

# La estrategia de intervención en Trabajo Social. Andamiaje conceptual y procedimental

Luz María Cruz Martín del Campo

## semblanza

Luz María Cruz Martín del Campo es licenciada en Trabajo Social por la UNAM y maestra en Educación Familiar e Historia del Pensamiento por la Universidad Panamericana. Sus líneas de investigación son: familia, educación, tecnología y participación social y ciudadana.

## Resumen

Mi interés en la participación social ha sido una constante a lo largo de mi vida escolar y profesional. El estudio sobre el tema se concretó en el libro *Participación ciudadana de los jóvenes universitarios* (Trillas, 2012), pero hacía falta la creación de una estrategia de intervención del Trabajo Social, una propuesta teórico-metodológica para prevenir, atender o reconstituir lo social. Estrategia que al ser replicable podría constituirse en un modelo, cuyos resultados serían similares en distintos casos. Pero la replicabilidad y la similitud de resultados de un modelo no lo exime de una característica que podría llamarse *artesanal*. Cada estrategia debe ser un guante a la medida para una determinada situación-problema. En las páginas siguientes presento una estrategia de intervención en el Trabajo Social, relacionada con la participación ciudadana de los jóvenes universitarios –actividad que forma parte del rubro *construcción de ciudadanía*–, siguiendo paso a paso la propuesta de Nelia Tello.

**Palabras clave:** Estrategia, intervención social, modelo de intervención social, andamiaje conceptual y procedimental.

## Abstract

My interest in social participation has been a constant throughout my academic and professional life. This subject was particularized in the book titled *Participación ciudadana de los jóvenes universitarios* (*Young university students citizen participation*, Trillas, 2012). However, there was still a need for a strategy of social work intervention, a theoretical-methodological proposal to prevent, care for, or rebuild that which is social. A strategy that could be replicated in a model whose results would be similar in different cases. But replicability and similarity of results in a model do not exempt it from being characterized as what could be considered

handcrafted. Each strategy must be tailored made for a specific situation–problem. In the following pages, I present a strategy of social work intervention related to the participation of young university students –an activity that is part of *building citizenship*– following step by step Nelia Tello's proposal.

**Keywords:** Strategy, social intervention, social intervention model, conceptual and procedural scaffolding.

### Contenidos y dinámica de este trabajo

La idea es presentar una estrategia relacionada con la participación ciudadana de los jóvenes universitarios –actividad que forma parte del rubro *construcción de ciudadanía*– siguiendo paso a paso la propuesta de Nelia Tello, para tener así un andamiaje conceptual y procedimental.<sup>1</sup> De acuerdo con Tello y Ornelas (2015), la secuencia es:

- **Primer momento.** Definición del objeto de intervención.
  - a) Identificar el campo de intervención. Tener cierta idea del tema y

del ámbito donde se va a incidir. Se refiere al ámbito de interés.

- b) Describir la situación–problema: Es la unidad de análisis, integrada por el sujeto, el problema y el contexto (el sujeto es la expresión de sus problemas y su contexto). Para delimitarla, es necesario identificar a los sujetos a quienes se dirige la estrategia de manera central, y a todos los involucrados en el problema que serán parte del proceso de cambio. Además, se ha de fijar la ubicación espacial que, más que geográfica, es social, relacional.
- c) Especificar el problema de intervención y plantear la pregunta de intervención, para saber cómo desencadenar el proceso de cambio deseado y cómo se afectarán los procesos sociales que generan determinada relación social.
- d) Definir el problema de investigación y plantear la pregunta de investigación (subordinada a la de intervención), que permitirá construir el diagnóstico social. Tal investigación nos dará la oportunidad de conocer la situación–problema con más profundidad, los puntos de ruptura

<sup>1</sup> No pretendo transcribir aquí las ideas y sugerencias de Nelia Tello (para eso existen sus propias publicaciones), sino hacer una propuesta teórico–metodológica con base en esos textos. En especial con el más reciente –en coautoría con Adriana Ornelas– titulado *Estrategias y modelos de intervención en Trabajo Social. Aportes para su construcción* (2015). Las autoras insisten en que siempre es necesario considerar la *pertinencia* y complejidad del tema, su *relevancia social*, su *accesibilidad* y *actualidad*. Además, presentan los *componentes básicos de una estrategia o potencial modelo de intervención*, que deben considerarse de manera integral, apoyándose en referentes teórico–epistemológicos para interpretar, a la luz de las teorías, la realidad encontrada. Quiero insistir en la postura casi revolucionaria, o al menos muy novedosa para mí, de las maestras Tello y Ornelas, y desglosar un poco algunos momentos de su propuesta, pues los considero vanguardistas.

y las potencialidades con que se cuenta para la intervención.

