

Título

La intervención social en los escenarios emergentes; una visión integradora

Mtra. María Guadalupe Fosado Álvarez¹
Mtra. Claudia Sandoval Cervantes²

INTRODUCCIÓN

La intervención se hace presente, cuando por las condiciones de desigualdad social surge la necesidad de contribuir a mejorar la calidad de vida de aquellos que por circunstancias diversas han sido víctimas de movimientos económicos, políticos y sociales e incluso naturales, surgidos en distintas circunstancias; también, como parte de la relación que se establece con el otro, de las conductas, hechos o fenómenos, en determinados espacios. Al respecto Carballada sostiene que la intervención se da en “escenarios extraños, caracterizados por la fragmentación social y la irrupción de las nuevas formas de exclusión” (Garello & Ponzzone, pág. 67).

De igual manera, se asocia con la modernidad, teniendo cambios significativos con el tiempo, en el que evolucionan diferentes corrientes de pensamiento implementando acciones tales como de capacitación, orientación, guía, e incluso de acompañamiento, a quienes por sus condiciones económicas, físicas o sociales requieren de apoyo para contribuir a su calidad de vida mediante la promoción de sus propios recursos. Es importante referir en éste sentido, la utilidad de políticas públicas o sociales que posibiliten un marco de oportunidad en las relaciones sociales (profesionales), y permitan la construcción de estrategias de atención en cualquiera de los contextos.

Al respecto, Barranco determina “no sólo se actúa profesionalmente con la gente y su ambiente más próximo, como es la familia, amigos y vecinos, sino que se intenta intervenir también en los contextos que condicionan o limitan sus posibilidades de desarrollo”.(Barranco, s.f, pág. 80). Ello implica, considerar la multiplicidad de actores, situaciones y experiencias que habitan en el campo diario de la intervención. Por su parte, Conicella, Aveldaño y Aballay refieren: “las prácticas se van instituyendo en el tiempo y es vital que los agentes que las conforman continúen propiciando la realización de intervenciones subjetivas que propendan a la superación de las estructuras instituidas”(Conicella, pág. 70), lo que implica, replantear las formas de atención o intervención que atenúen oportunidades para el desarrollo y bienestar de los diversos actores.

¹Académica de Medio Tiempo y por horas en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Área Académica de Trabajo Social. fosadoalvarez@yahoo.com.mx

²Académica por horas en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. sacc7@hotmail.com

Es necesario reflexionar sobre de la necesidad de intervenir ante nuevos desafíos, e integrarlos a los pendientes de las agendas, sobre todo, por el ambiente globalizador que marca actualmente los pasos de la sociedad moderna, en el que se siguen generando nuevas problemáticas y exacerbando las ya existentes. Vale la pena construir de forma permanente estrategias que orienten la atención hacia los diversos sectores sociales, en los que se cuestione aspectos tales como: ¿Qué hacer ante nuevos contextos cargados de complejidad y cambiantes?, ¿Qué procesos habrán de considerarse para contribuir en la calidad de vida de la sociedad? y ¿Cómo generar procesos de participación que incluyan a todos los actores sociales?.

Ante estas interrogantes, existe la necesidad de plantear cambios significativos que incluyan conocimientos para responder a aquellos problemas que por coyunturas económicas, políticas, sociales, culturales, e incluso ambientales alteran la estabilidad en la dinámica social, convirtiéndolos en prioridades para la intervención.

DESARROLLO

Los orígenes del trabajador social han estado asociados a las formas de ayuda, generadas ante la diversidad de los problemas sociales, partiendo de la caridad, la beneficencia y la filantropía; con iniciativas dirigidas al mejoramiento de las condiciones del ser humano, pero con una estructura limitada, esporádica, basada principalmente en actos de voluntad y misericordia, resultando insuficientes para atender las necesidades de una sociedad demandante, por lo que las mismas coyunturas políticas, ideológicas y económicas, han dado pauta a la apertura de espacios institucionalizados por el Estado para atender las diversas problemáticas con acciones de servicio, asistencia y trabajo social, vinculado ya, a conocimientos teórico-prácticos y metodológicos para incidir en los fenómenos sociales, en sus distintas estructuras: individual, familiar, grupal y comunitario.

