

## Artículos seleccionados

# Nuevas miradas sobre la práctica del Trabajo Social desde un abordaje sistémico

**Manuela Shaw Blanco\***

Fecha de recepción: 3 de marzo de 2015  
Fecha de aceptación: 1 de junio de 2015  
Correspondencia a: Manuela Shaw Blanco  
Correo electrónico: manushaw@hotmail.com

\*: Licenciada en Trabajo Social. Recursos Humanos. Universidad Católica del Uruguay.

### Resumen:

Este artículo pretende reflexionar sobre la práctica de la profesión desde otras miradas para trabajar hacia el cambio a partir del análisis sistémico y la importancia del contexto en las diferentes situaciones del Trabajo Social, así como en el análisis del discurso de los *otros* que lleva a la resignificación del espacio de nuestro cotidiano.

**Palabras clave:** Análisis sistémico, contexto, otredad.

### Resumo

*O presente artigo tem como objetivo refletir sobre a prática da profissão, a partir de outras perspectivas, para trabalhar em rumo à mudança, através da análise sistêmica e da importância do contexto em diferentes situações do Trabalho Social, bem como da análise do discurso dos outros, que conduz à redefinição do espaço em nosso cotidiano.*

*Palabras chave: Análise sistêmica, contexto, alteridade.*

*"no hay nada absolutamente primario para interpretar porque en el fondo ya todo es una interpretación y cada símbolo es la interpretación de otros símbolos". Foucault (1993, Las palabras y las cosas)*

En los últimos años hemos estado presenciando una redefinición de los espacios de intervención del Trabajo Social, hoy, esos espacios se entienden como instancias de asesoramiento, procesos de aprendizaje y de negociación, desde el contexto, vinculado a sujetos e instituciones. El trabajo se lleva a cabo en equipos multidisciplinarios que funcionan directamente atendiendo las diversas demandas que se plantean.

La etapa del Trabajo Social como instrumento que buscaba intervenir para modificar la situación, con un objeto de estudio centrado en la posibilidad de modificar por medio de la intervención y no en el conocimiento o interpretación (Tobón. s/f), se supera cuando reconocemos que la intervención directa es una ilusión. Así, el Trabajo Social ha asumido en una función mediadora, una posición de escucha de múltiples voces, desde donde genera la reflexión sobre el horizonte de intervención.

Se hace entonces necesario pensar lo social en un interactuar dialógico, porque es allí, en las interacciones de estos individuos con sus pares, en su vida cotidiana, a través de los signos de las diferentes comunicaciones, que toma forma el modo de pensar de las personas. Surgen, las ideas, los razonamientos, las afectividades, el pensamiento, en definitiva, el ser social. De esta forma, los significados producidos históricamente por el grupo social adquieren en el ámbito del individuo, un sentido. (Maingueneau, 2001).

Ese dialogismo se produce en un contexto, espacio fundamental, pues es el verdadero marco significativo de toda intervención. (Watzlawick, 1997) En ese contexto se van dando los diferen-

tes asuntos que constituyen relaciones concretas que acaban por contribuir a la comprensión de los lugares y a las relaciones que cada sujeto va reconociendo.

El estudio de la comunicación humana de Watzlawick et.al (1986) surge de la necesidad de la incorporación del contexto a sus investigaciones. "Si los límites de la investigación se amplían con el efecto de incluir (...) el contexto en que todo ello tiene lugar, entonces el foco se desplaza de la monada<sup>1</sup> artificialmente aislada hacia la relación entre las partes de un sistema más amplio" (p.23) de esta forma se pasa al estudio y observación de las relaciones que se producen y esas manifestaciones se evidencian a través de la comunicación.

Resignificado dentro del Trabajo Social a través del abordaje sistémico, el estudio desde el contexto permite crecer en el conocimiento del otro, ya sea institución, organización, familia o grupo, permitiendo pensarlo como un todo a ser trabajado desde diferentes estrategias con el objetivo de desarrollar potenciales que mejoren y brinden herramientas para la calidad de vida y la dignificación social.