**Importante:** La pregunta de intervención y la de investigación han de expresar y tener como trasfondo las teorías sociales que las sustentan, así como la postura epistemológica de quien crea y propone una estrategia o un modelo de intervención. Nótese que para ello son requisitos ineludibles tener una formación específica y elegir entre una u otra mirada epistemológica.

- Segundo momento. Elaboración de un diagnóstico integral.<sup>2</sup>
  - a) Concebir y realizar la investigación diagnóstica desde lo social y desde la perspectiva de la pregunta de intervención. Describir interrelaciones, elementos, situaciones y factores que determinan la dinámica de la situación-problema en la que están inmersos los sujetos.
  - b) Elaborar el diagnóstico. Analizar la información a partir de la complejidad y especificidad de una concreta situación-problema.
  - c) Hacer la conclusión diagnóstica. Interpretar la situación-problema, abstraer sus elementos fundamentales.

**Importante:** La respuesta a una pregunta de intervención nos marcará el rumbo. A ella se subordinará la pregunta de

investigación para construir el diagnóstico social; así, el proceso metodológico será claro y consistente. La pregunta de intervención se centra en qué hacer para desencadenar el proceso del cambio deseado, plantea cómo se afectarán los procesos sociales que genera determinada relación social. El proceso exige conocer también a los sujetos sociales, los puntos de ruptura, los recursos que se pueden utilizar y los procesos de organización necesarios. Por eso, la investigación ha de dirigirse desde la pregunta de intervención y no pensarse desde una pregunta de investigación aislada. En este caso, el orden es importante, ya que una pregunta se subordina a la otra (Tello y Ornelas, 2015, p. 21).

Lo anterior no es fácil. Cada quien habrá de "darle vueltas al asunto", según su estilo personal, sus estructuras y hábitos cognoscitivos; algunos, echando mano de su intuición y sentido de observación; algunos más, leyendo –buscando lo que otros encontraron y dejaron por escrito–, corroborando lo que tal vez sospechaban, sin la seguridad de estar en lo cierto y con el temor de incurrir en juicios precipitados. Quizá estos últimos confían menos en la intuición y siguen procesos mentales discursivos y graduales; además, no saben "generalizar" los datos empíricos, o han caído en la costumbre de buscar todas las respuestas de una situación solo en los libros, a veces dejando de lado lo que realmente sucede. Como sea, lo importante es identificar el campo de intervención y

<sup>2</sup> Interpreta, a la luz de las teorías, la realidad encontrada.

definir la situación-problema correspondiente (**unidad de análisis** que se abordará) y, desde ella, plantearse una **pregunta de intervención**, referente esencial para construir la respuesta que será el **centro de la estrategia o modelo de intervención** (Tello y Ornelas, 2015, pp. 20-21). Y esto –partiendo de donde se parta– supone esfuerzo, estudio, sentido de observación.

Supone entender la realidad como un prisma o un caleidoscopio lleno de matices, de recovecos, de perspectivas; algo complejo y difícil de desentrañar, algo que amerita tiempo y reflexión. Además, los conocimientos personales no solo se expresan en las respuestas, también en la forma de exponer ciertas preguntas; sin duda, para preguntar hay que tener al menos algunas nociones sobre el tema que ha despertado nuestra curiosidad e interés.<sup>3</sup> De lo que no se sabe nada, no se desencadenan preguntas. Ese “saber algo” forma parte del bagaje intelectual y empírico de un trabajador social, aunado a la tendencia natural de encontrar respuestas, de tratar de explicarnos y de cambiar algo que, *aun cuando es así, no debería serlo y podría ser de otro modo...* Pero, ¿cómo lograrlo? Aquí es donde aparece la indispensable pregunta de intervención, que obviamente requiere una respuesta

3 En esta línea, Salvador Alvarado insiste en que las preguntas que se plantea quien se interesa en algún tema de estudio, solo al principio podrían ser generales e imprecisas. Cuando se avanza en la construcción de objeto de estudio, es necesario echar mano de referentes teóricos bien fundamentados, que permitan elaborar preguntas coherentes y consistentes. (Comentario realizado por escrito en la revisión del borrador de un texto académico.)

clara, bien fundada, coherente y articulada, respuesta que constituye el **diagnóstico de y para la intervención**.

- **Tercer momento.** Construcción conceptual del cambio (CCC). Para ello, con base en las teorías de apoyo, es necesario:
  - a) Analizar los datos obtenidos en la investigación.
  - b) Crear el concepto de cambio. Imaginar, conceptualizar un escenario posible. Esto permite establecer el objetivo de la estrategia y llevar a cabo la actividad operativa.
  - c) Construir la espiral de cambio. El cambio social se piensa desde los movimientos que dan lugar a las pequeñas rupturas y abren nuevos estadios; diferencias que, al permanecer, conformarán la nueva realidad. La selección de esos momentos constituyen la espiral del cambio y se sustentan en la perspectiva teórica de quien elabora la propuesta. A su vez, el proceso de cambio tiene tres momentos:
    - ▶ Re-conceptualizar el problema.
    - ▶ Re-significar las relaciones.
    - ▶ Re-crear espacios.