Como resultante de las condiciones de desigualdad, Trabajo Social históricamente cimienta sus inicios como profesión, influenciado por modelos asistencialistas que evolucionando, transitan por la asistencia social y el servicio social, tratando de atender el “funcionamiento social” de las personas. Ahora, su accionar se relaciona con los programas emanados de las Instituciones públicas, privadas y sociales, en el que intenta cumplir con el objetivo de promover el desarrollo, para alcanzar un bienestar social, sin considerar que diversos programas (sobre todo públicos), las más de las veces, limitan las acciones ubicando al individuo en mero benefactor.

Trabajo Social, se ve marcado por dos enfoques: el estructural funcionalista y la asepsia metodológica. La primera encaminada a la adaptación del ser humano a un orden social impuesto y la segunda, caracterizada por las aportaciones de otras disciplinas provenientes tanto de las ciencias sociales como de las naturales, para

la estructura de sus métodos, generándole un aporte multidisciplinar enriquecedor, por la multifactorialidad de la realidad a la que hace frente.

Ante este panorama en el que se desarrolla Trabajo Social, se hace manifiesta la necesidad de dejar en el pasado estructuras tradicionalistas y promover formas diversas de intervención profesional emergidas de la acción cotidiana, desde donde los problemas sociales se presentan de una manera distinta, requiriendo la atención prioritaria y muchas veces inmediata, en su mayoría, provocados por desastres naturales o situaciones políticas o sociales, “sin marco metodológico establecido y definido , por lo que la creatividad y las recientes teorías en torno a lo social permiten generar alternativas más acordes con las exigencias de la realidad”(Galeana de la O., 2004, pág. 47).

En este sentido, la complejidad de la sociedad, de las relaciones sociales, de los cambios y circunstancias que se producen en ella, requiere no solo de una visión interdisciplinar para conocer los fenómenos y poder actuar de manera eficiente en ellos, también, de la transversalidad del conocimiento para responder a problemáticas relevantes interrelacionadas, que han constituido una preocupación constante en la sociedad contemporánea; es menester profundizar en el conocimiento de otras disciplinas que aporten epistemológicamente saberes para re-estudiar la problemática social, con la finalidad de revisar hechos o fenómenos, articulados a las aportaciones de otros conocimientos disciplinares.

Lo anterior, constituye un área de oportunidad para la innovación de espacios de atención en torno a la intervención profesional, rompiendo con viejas estructuras, en el que Sarasola señala como un problema que “El mercado laboral en Trabajo Social es prácticamente precario, dejando a un lado la estabilidad laboral”(Sarasola, Mora , & Pérez), ello como ejemplo en los diversos espacios de atención; es necesario, re-estudiar la problemática social de manera integral (vinculando los conocimientos de otra disciplina) en el que se podrá generar una ruptura con lo “tradicional”, dando paso a lo emergente, como una provocación innovadora y actual.

Habrà de sustentar por tanto, la intervención con conocimientos teórico metodológicos que conlleven a la generación de modelos para la atención en situaciones emergentes, cuya intencionalidad reconozca las diferentes relaciones entre las partes que conforman cada escenario, dirigidos a la atención de las necesidades y problemáticas sociales a corto y mediano plazo, mediante una serie de acciones ordenadas y destinadas a generar cambios en las personas, promoviendo del desarrollo de sus propias potencialidades y el aprovechamiento de los recursos disponibles para con ello, atender la dignidad del ser humano cuando se encuentra en situaciones que escapan de su control, en el que sobrepasa la capacidad de sus fuerzas físicas y emocionales, de su entendimiento, y de la adaptación a un nuevo entorno físico y social; lo que incluso, puede provocar alteraciones en la conducta de quien lo está viviendo.

