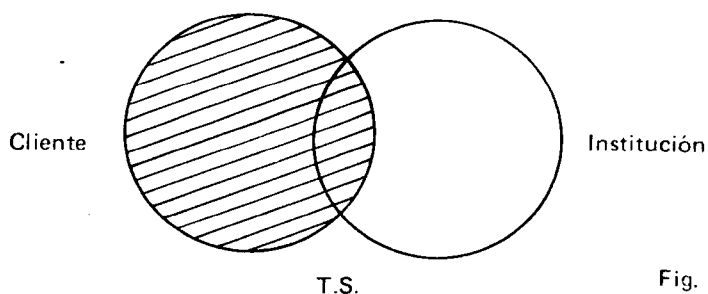


Fig. 4

Recién, una vez que haya hecho esto, es posible ubicarse, con el conocimiento necesario, en la zona de fronteras y separarse del cliente y de la institución, todo lo que sea necesario, para realizar una buena intervención profesional. La habilidad central del trabajador social, la constituye el poder desplazarse hacia la institución y hacia el cliente de acuerdo a las necesidades y circunstancias que señale la intervención profesional y el análisis permanente de las condicionantes en la resolución de problemas (evaluación diagnóstica). Por tanto, el trabajador social analiza ambos sistemas y actúa, en ambos, de manera de lograr el mejor ajuste entre ellos. Esto es, a nuestro juicio, un elemento distintivo de la profesión.

Esto mismo se aplica cuando la zona de fronteras se establece entre el cliente y su familia o entre el cliente grupo y la comunidad a la cual pertenece.

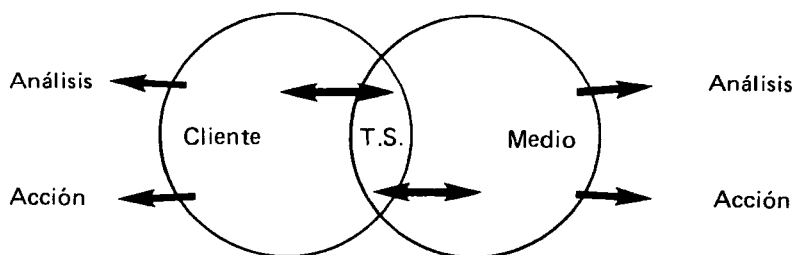


Fig. 5

Cuando se analiza la forma de funcionar de los sistemas, es posible darse cuenta que los procesos que ocurren al interior del sistema implican un traslado importante de energía. En cualquier sentido en el que se desplace la relación trabajador social — cliente, se moviliza energía, proveniente de ambos. La energía del trabajador social está compuesta principalmente de las estrategias que ha desarrollado para intervenir frente a los problemas que se le presentan y, por sobre todo, de los conocimientos con que cuenta para ayudar al cliente. Estos conocimientos y destrezas profesionales son lo que lo distinguen del cliente.

Con respecto a la energía del cliente, es importante saber cuál es la energía existente que no se está utilizando para resolver sus problemas y cómo movilizarla de manera de lograrlo. Estas preguntas se apoyan en el supuesto de que el trabajador social opera sobre lo que existe, conocido o desconocido para el cliente, siendo necesario entonces, conocer y descubrir lo que existe y desarrollar estrategias para activarlo.

Por lo tanto, tal vez la pregunta más importante que debería plantearse un trabajador social, enfrentado a ayudar a un cliente a resolver sus dificultades, es ¿con qué elementos personales y del ambiente próximo y lejano cuenta el cliente para resolver su problema?

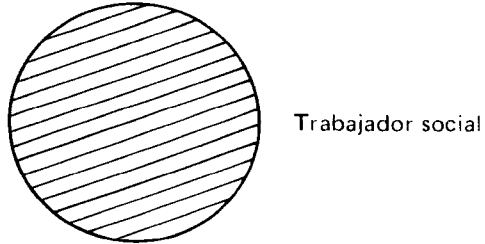
Esta pregunta nos lleva a investigar sobre las formas en que tradicionalmente el cliente ha resuelto sus dificultades, los recursos existentes, activados o no y la disposición al cambio que el cliente tiene, de manera de movilizarlos en la solución de su problema. Todo esto, tomando en cuenta los principios básicos de la intervención profesional de individualización, autodeterminación, aceptación, expresión intencionada de sentimientos, actitud exenta de juicios, participación emocional controlada y confidencialidad o reserva. Principios enunciados por Félix Biesteck para el trabajo social de casos, pero que de hecho se aplican a toda la intervención profesional, en el nivel de intervención en que se focalice el trabajador social.

Así como es necesario centrarse en los recursos internos y externos con que cuenta el cliente, también es necesario analizar las limitaciones que existen en el cliente y en el medio para la resolución exitosa del problema. Estas limitaciones provienen del cliente, del medio ambiente en el que está inserto, próximo y lejano y por cierto, de la interacción entre ambos.

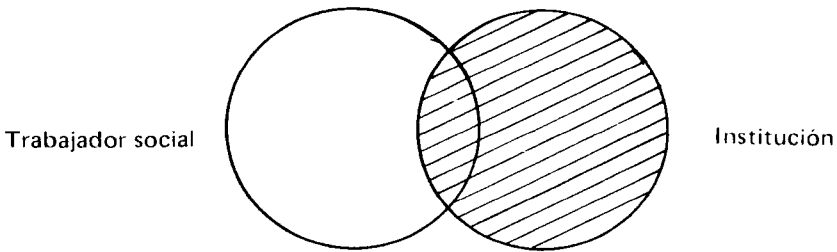
Una forma de resumir el proceso que hemos tratado de exponer sería la siguiente, señalando etapas*:

* El achurado indica el énfasis del trabajador social en su desplazamiento por los distintos sistemas.