**Importante:** Aquí el trabajador social se revela como un profesional capaz de concebir procesos de cambio social, más allá de redactar objetivos claros, concisos y precisos en planes, programas y proyectos, más allá de propuestas de “buena voluntad”. No se trata de ejecutar un proceso de planeación, sino de ofrecer un concepto de cambio social

desde la complejidad y la transdisciplina. Cambio que alude a las relaciones, al vínculo, a los lazos, a los procesos sociales. La mirada va del conflicto, de la desintegración, a las relaciones de convivencia, de equidad, de diálogo, de reciprocidad, corresponsabilidad, solidaridad de los sujetos responsables, para consolidar la autonomía y la autodeterminación (Tello y Ornelas, 2015).

- **Cuarto momento.** Creación de la estructura metodológica.
  - a) Operacionalizar metodológicamente la espiral de cambio.
  - b) Construir el esquema metodológico.
  - c) Elaborar manuales.
- **Quinto momento.** Evaluación y validación.
  - a) Recuperar la experiencia: construir instrumentos e indicadores.
  - b) Evaluar: elegir el modelo.
  - c) Validar: resultados de la réplica.

Así, elaborar una estrategia de intervención en Trabajo Social es un desafío apasionante y muy satisfactorio. Qué más puede querer un trabajador social sino intervenir para propiciar cambios favorables (por supuesto, contando con la participación de los diferentes actores sociales); qué mayor logro profesional que descubrir que la estrategia da resultados similares, en diferentes escenarios, al aplicarse una misma estrategia (lo cual permitirá que sea replicada y pueda convertirse en modelo de intervención del Trabajo Social).

Sin duda, nuestros horizontes se ensancharán, junto con nuestro legítimo entusiasmo, al ver que nuestros conocimientos, actitudes y habilidades nos permiten sistematizar y potenciar nuestro hacer, analizarlo, reconfigurarlo, documentarlo.

Ahora bien, ¿de dónde partir?, ¿cómo empezar?, ¿qué debe hacerse? Algunos colegas piensan que lo primero es llevar a cabo una investigación documental lo más completa posible, siguiendo todos los lineamientos de este tipo de investigaciones: definir el problema, plantear hipótesis, establecer variables, en fin, todo lo necesario para llegar a un diagnóstico de la situación-problema y al establecimiento del problema de investigación; después, dar una especie de *paso de la muerte*,<sup>4</sup> un *cambio de chip* como se hace con los celulares, para identificar el campo de intervención y definir el problema de intervención correspondiente.<sup>5</sup>

Otra forma de hacerlo es invertir el proceso, dar un giro copernicano<sup>6</sup> y em-

4 Esta faena consiste en que un charro montado a pelo en un caballo se cambie a otro, que desarrollará su carrera siendo arreado por tres charros en sus respectivas cabalgaduras. El jinete ejecutante de la faena se sujetará exclusivamente de las crines del último animal hasta dominarlo y desmontarse. Este movimiento puede ser fatal para la persona que lo ejecute, quien corre el riesgo de caer debajo del animal y ser pisoteado gravemente por los tres jinetes que arrean el mencionado animal. [https://es.wikipedia.org/wiki/Charrer%C3%ADa#Paso\\_de\\_la\\_muerte](https://es.wikipedia.org/wiki/Charrer%C3%ADa#Paso_de_la_muerte)

5 Vale la pena aclarar, siguiendo a Nelía Tello, que si la idea es fusionar la investigación documental con el hacer profesional del trabajador social, lo primero será identificar lo que ya se ha hecho, para no repetirlo y recuperar lo que sea útil.

6 Metáfora con que se alude a un cambio radical de perspectiva. Se trata del cambio de enfoque

pezar por plantear la pregunta de intervención y su correspondiente diagnóstico (de y para la intervención). En este caso, la teoría es el ropaje intelectual que abriga al núcleo de la estrategia: la respuesta a la pregunta de intervención. Lo anterior para muchos quizá raye en temeridad; no así para Nelia Tello y Adriana Ornelas, quienes proponen seguir ese camino. Por ejemplo, en el caso de la participación ciudadana hablaríamos de la teoría de los movimientos sociales, la del asociacionismo, la de las representaciones sociales, la de la acción colectiva, entre otras.