Por otro lado, Terán plantea la intervención social, como “la detección de un problema al que se pretende dar solución a través de acciones sistematizadas de un plan y con la participación activa de los sujetos involucrados”(Terán, 2012, pág. 169). Situación cada vez más difícil, debido a la desconfianza de los sujetos para participar, sin embargo, desde otro enfoque, se considera como “un dispositivo que permite tener en cuenta la conformación de diferentes relaciones, estables o inestables, entre sus componentes”(Carballeda, 2010, pág. 58). En este sentido, la intervención es la consecuencia del binomio teoría-práctica, sujeta a un conocimiento riguroso que aplicado a los programas y proyectos establecidos institucionalmente, busca de forma metódica objetivos alcanzables y deseados para obtener calidad de vida y bienestar social del individuo o bien, de los colectivos.

Se considera que para lograr este propósito, la implementación de modelos específicos de intervención en el ámbito de lo emergente, independientemente del campo que se trate, sea mediante la atención a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes, a la resolución de los conflictos que afectan a familias y grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Considerando que en esa dinámica, los individuos con los que se trabaja, de alguna manera transitan por alteraciones diversas que deben ser identificadas y atendidas, algunas asociadas a ajustes emocionales resultado de circunstancias distintas que viven y que suelen ser consecuencia de la precariedad, el abandono, la pérdida de libertad o de la salud, de desastres naturales, de pobreza, ausencia de oportunidades, entre otros. Cada una asociada a la “falta de algo”, a la privación o expectativas incumplidas,; todo ello, con el consecuente duelo, que requiere de orientación, atención y acompañamiento, para que los individuos se adapten a situaciones distintas que forman parte de su realidad presente. Cada persona elabora las pérdidas de acuerdo a sus recursos emocionales y el peso que cada situación tiene en su vida, a veces lo hace solo o requiere de la intervención profesional. Partiendo de la ayuda profesional, es necesario considerar el espacio de la intervención, involucrado el entorno, el profesional, el usuario y la institución.

Para efectos de ésta trabajo, el área emergente es considerada, como la oportunidad para intervenir con una visión basada en las adversidades que provocan crisis, entendida ésta como un cambio brusco o una modificación importante, presentada en el desarrollo de algún suceso, dejando a quien la padece en estado de vulnerabilidad (Mahomed, 2007). Ello representa un espacio, en donde el trabajador social, a través de una metodología específica, tenga la posibilidad de participar interactuando con los involucrados, considerando entre otros aspectos:

- Situaciones históricas de desigualdad social
- Limitada cohesión social
- Desconfianza social o interpersonal
- Limitado compromiso institucional

Para tal efecto, es menester desarrollar el diagnóstico, con el consecuente análisis de la necesidad o problemática de intervención, para establecer mecanismos de cooperación, dirigidas a la atención del problema y la consecuente ejecución de acciones que permitan la comunicación y reconocimiento de los propios actores de determinada realidad, considerando que el actor externo, podrá desarrollar acciones o tareas necesarias, que pueden encaminar hacia la prevención o autogestión, de tal manera que los sujetos ubicados en su propio escenario, puedan relacionarse con otros y participar activamente en un proceso de cambio basado en valores de ciudadanía, éticos y morales. Esto implica el análisis y sistematización de un cúmulo de información para lograr la promoción de la intersubjetividad, que permita una visión de la realidad y se establezcan espacios de diálogo entre los sujetos sociales y los profesionistas para hacer frente a fenómenos que impactan y rebasan la capacidad institucional.

Por lo que se cree que, ante tal diversidad existe un panorama inmenso para la implementación de nuevas propuestas de intervención que conlleven a la generación de modelos en los que se incluyan factores relacionados a los distintos intereses, tanto de las instituciones, como de las expectativas de la población a la cual estarán dirigidos. Pueden ser distintos modelos desde los cuales la intervención profesional de Trabajador Social se desarrolla; sin embargo, para este trabajo nos abocaremos a aquellos que corresponden a la construcción teórico-metodológica más utilizada, desde un abordaje tanatológico, como estrategia ante conflictos contemporáneos.

a). Modelo de intervención en crisis.