Las bases teóricas de lo que hoy entendemos por sistémica son estrategias imprescindibles desde el Trabajo Social, siendo posible construir a partir de ellas una tarea donde el individuo ya no se aísla sino que se observa relacionado con otros sistemas de los que forma parte y que son imprescindibles a la hora de trabajar dentro del contexto y con sus relaciones.

El contexto es importante en la medida que se comporta como un articulador, donde es posible poner en práctica las condiciones generales para el empoderamiento que permitirá a los sujetos adquirir el poder para la resiliencia. Este poder no debe identificarse en términos de dominación sino como incremento de posibilidades de acceso a la información, al desarrollo de capacidades; poder sobre el control de recursos materiales e

1. El concepto de monada utilizado por Watzlawick se refiere al de sustancia simple, que no tiene partes, capaz de reunirse y formar sustancias compuestas que se relacionan a través de la comunicación.

intelectuales, el poder no como conducta dominante sino como producto para la participación y la integración.

En el proceso sistémico los hechos se estudian dentro del contexto en los que están ocurriendo y se presta fundamental atención a las conexiones y relaciones más que a las características individuales pues, la totalidad se considera mayor que la suma de las partes, cada parte solo se comprende en el contexto de la totalidad. Por eso, un cambio en cualquiera de las partes afectará a todos los demás, la totalidad se regula a sí misma por medio de una serie de realimentaciones que se denominan circuitos cibernéticos, por donde va y viene la información a los efectos de otorgar homeostasis al sistema. (Peggy Papp, 1991).

Las partes cambian constantemente para mantener equilibrado al sistema, dejando de lado el sistema lineal, cada hecho está vinculado a muchos otros hechos aislados, que forman con el tiempo, patrones recurrentes que equilibran a la población objetivo. Así, las conductas se mantienen, los padrones se conservan y el grupo se salva-guarda. El Trabajador Social observa cómo un comportamiento aislado se conecta con la función de otro comportamiento a efectos de preservar el equilibrio del grupo.

Surgen resistencias ocultas en las actitudes del grupo que deben observarse bajo la óptica de la Resistencia al cambio, que la sistémica trabaja especialmente. El cambio produce miedo, inseguridad. Lo importante es ver esa resistencia como un síntoma. Es lo que Peggy llama el dilema del cambio, porque el dilema aparece cuando se realiza el cambio y surgen nuevos problemas, ese dilema pasará a ser el punto central del nuevo enfoque, constantemente redefiniéndose los problemas, las expectativas y los acuerdos.

El síntoma se comporta entonces como una función protectora, aplicando una técnica de reencuadramiento (Minuchin, 1977) el Trabajador Social reorganizará la información obtenida, el grupo la recibirá y podrá visualizar nuevas posibilidades. El reencuadramiento logra que los miembros del grupo interactúen para solucionar

problemas y desacuerdos. El objetivo es provocar y ver el cambio y no solo que el grupo se sienta cómodo. Una vez asumida la posibilidad de cambio el Trabajador Social debe respetar esa voluntad pues apunta a cambiar el juego de las relaciones entre los diferentes componentes del sistema.

De esta forma, desde lo sistémico el Trabajador Social le da un nuevo sentido a la construcción, tomando en cuenta la circularidad y el contexto. Si los miembros del grupo son capaces de encuadrar su experiencia de manera que abarquen lapsos mayores, percibirán la realidad de un modo nuevo.

### Participación real del otro

El producto esperado como resultado del proceso de intervención que realiza el Trabajador Social no es posible si no se dan herramientas para la participación real de los individuos. Este proceso apunta habitualmente a poblaciones subalternas en ocasiones sometidas al poder sin posibilidades de discusión, sin alternativas de mostrar ideas o desarrollar sus habilidades. Estas poblaciones poseen, en general, bajo poder de decisión, así como de confianza en sus desempeños. A estas poblaciones las llamaremos de aquí en adelante *desempoderadas*. Este término -desempoderadas- señala lo puesto a lo pretendido, que es otorgarle el poder del empoderamiento para la realización de un proyecto propio, sin la imposición de otros en su quehacer. De esta forma el individuo se hace constructor de su proyecto de vida, desarrollando y mostrando sus potencialidades.