Ahora bien, cuando empecé a estudiar formalmente el tema de la participación ciudadana, estaba lejos de ver con claridad los conceptos arriba mencionados. Por mi formación como licenciada en Trabajo Social, sabía bien que no se trata de conocer algo solo por curiosidad y placer intelectual; nosotros conocemos para promover cambios intencionales, dirigidos a la mejora de la sociedad y de cada uno de sus integrantes; siempre con la participación activa de los destinatarios. Yo conocía el sentido tanto de la investigación diagnóstica como de la intervención planeada, por eso, cuando Nelia Tello me habló de la intervención "en el punto donde convergen el sujeto, el problema y el contexto", la idea de intervenir no me causó gran sorpresa. La trilogía que forma un punto preciso para intervenir me pareció clarificadora y explicativa; pero para mí resultó una novedad el tema de las estrategias y los modelos.

---

que hizo Copérnico: no es el Sol el que gira alrededor de la Tierra, sino al contrario.

Mucho antes de platicar con la maestra Tello, al estudiar la participación social de manera sistemática, en forma implícita y semiconsciente, me planteé una pregunta de intervención: ¿Qué ha de hacer el profesional de Trabajo Social para promover la participación de la sociedad civil en asuntos de interés colectivo? La respuesta fue *construir ciudadanía*. Pero, ¿cómo hacerlo? (tema que alude a la intervención). Yo me fui por un camino muy largo, consulté innumerables libros, autores, puntos de vista, traté de definir muy bien los términos de mi tema de estudio y de apoyarlos en pensadores serios, confiables y coherentes. Me esforcé por aportar algo personal a sus teorías y enfoques. Después de varios años, logré concluir mi investigación, la cual incluía un trabajo sobre el terreno.

Paralela a mi investigación documental, apliqué una red semántica con la expresión "participación ciudadana", cuyos resultados fueron la base para elaborar un cuestionario tipo Likert y, posteriormente, un análisis factorial. Todo ello me permitió responder una serie de preguntas: para los jóvenes universitarios qué supone la participación ciudadana; cuál es su actitud en relación con los asuntos de interés colectivo; tienen o no confianza en el resultado de sus gestiones ante las autoridades correspondientes; creen en la información que reciben o, pese a la abrumadora cantidad de datos disponibles, la información para ellos no es digna de crédito. Con esos datos, más los conocimientos adquiridos previamente, me di a la tarea de elaborar el trabajo que ahora comparto. Espero

tener pronto la oportunidad de aplicar mi estrategia y conocer hasta qué grado es o no viable y confiable.<sup>7</sup>

### Estrategia de intervención

*De la protesta a la propuesta:  
Participación ciudadana.*

"No basta saber y poder,  
también hay que querer"

En las siguientes páginas, presento una estrategia apoyada en la reflexión sobre una de las actividades específicas del Trabajo Social que siempre ha sido importante, pero quizá ahora lo sea mucho más: *la construcción de ciudadanía*, en este caso, con los jóvenes –de preferencia universitarios– como principales actores sociales e involucrando a maestros, padres de familia e integrantes de las organizaciones de la sociedad civil, entre otros. Sin embargo, aun cuando el tema es relevante, con lo primero que tropiezo es con una paradoja: en el sector juvenil mexicano (incluidos los universitarios), predominan las orientaciones individualistas y poco participativas, así como el abstencionismo –resultado del déficit de adhesión a instituciones y programas ciudadanos–, y se percibe un

7 En cuanto a la redacción seguiré también las orientaciones de mi asesora personal, quien las ha aplicado en repetidas ocasiones: redacción formal siguiendo un estilo personal; separar el texto en varias secciones (opcional); iniciar con una conclusión diagnóstica de la situación–problema; después, la idea central que da origen a la estrategia de intervención (poner nombre a esa idea, que puede ser el mismo que el del modelo), utilizar como incisos las partes que lo componen y redactarlos en forma esquemática.

fuerte desencanto ciudadano. Tal actitud se exagera por la presencia de ofertas partidistas desdibujadas y la falta de cauces idóneos para la participación. Así, en algunos ciudadanos son sumamente frágiles el sentido de pertenencia, la identidad comunitaria y la cohesión social.

Con esta estrategia aspiro a revertir un proceso inercial que se antoja inexorable: lograr que los jóvenes pasen de una actitud de confrontación –y de protestas estériles y dañinas, las más de las veces–<sup>8</sup> a una participación fecunda y benéfica; hacerlos conscientes de que la anomia<sup>9</sup> ciudadana es el camino más rápido hacia la dictadura. La idea es sustituir el radicalismo por la capacidad de negociación y de consenso, favorecer la representación y vinculación social, contrarrestar el anonimato y la fragmentación. Esto exige despertar a los jóvenes –universitarios o no– de su letargo ciudadano y suscitar en ellos un cambio de actitud, un interés por participar en ámbitos públicos, y darles la confianza de que su injerencia provoca-

8 Nuevamente es Salvador Alvarado quien puntualiza: "Hay evidencia de protestas que han desembocado en victorias juveniles, por ejemplo, la gratuidad de la educación universitaria". (Comentario realizado por escrito en la revisión del borrador de un texto académico.)