La finalidad de éste modelo estará dirigido a disminuir el estrés, provocado por la presión que vive una persona, como resultado de eventos particulares que lo limitan en el manejo de sus emociones, impidiéndole resolver problemas mediante los métodos acostumbrados. Su propósito será el de detener el proceso agudo de descompensación psicosocial, aliviando las manifestaciones sintomáticas y el sufrimiento, estabilizar al individuo y protegerlo de estrés adicional, reduciendo los sentimientos manifestaciones y conductas, evitar complicaciones adicionales, restaurar las funciones psicosociales contribuyendo con la persona en la readaptación a las nuevas condiciones, tan rápido como sea posible, facilitar u orientar la asistencia profesional a mediano o largo plazo, si fuera necesario. Se trata de una terapia breve, cuyo principal objetivo es dar apoyo ayudando a la persona en el preciso momento en que ésta lo requiere o solicita.

“El modelo de intervención en crisis se basa principalmente en la disminución del estrés, de la presión que padece una persona cuando se encuentra ante un acontecimiento vital que desestabiliza su equilibrio normal, siendo el objetivo ayudarle a reestabilizar y reorganizar dicho equilibrio mediante la potenciación de sus capacidades adaptativas y de respuesta” (en Viscarret, 2007, pág. 130)

Caplan, (en Viscarret, 2007), identifica cuatro fases por las que se pasa en una situación de crisis. La primera es la llamada fase de impacto, en esta ocurre el

acontecimiento que desencadena la crisis, llevando al individuo a una situación de confusión y desorientación. En la segunda fase, el individuo pone en marcha lo que el autor denomina habilidades de emergencia para la solución de problemas, con el fin de reducir el nivel de tensión y angustia que experimenta.

La tercera fase, cuando en las dos anteriores no se ha logrado salvar la situación, caracterizada por desencadenar las habilidades de emergencia; aquí el individuo puede llegar a tomar medidas drásticas de solución. La cuarta fase es derivada de las anteriores, y se logra cuando el individuo ha conseguido el equilibrio.

Por otra parte Viscarret señala que para la intervención en situaciones de crisis es necesario considerar algunas características básicas: la inmediatez y brevedad en la intervención de manera centrada y estructurada, sin dejar de lado la identificación y apoyo de los contactos; así como el asesoramiento. En este sentido el trabajador social actuará como participante implicado, observador, o bien como agente de cambio. La intervención profesional podrá desarrollarse a partir de la formulación de un diagnóstico para posteriormente intervenir terapéuticamente.

Naomi Golan (en Viscarret 2007) propone un modelo de atención estructurado en tres fases:

- Fase inicial, centrada en el aquí y el ahora; determina el estado de la situación
- Fase media, en esta se lleva a cabo las tareas asignadas y necesarias para resolver el problema
- Fase final, se revisa el proceso seguido desde el inicio, atendiendo las tareas que se realizaron, las metas alcanzadas y los cambios logrados.

En cualquiera de las fases habrá de tenerse en cuenta todos los recursos existentes, redes de apoyo familiar, institucional y social, ya que no importa qué tipo de crisis sea, el evento suele ser emocionalmente significativo e implica un cambio radical en su existencia.

b) Modelo humanista – existencial

Este modelo otorga al ser humano la capacidad de examinarse y producir cambios inducidos por él mismo. Carl Rogers (1902-1987) es uno de los autores más conocidos del movimiento humanista. Su método terapéutico, la terapia centrada en el cliente, o terapia no directiva, parte de la hipótesis central de que el individuo posee en sí mismo medios para la autocomprensión y para el cambio del concepto de sí mismo, de las actitudes y del comportamiento autodirigido. El terapeuta debe proporcionar un clima de actitudes psicológicas favorables para que el paciente pueda explotar dichos medios.