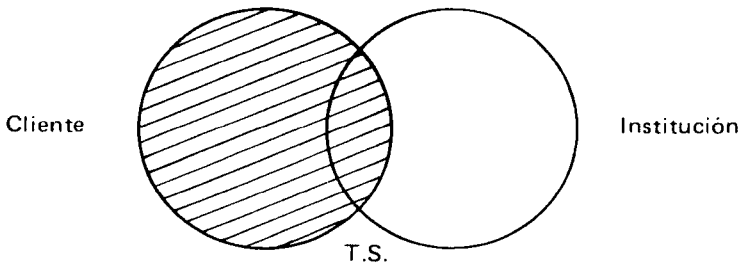
1.- Conocer lo propio (conocerse como persona con recursos y limitaciones)



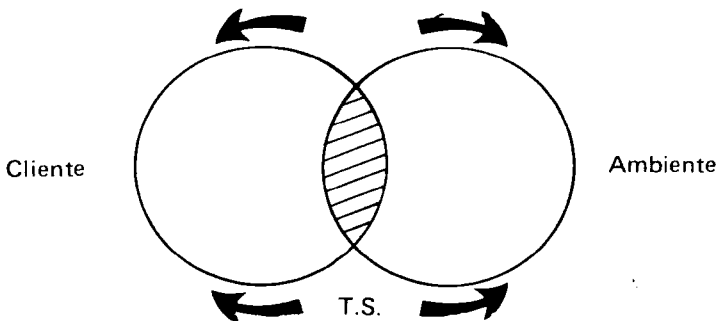
2.- Conocer la institución en la cual el trabajador social se desempeña, así como aquellas instituciones relacionadas y todos aquellos recursos disponibles para la atención de los clientes de la institución



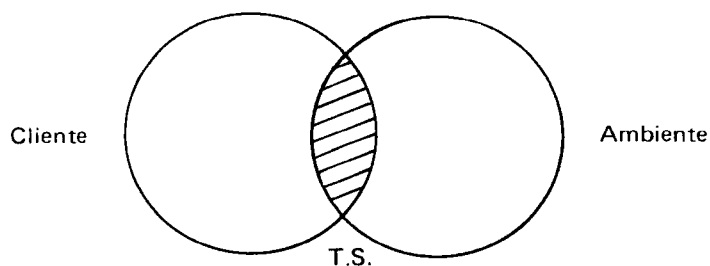
3.- Contacto inicial con el cliente



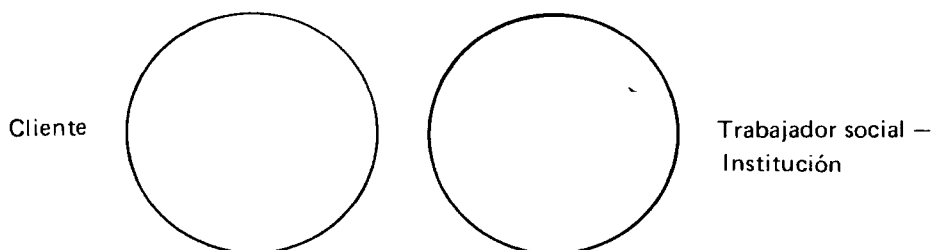
4.- Desplazarse entre los sistemas en interacción



5.— Crear zona de fronteras y desde ahí, intervenir profesionalmente



6.— Retirarse



En cada una de estas etapas es necesario detectar facilitadores y obstáculos (evaluación diagnóstica), potenciar los facilitadores y enfrentar los obstáculos (tratamiento).

En todo este proceso se aplica el concepto de entropía (tendencia natural de los sistemas a la desorganización), que podríamos arbitrariamente asimilar con la idea de problemas o necesidades insatisfechas que afectan al cliente. Lo que hace el trabajador social, en su intervención profesional, es activar los procesos de neguentropía, homeostasis y retroalimentación positiva y negativa, para permitir que el sistema cliente se mantenga y desarrolle. Esto lo hace interviniendo en el sistema focal, en los sistemas relacionados con él (ambiente), desde la zona de fronteras, desplazándose de uno a otro sistema, de acuerdo a lo que planificadamente sugiere el análisis diagnóstico de la situación y los recursos disponibles para enfrentar el problema.

H

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Germain, Carel y Gitterman, Alex: "The life model of Social Work Practice", Columbia University Press, New York, 1980.
2. Germain, Carel y Gitterman, Alex: "Instructor's manual for the life model of Social Work Practice", Columbia University Press, New York, 1980.
3. Gordon, William: Citado por Gordon Hearn en "Teoría General de Sistemas y Trabajo Social", en Francis Turner, "Social Work Treatment", Free Press, New York, 1979.
4. Hearn, Gordon: "Teoría General de Sistemas y Trabajo Social", en Francis Turner, "Social Work Treatment", Free Press, New York, 1979.
5. Pincus, Allen y Minahan, Anne: "Social Work Practice: model and method", F. E. Peacock Publishers Inc., Illinois, 1981.
6. Biesteck, Félix: "Las relaciones de Case Work".