9 El término anomia literalmente significa ausente o carente de norma. Es una denominación utilizada por Emile Durkheim, en su obra *El suicidio* (1897). Lo aplica a las sociedades capitalistas, en relación con las sociedades y los individuos que las integran, cuando las normas son confusas (no existen o están degradadas o no son claras, y su ritmo de cambio es muy rápido) y no brindan a las personas modelos referenciales a los cuales adecuar su conducta, ni límites a la expresión de sus pasiones (<http://deconceptos.com/ciencias-sociales/anomia#ixzz3ITMwGX9J>).

rá los cambios necesarios para establecer una sociedad más justa y equitativa.

Con la estrategia de intervención *De la protesta a la propuesta: participación ciudadana. No basta saber y poder, también hay que querer*, pretendo encauzar la natural solidaridad de los jóvenes frente a las injustas desigualdades socioculturales y económicas; hacerlos conscientes de que en su entorno hay graves omisiones de las que todos somos responsables, y suscitar en ellos el deseo de descubrir y promover los valores cívicos de una verdadera cultura ciudadana. Cultura en donde prevalezca la tolerancia, el pluralismo y la solidaridad, con el fin de lograr los acuerdos que constituyan el *nosotros*; en donde la unidad social esté por encima de la atomización individual y en donde se ponga a la vista la compatibilidad de la participación política con principios como la lealtad y la honestidad, entre otros.

Si los ciudadanos –en especial los integrantes del sector juvenil, concretamente los universitarios– confían en su capacidad de cambio y en el éxito de sus gestiones, estarán más interesados en crear vínculos y en lograr una cohesión social que incida en la mejora de la calidad de vida de personas y comunidades. Lo esencial es lograr nuevos estilos de convivencia e instancias de participación más afines a nuestras aspiraciones. Creer que es factible lograr un cambio en los individuos y los grupos sociales. Pero *no basta saber y poder, también hay que querer*.<sup>10</sup>

10 Para profundizar en las ideas que se presentan en este trabajo se sugiere consultar *Participación*

### Marco teórico para diagnosticar la situación-problema

Siguiendo la propuesta de Tello y Ornelas, el lugar central en la creación de una estrategia es la pregunta de intervención y su correspondiente diagnóstico de y para la situación-problema, pero ello no supone dejar de lado la elaboración del marco teórico que apunte la estrategia. Algunos comenzarán por una pregunta de investigación y su respectivo diagnóstico. Y habrá que tratar de llegar, con más o menos acierto, a la elaboración de una buena estrategia de intervención. Sobre todo considerando que no siempre es tan fácil intuir cuál es la pregunta de intervención *ad hoc*. Lo cierto es que tanto un estilo cognoscitivo como el otro han de llevarnos al hacer. Y, como ya dije, vale la pena considerar la relevancia de ambas preguntas y jerarquizarlas.<sup>11</sup> Pienso que el problema puede darse cuando nos polarizamos en una sola pregunta y olvidamos la otra. Lo importante, cuando queremos intervenir es identificar qué corresponde al ser y qué al hacer para resolver una determinada situación-problema.

A continuación presento algunas propuestas para elaborar un marco teórico.

**Lineamientos:** El marco teórico debe ser el soporte intelectual que nos apro-

*pación ciudadana de los jóvenes universitario* (Cruz, 2012).

11 Salvador Alvarado puntualiza: "No hay [o no debería haber] ruptura o divorcio entre la pregunta de intervención y la de investigación. La primera es más consistente si se construye con el auxilio de la teoría". (Comentario realizado por escrito en la revisión del borrador de un texto académico.)

xime al diagnóstico de la situación-problema y expresar las que podrían considerarse "ideas madres" sobre el tema que nos ocupa. Para elaborarlo, es necesaria una investigación documental y, de preferencia, también una sobre el terreno. La redacción de los contenidos teóricos debe ser clara, concisa, coherente, bien fundamentada; reflejar, aunque sea de manera implícita, el o los problemas sociales<sup>12</sup> sobre los cuales nos gustaría intervenir, así como el sujeto y el contexto correspondientes. El último párrafo puede invitar a la acción, ser motivacional e implícitamente abrir algunas posibilidades para enfrentar la situación-problema.

La investigación para el marco teórico supone tiempo. Las ideas deben madurarse, sedimentarse, para lo cual hay que "merodearlas", visualizarlas desde momentos y perspectivas distintas; relacionarlas creativamente con otras ya adquiridas (ir y venir de lo abstracto a lo concreto), "aterrizarlas" –en el *aquí* y *ahora*, en la cotidianidad, en el entorno mediato– y proyectarlas al futuro. Por eso, es recomendable especializarse en ciertos contenidos.