Los planteamientos que guían este modelo se sustentan por un lado en el humanismo, “mismo que ve al hombre como un ser capacitado de un conjunto de potencialidades necesarias para su completo desarrollo. Se niega a distinguir entre personas enfermas o sanas; considera que todo ser humano está –en uno u otro momento,- necesitado de ayuda a la hora de buscar o de encontrar el equilibrio ante cualquier pérdida” (Avalos Pérez, 2012).

Otro de los elementos que integran el modelo, es el existencialismo, determina al hombre libre y responsable de sus actos, por tanto, comprometido del modo de ser que va adquiriendo a lo largo de su existencia. Sartre determina que en el existencialismo no hay otro legislador que el hombre mismo, por afirmar la libertad y la necesidad de trascender la situación, de superarse a sí mismo, por reivindicar el ámbito de lo humano como el único ámbito al que el hombre pertenece. (Sarte). Es desde la existencia humana donde se establece el valor y el sentido de todo lo real. El hombre es posibilidad abierta, libertad de hacer, y ha de contar con aquello que le es brindado, las circunstancias que pueden limitar sus posibilidades y su libertad. (Avalos Pérez, 2012, pág. 61)

Este enfoque humanista y existencialista contempla el respeto absoluto por la capacidad de desarrollo y de actualización del ser humano, siempre que disponga de las condiciones oportunas.

Se identifican siete etapas por las que puede transitarse durante el duelo:

- 1ª. fase: de consecución de la empatía.
- 2ª. fase: del vínculo terapéutico
- 3ª. fase: de colaboración de tareas
- 4. fase: de procesamiento vivencial
- 5ª. fase: fomentar el crecimiento y la autodeterminación
- 6. fase: conclusión de la tarea
- 7ª. fase final del proceso terapéutico

El transcurso de estas fases se considera una serie de técnicas que ayuden al individuo a descubrir e interpretar su propia situación, a definir su conducta con la ayuda del Trabajador social especializado, para auxiliar en la interpretación lógica de las manifestaciones físicas, emocionales; así como de pensamientos y conductas expresadas por quien es víctima de un duelo.

c) Modelo sistémico

Este enfoque terapéutico es una modalidad de Intervención que tiene en cuenta e interviene en el contexto donde aparecen los conflictos producidos por la pérdida, ya que comprende al individuo en su contexto y expresa que la relación entre las personas y su entorno está sujeta a una dinámica circular de influencias recíprocas.

Ante cualquier tipo de pérdida con el consecuente duelo, la víctima no solo es quien lo padece, también involucra a su entorno, en este sentido, el contexto más

significativo es la familia, la cual se entiende como un sistema. Así, las disfunciones individuales se consideran en relación con los comportamientos y las expectativas de los otros miembros del sistema en el cual evolucionan y se mantienen.

El enfoque sistémico tiene el mérito de aportar al trabajo social un método para analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción profesional. Goldstein (en Viscarret 2007) apunta que “el trabajador social y los clientes en tratamiento constituyen un sistema de cambios y que sus interacciones incluyen condicionamientos previos, así como contextos externos”.

El modelo sistémico en Trabajo Social, intenta la explicación de los hechos sociales centrándose en las interacciones e interrelaciones que existen en un contexto dado. Esto es, que toda situación tiene efectos circulares y la explicación de cualquier hecho es la explicación del círculo en su totalidad y no de un aspecto cualquiera.

Desde ésta óptica se debe ver al individuo como ser bio-psico-social y espiritual. El factor biológico, el psicológico (pensamientos, emociones y conductas) y los factores sociales, desempeñan un papel significativo de la actividad humana en el contexto de un duelo, sin dejar de lado la parte espiritual compuesta por dos partes, lo teológico que incluye la relación del ser humano con lo superior y lo filosófico, integrado por dos facultades específicamente humanas: inteligencia, cuya finalidad es la búsqueda de la verdad a través del conocimiento y autoconocimiento y la voluntad que pretende la búsqueda del bien a través del querer-querer. (Castro González, 2007, pág. 17)

No obstante este primer sistema que integra al individuo, éste se ve rodeado de otros más, de gran trascendencia que el de la familia, en ella existen un conjunto de interacciones formalizadas de elementos con una historia en común. Es una totalidad que funciona por la interdependencia de sus partes, en un estado de movimiento constante que hacen a través de la información que reciben y con los sistemas que ella produce.

