

La investigación en el Trabajo Social. El método¹

El método del Trabajo Social

El logro de los objetivos y el desempeño de las funciones requeridas para lograr esos objetivos, supone encontrar o definir un camino y unos medios que permitan alcanzar esos objetivos y realizar esas funciones.

Ese camino y esos medios constituyen los métodos y técnicas, los instrumentos y procedimientos que el Trabajo Social ha desarrollado en un proceso evolutivo que se inició, como expresión profesional, a principios del presente siglo.

La necesidad de adaptarse a las condiciones particulares de distintas sociedades y épocas, ha llevado a los trabajadores sociales a desarrollar creativamente métodos e instrumentos de trabajo o adaptar y replantear los ya existentes.

En términos generales podemos decir que el método del Trabajo Social es un proceso de:

INSERCIÓN - INVESTIGACIÓN - INTERVENCIÓN

Que en su aplicación a realidades concretas, se constituye en una unidad dialéctica de conocimiento - intervención, la cual solo es posible realizar con éxito cuando se da dentro de condiciones de comunicación empática entre el agente externo y las personas y grupos que participan como objeto - sujeto de las acciones.

El método del Trabajo Social, en su versión actual, tal como lo acabamos de enunciar es producto del desarrollo histórico de la profesión; como tal, sus principios y componentes básicos los encontramos ya en la labor de los pioneros norteamericanos y europeos y de numerosos grupos de profesionales, quienes durante el presente siglo, en los distintos continentes, han orientado sus esfuerzos al desarrollo de esta disciplina, tanto en sus aspectos teóricos como en cuanto a su método de acción.

Los componentes del método

Hemos dicho que inserción, investigación e intervención son los tres elementos que, comparte de una estructura unitaria y dinámica, constituyen el método del Trabajo Social.

Los tres elementos se dan forma interdependiente y simultánea, habiendo énfasis en alguno de ellos según el momento metodológico dentro de la totalidad del proceso.

¹ Documento básico para uso de las estudiantes del Taller I. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica. Preparado por el equipo de docentes de práctica del Taller I, 1984.

Sin embargo, cada uno constituye un proceso en sí mismo, cuyas características específicas pasaremos a analizar.

Inserción: es el proceso mediante el cual se logra establecer un sistema de comunicación empática ² entre el agente externo y el individuo o grupo, situación que se manifiesta como aceptación y comprensión del uno hacia el otro y que posibilita la integración de ambos en acciones de investigación - intervención, en torno a una situación social completa que se pretenda abordar.

En la inserción se dan grados que van desde un simple contacto inicial hasta el logro de la independencia del individuo o del grupo con respecto al agente externo, pasando por estados de comunicación empática y aceptación mutua, y de participación inducida y participación espontánea. ³

El grado de inserción alcanzado se valora a través de los resultados que se obtengan a partir de las acciones de investigación e intervención.

Constituye una preocupación permanente a lo largo de todo el proceso de investigación - intervención.

Investigación: Es el proceso de aprehensión de la realidad; se realiza mediante la aplicación del método científico a partir de acciones con individuos o con grupos sociales.

La investigación en trabajo social es investigación diagnóstica; supone aproximaciones sucesivas a la realidad mediante acciones que permiten el conocimiento de esa realidad - que es siempre una situación concreta - según grados de profundidad, que van desde la simple descripción hasta el análisis y el establecimiento de relaciones multicausales sobre los hechos conocidos.

El proceso de investigación diagnóstica se realiza con la participación del individuo, o del grupo o grupos sociales involucrados, lo cual permite lograr su movilización en torno a sus problemas específicos o a su situación social en general.

Podríamos decir que la investigación - diagnóstica es un proceso de codificación de un problema o conjunto de problemas relacionados entre sí.

La codificación es la construcción y la representación gráfica de la situación problema, a partir de los datos recolectados y ordenados, que se representan mediante el uso de procedimientos audiovisuales y gráficos, para ser comunicados en un lenguaje comprensible y motivador para la gente; constituyendo la descodificación aquellas acciones que permiten analizar, descomponer en sus elementos la situación representada, con el concurso de las mismas personas involucradas, mediante "un método activo, dialogal y participante" ⁴

² Mora R. Ana Isabel. "La comunicación en el proceso de inserción". Mimeo. Escuela de Trabajo Social, setiembre 1984.

³ Sobre cómo se realiza la inserción, leer "La práctica de la inserción con grupos y comunidades" de María Luisa Echeverría, M.T.S., Mimeo, Escuela de Trabajo Social - Universidad de Costa Rica, 1984.

⁴ Freire Paulo "La educación como práctica de la libertad" Editorial Tierra Nueva - Montevideo, Uruguay 1970.

A veces se trata de identificar la investigación participante, método antropológico que permite al investigador introducirse en el grupo investigado para recolectar información sobre un fenómeno determinado, con el método del trabajo social. La investigación participante, sin embargo, no se puede considerar lo mismo que el proceso de inserción - investigación - intervención, por cuanto, dada la naturaleza y fines del trabajo social, la recolección de información y la investigación constituyen solo un aspecto del proceso global, cuyo eje es la acción orientada al desarrollo social. Es precisamente de esa acción, o acciones, debidamente planificadas, de donde emergen hallazgos - información - que sistematizados y teóricamente interpretados, permiten lograr explicaciones científicas de hechos y situaciones, susceptibles de generalizar a otros grupos en condiciones similares y convertirse así en generadores de nuevas acciones.

Puede observarse que el procedimiento utilizado por cada una de las dos orientaciones metodológicas a que nos estamos refiriendo, es diferente, una de ellas es la participación en ciertas actividades de la vida del grupo que permite al investigador obtener información para que las técnicas planifiquen las correspondientes acciones de cambio cultural y tecnológico ⁵, en tanto que en la otra, el trabajador social se integra en la práctica con diferentes grupos y de esas acciones emergen los elementos que le permiten - a él y al - grupo conjuntamente - conocer la situación, objeto de aquella práctica social.