Sin embargo, esto no significa postergar de manera indefinida la creación de la estrategia; lo mejor es empezar cuando se tenga la oportunidad, e ir puliendo el trabajo poco a poco. Además, siempre es muy valiosa la presencia de interlocutores –maestros, compañeros e incluso los potenciales destinatarios o actores

sociales– dispuestos a retroalimentar nuestros enfoques y hallazgos con valiosas contribuciones, que tal vez nosotros no vimos por nuestras limitaciones personales y por la "ceguera de taller", propia de una actividad como la elaboración de una estrategia de intervención.

### Diagnóstico de la situación-problema y pregunta de y para la intervención

Llegar a la conclusión diagnóstica implica haber realizado una investigación que nos dé la información necesaria para estructurar la propuesta de intervención. El diagnóstico es un cuerpo hipotético sobre la situación-problema; la intervención, la propuesta para el cambio social (Tello, 2015, pp. 27-28).

Al concluir la investigación se elabora, partiendo del conocimiento obtenido, una **construcción diagnóstica** que va más allá de jerarquizar los problemas o las necesidades, para definir los procesos sociales involucrados y las dificultades que podrían presentarse. En todo el hacer trabajo social son fundamentales la coherencia y la correspondencia entre la conclusión diagnóstica y la intervención (Tello, 2015, p. 32).

El esquema metodológico básico, usado tradicionalmente para hacer Trabajo Social, plantea que después del diagnóstico se continúa con la planeación y se elaboran los planes, programas y proyectos. Entonces, la actividad se reduce a una planeación que parte de un objetivo general y considera tiempos y recursos. Al construir

12 Lo social supone interrelaciones.

una estrategia de intervención, se han de suscitar espacios de reflexión y creatividad para hacer la propuesta de Trabajo Social, desde un conocimiento integral, lleno de sentido, que imagina y hace la diferencia, donde la centralidad es la elaboración conceptual del cambio social intencional (Tello, 2015, pp. 32-33).

**Lineamientos:** En la estrategia que presento, el diagnóstico debe incluir los problemas detectados en los contenidos de estudio para elaborar el marco teórico, los cuales son fruto de procesos sociales viciados y "perversos", que aparecen en distintos niveles, desde lo micro, en la seno familiar y en la cotidianidad, hasta lo macro (sociedad de las naciones), pasando por los niveles intermedios (escuelas, colonias, pequeñas y grandes comunidades, regiones). Hablamos entonces de una escasa participación y falta de involucramiento en asuntos de interés colectivo –por parte del sector juvenil– como resultado del deterioro de la cohesión social, la desconfianza, el grave déficit de adhesión, la identidad comunitaria precaria, la ausencia de credibilidad, la falta de cauces idóneos para la participación, el pobre sentido de pertenencia.

**Situación-problema:** A pesar de que los jóvenes mexicanos representan un bono demográfico, debido a su desencanto<sup>13</sup> –por el incumplimiento de las promesas

<sup>13</sup> El tema del desencanto, incluyendo el juvenil, se trata con más profundidad en mi libro *Participación*

de campaña de los diferentes partidos, las condiciones de exclusión que algunos sufren (no acceso a la educación y al empleo, por ejemplo), el abandono institucional, la manipulación política, etcétera– y también a causa de su desinterés ciudadano, existe el riesgo de que ellos y nosotros dilapidemos tan valioso recurso y desaparezcan las condiciones históricas y sociales que hoy nos permitirían encauzar su vitalidad, energía y natural solidaridad para involucrarlos en asuntos de interés colectivo.

**Pregunta de intervención:** ¿Qué hacer para revertir el proceso y lograr que el sector juvenil sea un grupo de ciudadanos responsables y solidarios, con interés para participar en espacios donde se discutan y resuelvan asuntos de interés colectivo, conscientes de sus prerrogativas ciudadanas: participar, pedir cuentas, incidir en los cambios?

#### Principios<sup>14</sup> que orientan el proceso de intervención

**Lineamientos:** El contenido de estos principios debe ser fruto de la teoría y los conocimientos adquiridos, a través de un proceso de estudio y reflexión, y

*participación ciudadana de los jóvenes universitarios* (Trillas, 2012).

<sup>14</sup> Los principios, desde esta perspectiva, son los postulados esenciales que permiten el desarrollo de la investigación. Se derivan de las teorías sociales que implícita o explícitamente sustentan la investigación teórica. Se trata de postulados que orientan el pensamiento y la acción de quien crea la estrategia de investigación.

convertirse en el punto de partida para llevar a cabo la elaboración y aplicación de la estrategia. Todos los elementos de la estrategia –escenarios, procesos, objetivos, métodos y técnicas– se articulan gracias a los principios. Para establecerlos, es necesario ver más allá de lo evidente, desentrañar la complejidad de la situación–problema, comprender sus interrelaciones, sus efectos, sus consecuencias aparentemente insalvables y cambiar un presente que parece inamovible. Los principios son el eje de toda la estrategia, se recomienda que sean pocos (de tres a seis) y se redacten en presente, en forma breve, clara y concisa, manteniendo la misma estructura para todos, de preferencia en voz activa, siguiendo el orden de sujeto-verbo-complemento.