Nuestras poblaciones objetivo, una vez empoderadas, son capaces de construir un sabotaje a su propia situación y elaborar sus propios espacios de resistencia a esa situación que las sitúa como desempoderadas. Al atender el desarrollo de las capacidades y de la autoestima les permitiríamos a los individuos un protagonismo así como una visión de sí mismos y del contexto que los impulsaría a generar cambios.

El Trabajador Social debe reconocerlos como los otros, a la vez que se reconoce a sí mismo, especialmente en su rol de creador de espacios, de esta forma, la voz del otro podrá ser oída. Ocupamos

entonces el rol del sujeto solidario, legitimizador de la voz del otro. (McLaren, Giroux, 1998).

Los tipos de lenguajes que se manifiestan como los discursos peculiares de un grupo social específico, en un determinado contexto y en un determinado momento histórico, Bajtin los llama lenguajes sociales (Bajtin, 1981). Para el autor, la persona no existe aisladamente, los sentidos son construidos cuando dos o más voces se enfrentan, por eso, afirma que el lenguaje es por definición una práctica social. Bajtin incorpora el concepto de polifonía que le permite estudiar las voces de los discursos o sea de las palabras del otro en el propio discurso.

La posibilidad de plantear una escucha polifónica no es viable sin reflexión, el Trabajo Social debe posibilitar la develación de esos lenguajes ya que para el Trabajador Social ellos poseen encarnaciones concretas y nombres propios. Al respecto, Matus (1999) dice, que la función de mediación no es hablar de otros, sino mostrar las contradicciones de los discursos y denunciar el silencio de muchos análisis y de políticas sociales que no muestran al sujeto y que no develan las contradicciones entre el diseño de los objetivos de la política y su forma de evaluación.

También es necesario pensar que cuando se analiza un discurso y se trabaja sobre él, a la vez se está revisando el propio discurso del Trabajador Social, su construcción y práctica porque el sujeto del lenguaje, tal como lo ha reflexionado Bajtin (1981) es un sujeto actuante, siempre en formación, que metido en medio de una comunicación verbal, influye y es influido, construye y es construido.

La subjetividad del otro y nuestra propia subjetividad se revelan en el discurso; es a través del punto de vista adoptado por un hablante, que este organiza su mundo social e interpreta su propia experiencia, por eso para McLaren (1998) el lenguaje es elemento constitutivo de la subjetividad.

Este autor agrega que nuestra subjetividad está construida en el lenguaje por medio del juego

de los discursos y de las posiciones que el sujeto adopta, la subjetividad permite reconocer y enfocar las maneras en las que los individuos extraen sentido de sus experiencias, incluyendo sus entendimientos conscientes e inconscientes y las formas culturales disponibles, a través de las cuales, esos entendimientos son estimulados u obligados.

El Trabajo Social, dice Matus (1999), no opera en primer lugar con objetos tangibles sino con el discurso como tangibilidad, como condición de posibilidad, por lo tanto, para que el Trabajo Social pueda intervenir fundadamente, requiere adentrarse en las formas de nombrar, de interpretar una realidad. Lo que se sostiene es que el discurso configura -entre otros aspectos- las márgenes, las posibilidades de surgimiento o restricción de las nociones de lo real, las potencialidades y límites de las prácticas discursivas y el modo de nombrar al otro.