Por otra parte, en lo que se refiere al trabajo social el cambio cultural y tecnológico constituye un área importante de su desempeño profesional - a la cual se unen otros espacios de intervención, no menos importantes, como son el de la asistencia y seguridad social y el de la promoción social absolutamente relacionados con el primero.

Intervención es el conjunto de acciones planificadas que permiten al individuo o grupo tomar conciencia de la situación -, problema, hasta encontrar su solución - modificación o transformación -. En este momento las acciones de capacitación social y organización juegan un papel muy importante.

Durante el proceso de intervención nuevos hallazgos surgen, que enriquecen el conocimiento (investigación) del problema, y nuevas situaciones que constituyen un reto a las personas - agente externo y grupo social, - para mantener su relación de aceptación y un grado cada vez mayor, integración (inserción) que les permita lograr los objetivos que se han propuesto.

Analizados brevemente cada uno de los tres componentes del método de trabajo social, es necesario enfatizar que ninguno de ellos opera en forma independiente del otro, sino que los tres conforman una unidad en interrelación permanente; así, las acciones de investigación, una entrevista por ejemplo, - no solo permite al agente externo - valga decir trabajador social - descubrir hechos y determinar datos sobre una determinada situación es decir, conocerla, (investigación), sino que si se da dentro de una relación de empatía, (inserción) y con esa intencionalidad, permitirá también hacer emerger a la conciencia del entrevistado, persona o grupo, aspectos de su situación que no había vislumbrado con anterioridad y desencadenará así un proceso de reflexión que permitirá a

⁵ Foster, George " Antropología Aplicada" Breviarios Fondo de Cultura Económica México 1976.

ambos avanzar desde la percepción aparente o superficial de la situación hasta la explicación más profunda de sus características, causas y relaciones, posibilitándose así la adquisición de los medios necesarios para su modificación (intervención). A su vez, toda acción que el grupo realiza, - para enfrentar y modificar su situación, permite derivar, si existe una intencionalidad, un conocimiento mayor y más profundo de ella.

El logro de ese conocimiento sobre la situación y el cambio que paulatinamente se va operando en ella son indicadores claros de que la inserción se está logrando con éxito. Precisamente el cambio que se va operando en la situación, constituye un reto permanente al agente externo y al grupo para mantener un adecuado nivel de inserción.

Aspectos operativos

Ante todo es necesario destacar que dentro del proceso metodológico en acción, son las personas o grupos sociales, los protagonistas más importantes o agentes de su propio cambio. El trabajador social como agente externo, es solo el colaborador o facilitador, que permite crear aquellas condiciones objetivas necesarias para que se de la movilización del actor principal.

La movilización ha sido siempre el objetivo fundamental del trabajo social; sin embargo hoy consideramos que la movilización de los recursos internos de las personas y de los recursos externos⁶ inmediatos para solucionar un problema, si bien sigue siendo un objetivo válido no es el concepto de movilización que debe fundamentar la acción de los trabajadores sociales.

La realidad social actual, producto histórico, trae aparejada una transformación del concepto de movilización, haciéndolo transitar de lo individual a lo colectivo y de la estructura interna de la personalidad a la estructura social como generadora de situación problemática y de problemas específicos, de carácter individual y grupal.

Hechas las anteriores consideraciones que consideramos absolutamente necesarias para comprender el papel que cada actor - agente externo y grupo social - juega en el proceso metodológico, pasaremos a establecer uno de los elementos más importantes - sino el más importante - en el desarrollo operativo de ese proceso.

Las necesidades sentidas⁷ por la persona o el grupo constituyen el punto de partida de las acciones que conforman el proceso metodológico.

Este es un principio que desde siempre sustenta la profesión, el trabajo social norteamericano clásico habla de "partir del punto donde se encuentra el cliente".⁸

Aunque muy importante, la consideración de las necesidades sentidas es solo el punto de partida, pues precisamente la finalidad de la intervención - del trabajo social consiste en integrar la experiencia teórico - práctica del profesional

⁶ Richmond Mary "Caso individual" Humanitas

⁷ "El concepto de necesidad" resumen de un panel. Mimeo Escuela de Trabajo Social - Agosto 84

⁸ Richmond, Mary op. Cit.

con la experiencia existencial del grupo, o persona, para lograr en una relación dialógica el paso desde la percepción de las necesidades sentidas a la conciencia de las necesidades objetivas, que por mediación sociocultural, casi siempre están ocultas, y es necesario traerlas a la luz. Precisamente en eso consiste la llamada concientización, paso indispensable para que el sujeto apoyado por el externo - busque equiparse de los instrumentos necesarios que posibilitarán la transformación o modificación de la situación - problema, mediante acciones de capacitación y organización.

El querer avanzar a paso largo, ignorando las necesidades sentidas, contradice un principio básico del trabajo social que es el respeto por las personas, y plantea el riesgo de convertir las acciones - cuya naturaleza debe ser eminentemente educativa - en una grotesca y grosera manipulación, que está muy lejos de los principios y objetivos propios de la profesión y que, por otra parte, no favorece el logro de la inserción.

Las técnicas

La realización del proceso descrito requiere el manejo de un conjunto de herramientas - técnicas, procedimientos e instrumentos que podemos agrupar así:

- a) Técnicas de recolección, registro y ordenamiento de información.
- b) Técnicas de promoción, conducción y organización de grupos (incluyendo las audiovisuales).
- c) Técnicas de intervención individual y familiar.
- d) Técnicas de planificación y programación.
- e) Técnicas de administración y supervisión de programas sociales.