### Principios

1. Es viable encauzar y favorecer la espontánea solidaridad de los jóvenes (solidaridad vs. individualismo).
2. El sector juvenil debe ser un grupo de ciudadanos bien formados e informados (información vs. manipulación).
3. Las redes sociales son expresión de la confianza de los particulares (certidumbre vs. escepticismo).
4. La integración en grupos ciudadanos favorece el sentido de identidad y pertenencia (protagonismo ciudadano vs. apatía).
5. La tarea política es compatible con la honestidad y la promoción de valores cívicos (confianza vs. desencanto).

**Advertencia:** De estos cinco principios, se tomarán dos para ilustrar el proceso de construcción de la estrategia de intervención.

### Construcción de escenarios

**Lineamientos:** Se trata de una construcción que permite marcar la trayectoria de los cambios deseados. Para ello, después de un proceso de estudio y reflexión, así como de observación sobre el terreno (si es posible), se describe el escenario real, “el aquí y el ahora” de la situación–problema que será intervenida. Este escenario es como una fotografía de la realidad, con lo que esto supone: variabilidad, interferencias, señales equívocas; por eso es fundamental seguir observando, analizando, para detectar los posibles errores de los que, en principio, se consideraron datos fidedignos del escenario real. También ahora se han de evitar perfeccionismos paralizantes, pero mantenerse alerta y detectar variaciones significativas. En el escenario deseable (esperado y en cierta forma ideal), se describe lo que se quisiera lograr a través de la estrategia. Entre lo real y lo ideal o mejor, lo deseable; se encuentra un tercer escenario, el factible, el que de manera objetiva y realista –sin posturas extremas de pesimismo u optimismo– quizá pueda alcanzarse en un futuro más o menos próximo. Es un escenario que debe ser medible por indicadores que señalen el antes y el después de la intervención social. Las variables que se utilicen

para describir los distintos escenarios deben corresponder lo mejor posible, en número y en contenidos, con los principios de intervención. La descripción de un escenario exige un trabajo minucioso, propositivo, un esfuerzo de imaginación y creatividad para ver *lo que todavía no sucede, pero puede suceder*, si se llevan a cabo las acciones idóneas. Según Nelia Tello, las diversas teorías sociales aportan formas de interpretación que sirven al trabajador social para definir el proceso de cambio más conveniente.

### Escenarios

**Advertencia:** Los números 1 y 4 se refieren a los escenarios correspondientes a los principios 1 y 4 arriba mencionados (v. tabla 1).

### Puntos de inflexión o situaciones coyunturales para el cambio (SCC)

Los puntos de inflexión –de ruptura– se encuentran en la vida cotidiana de personas y comunidades; son los segmentos

en donde el sujeto logra ver de manera realista y objetiva su situación-problema y su posible participación, para desencadenar el cambio deseado desde su *aquí y ahora*. De acuerdo con el tipo de cambio por desencadenar, se utilizan los distintos procesos: al principio pueden ser los de sensibilización, informativos o de apertura al diálogo; más adelante, de promoción, de comunicación social, de pensamiento crítico, de organización, de participación, de resolución de conflictos, de mediación social, de concientización, de cohesión e integración social, de desarrollo social, de empoderamiento, de potenciación de sujetos sociales, de desarrollo de ciudadanía (Tello, 2015, p. 37).

**Lineamientos:** Para romper la inercia de la situación-problema, propia del escenario real, es necesario identificar en cada una de las variables –que se establecieron en los principios o postulados esenciales del proceso– el hecho, situación o componente en que el profesional podría incidir para lograr un cambio favorable, para provocar

Tabla 1.

Escenario real	Escenario deseable (esperado)
Algunos jóvenes:	Los jóvenes:
1. Perciben el agravamiento y la falta de soluciones a las injustas desigualdades socioculturales y económicas, a la intensificación de la pobreza y a la exclusión de amplios sectores sociales.	1. Luchan por terminar con las desigualdades injustas, influyen en el buen rumbo y destino de su país y participan en asuntos ciudadanos (solidaridad vs. individualismo).
4. Se aíslan, no se integran en grupos ciudadanos, porque se sienten ajenos a los asuntos cívico-políticos.	4. Se integran en grupos, adquieren sentido de pertenencia, hacen oír su voz y se responsabilizan de su propia vida y la de su colectividad (protagonismo ciudadano vs. apatía).

una desviación, un giro oportuno y valioso que rompa con lo anterior y "reacomode" o sustituya los elementos de una determinada situación-problema. Hallar los puntos de inflexión supone reflexionar, observar, indagar, ser creativos. De estos depende el avance en la creación de la estrategia, y es muy recomendable que se circunscriban a lo esencial, lo prioritario y viable.