La propuesta de Matus se centra sin embargo, en la interpretación y en la posibilidad del Trabajo Social de potencializar interpretaciones complejas desde procesos reconstructivos, desfocalizando la intervención inmediata: "Hay que potencializar interpretaciones complejas que se relacionen desde una función mediadora, no desde un paso directo, con un horizonte de intervención" (1996.p.66). Y aún acrecienta: "Pasar de una comprensión, por cualquiera de sus vías, a una intervención en forma directa es una ilusión que ha entorpecido los debates en torno a la producción de conocimiento en Trabajo Social" (p. 63). Es la posibilidad de colocar al Trabajo Social en una función de escucha de las múltiples voces que dejen espacio a la reflexión. Matus está proponiendo en definitiva, una capacidad de escucha polifónica como diría Bajtin, la cual no es posible sin reflexión.

El encuadre comunicacional, dentro de una perspectiva sistémica, es privilegiado a la hora del trabajo con poblaciones subalternizadas, pues estas instituciones, organizaciones, grupos de familias son estigmatizadas por grupos al no ofrecerles posibilidades o alternativas de salida. Crozier<sup>2</sup>

2. En: Arocena, J. 1998. Cambio organizacional, p.43

dice justamente que el control del entorno es uno de los recursos que tiene el actor para desarrollar estrategias dentro de la organización que según el autor es el reino de las relaciones de poder, influencia y cálculo.

Al estudiar los discursos del otro que surgen de forma polifónica en los contextos, el trabajador Social no solo está dando voz al subalterno, está resignificando -al lado y con los propios sujetos involucrados- su fortalecimiento y posibilitando la superación de las situaciones. Este encuadre es posible al hacer oír la voz del otro como forma de empoderamiento, saboteando así, las condiciones hegemónicas.

Somos parte de las metáforas, como dice Packman (1998), en este caso polifonía y sistema permiten al trabajador Social hablar de relaciones sociales aportando atributos de 'contención', 'sostén', 'posibilidad de manipulación', 'tejido',

'estructura', 'densidad', 'control', 'posibilidad de crecimiento', 'ambición de conquista', 'fortalecimiento', entre otros.

## Consideraciones finales

El trabajo se abocó al desarrollo de las ideas de comunicación, contexto, polifonía y sistema como elementos que posibilitan el abordaje a un mayor conocimiento del sujeto. El Trabajo Social cumple un rol indispensable en la implementación de un cambio de mirada, estableciendo los vínculos entre los diferentes actores sociales. Su participación es fundamental porque será quien pueda ofrecer las distintas miradas, escuchar las distintas voces, aportar elementos para las diferentes intervenciones; apuntando a la diversidad, apoyando el desarrollo de habilidades, potencializando las capacidades personales y colectivas, trabajando en grupo sin perder de vista lo individual.

## Bibliografía

- Arocena, J. (1998) *Cambio organizacional*. Revista Prisma. 10, 42-51. Montevideo.
- Bajtín, M. (1981). *Problemas da poética de Dostoiévski*. Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Foucault, M. (1993) *Las palabras y las cosas*. México: Siglo XXI.
- Maingueneau, D. (2001) *O contexto da obra literaria*. São Paulo: Martins Fontes.
- Matus, T. (1999) *Propuestas contemporáneas en Trabajo Social*. Hacia una intervención polifónica. Buenos Aires: Espacio.
- McLaren, P. Giroux, H. *Desde los márgenes: Geografías de la identidad, la pedagogía y el poder*. En: McLaren, P. (1998) *Pedagogía, identidad y poder*. Rosario: Homo.
- Minuchin, S. (1977) *Familias y terapia familiar*. Barcelona: Granica.
- Packman, M. *Redes: una metáfora para la práctica de la intervención social*. En: Dabas, E. Najmanovich, D. (comp.) (1998) *Redes. El lenguaje de los vínculos*. Buenos Aires: Paidós.
- Peggy Papp. (1988) *El proceso de cambio*. Buenos Aires: Paidós.
- Tobón, M. C. (s.d) *La práctica profesional del trabajador social*. (guía de análisis) Buenos Aires: Humanitas, Celats.
- Watzlawick, P.; Beavin, J.; Jackson, D. (1997). *La teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.