Desde este punto de vista, el trabajador social que contribuya en los proceso del duelo tiene que analizarlo no solo a nivel individual, también considerarlo como un conflicto o patología que afecta las relaciones del entorno.

Ante cualquier campo del trabajo social en el que se intervenga bajo el modelo sistémico, siempre se estará frente a una persona que a la vez está inmersa en un sistema familiar que se constituye en su espacio cotidiano de desarrollo, por lo tanto deberá poseer una visión integradora, analizando al doliente como unidad biopsicosocial integrada a grupos sociales.

BIBLIOGRAFÍA

Hoyos, A., & Velásquez, M. (s.f.). *Lo ambiental como escenario emergente de intervención*. Recuperado el 2016 de Marzo de 2016, de www.ts.ucr.ac.cr:
<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000456.pdf>

Avalos Pérez, R. (2012). Bases para un modelo de intervención social en cuidados paliativos. En M. Terán Trillo, *Modelos operativos en la atención social de cuidados paliativos y orientación tanatológica* (págs. 60-61). México: UNAM-ENTS.

Barranco, E. C. (s.f.). *La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada*. Recuperado el 3 de diciembre de 2015, de Repositorio Universidad Alicante:
http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf

Carballeda, A. (2010). *La intervención en lo social como dispositivo: Una mirada desde los escenarios actuales*. México, D.F.: UNAM-ENTS.

Castro González, M. d. (2007). *Tanatología: La inteligencia emocional y el proceso de duelo*. México, D.F: Trillas.

Conicella, V. A. (s.f.). *Nuevos escenarios de actuación profesional: el Trabajo Social y la Justicia*. Recuperado el 7 de diciembre de 2015, de Repositorio:
http://trabajosocial.sociales.uba.ar/web_revista_2/pdf/9_conicella.pdf

en Viscarret, J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo social*. España: Alianza.

Fosado, M., Navia, M., & Cervantes, C. (2013). *La investigación social como elemento para el diseño de modelos de intervención en la Práctica Escolar*. ENTS, Aula Virtual UAS. México: UNAM.

Galeana de la O., S. (2004). Campos de acción del trabajo social. En S. R. Manuel, *Manual de Trabajo social* (págs. 146-147). México, D.F.: UNAM- Plaza y Valdes.

García, J., & Melián, J. (1993). *Hacia un nuevo enfoque en trabajo social*. Madrid: Narcea S.A.de ediciones.

Garello, S., & Ponzzone, J. Los sujetos de la intervención en el proceso metodológico. En A. Arias, & E. Zunino, *EL PROCESO METODOLÓGICO Y LOS MODELOS DE*.

Mahomed, C. (2007). *El profundo dolor del adios*. México: Editores mjexicanos unidos S.A.

Sarasola, J., Mora , M., & Pérez, M. (s.f.). *Dialnet*. (Hekademos, Ed.) Recuperado el 17 de Febrero de 2016, de Revista educativa digital:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5238529>

Sarte, J. P. (s.f.). *Filosofía Comtemporanea* . Recuperado el 06 de julio de 2014, de ww.e-torredebabel.com/Historia-de-la-filosofia/Filosofiacontemporanea/Sartre/Sartre-Existencialismo.htm

Tello, N., & Ornelas, A. (2015). *Estrategias y modelos de intervención de trabajo social*. México, D.F.: Estudios de opinión y participación social A.C.

Terán, M. (2012). Modelo de intervención en cuidados paliativos, basado en planeación. En T. M. Terán, *Modelos operativos en la atención social de cuidados paliativos y orientación tanatológica* (pág. 169). México, D. F.: ENTS.