Podría pensarse en el conjunto elementos de la situación-problema como si fuera un tren que va a toda velocidad a un desfiladero. El punto de inflexión o de ruptura sería el sitio donde debe darse un oportuno cambio de vía para que el proceso tome otro camino. Solo que, en una estrategia de intervención, el cambio de vía lo hace un sujeto (el trabajador social) junto con los demás actores sociales.

Según Nelia Tello (2015, p. 35), la intervención se dirige a procesos sociales interindividuales, grupales, comunales o generales. Pueden ser de tipo genérico o específico. Entre estos últimos, encontramos los procesos de integración o desintegración, de cooperación o de conflicto, de cohesión o de anomia, de organización y participación o de enajenación, de identidad o de fragmentación social, de dominio o de liberación, de consenso o disenso, de inclusión o de exclusión, de solidaridad o de intolerancia, de construcción de confianza entre los distintos actores o de desconfianza, de socialización o de individualismo, entre otros. El profesional de Trabajo Social debe elegir los

procesos acordes con los objetivos y las metas que persigue en su intervención. Para ello, ha de plantearse varias opciones y proyectarlas a futuro: ¿qué pasaría si...?, ¿qué consecuencias se derivan de...?, ¿qué dificultades se me presentan cuando...?, ¿qué tengo que hacer para llegar a...?, etcétera.

### *Escenarios*

**Advertencia:** Los números 1 y 4 se refieren a los escenarios correspondientes a los principios 1 y 4 arriba mencionados (v. tabla 2).

### **Objetivos, sujetos, métodos y técnicas**

Algunos métodos son la reflexión, el diálogo, el trabajo con grupos. Al final, se emplean las correspondientes técnicas, según la perspectiva de la estrategia metodológicas. La selección de procesos, métodos y técnicas depende del tipo de situación-problema que se aborde; no es lo mismo trabajar con individuos que con acciones colectivas (Tello, 2015, p. 38).

**Lineamientos:** Los objetivos generales del proceso de intervención se establecen después de conocer la distancia entre un escenario y otro, en relación con las distintas variables. Así, desde los principios básicos para la interpretación de la situación-problema o unidad de análisis y el escenario que se pretende alcanzar mediante los cambios propuestos, se pueden establecer los procesos metodológicos que, al operacionalizarse en todas sus fa-

Tabla 2.

Escenario factible	Puntos de inflexión o situaciones coyunturales para el cambio (scc)
Algunos jóvenes:	Los jóvenes:
1. Buscan soluciones viables, con resultados a corto y mediano plazo, a los problemas sociales de su entorno mediato e inmediato.	1. Mediante un proceso de sensibilización, hacer conscientes a los jóvenes de los graves problemas socioculturales y económicos de su entorno, para que solidariamente se involucren en su solución (coyuntura situacional).
4. Abaten su resistencia a la participación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recuperan y fortalecen su identidad familiar y comunitaria con actitudes colaborativas y solidarias.</li> <li>- Reciben una educación ciudadana capaz de vencer la apatía, el resentimiento, la desconfianza y la desidia.</li> </ul>	4. Mediante un proceso de cooperación e integración, invitar a los jóvenes a descubrir, generar y aprovechar las oportunidades de desarrollo a través de una participación ciudadana bien orquestada y consistente (movilización colectiva de recursos).

ses e implementarse en instrumentos concretos, guían las acciones durante toda la intervención. Para redactar los objetivos, se utiliza un verbo en infinitivo, un sustantivo y un complemento. El contenido de los objetivos de intervención debe interrelacionarse con los procesos sociales que caracterizan el problema. Los métodos son los caminos o vías para lograr algo (método: camino hacia). En el caso de una estrategia de intervención social puede ser una encuesta, una entrevista o una observación. Entre otros muchos. Las técnicas son los procedimientos e instrumentos propios de un método, que nos permiten lograr nuestros objetivos.

Véase tabla 3.

### Comentarios finales

Hasta aquí mi investigación sobre un andamiaje conceptual y procedimental, para

llevar a cabo una estrategia de intervención, resultado de lecturas e incluso relecturas (de los contenidos de mi libro sobre participación ciudadana, por ejemplo), de diálogos académicos, de reflexiones personales y de observar directamente la manera en que Nelia Tello y su comprometido equipo, desde hace años, llevan a la práctica las ideas que me han servido como punto de partida para este trabajo. De hecho, yo misma he participado en la implementación de algunas estrategias, en la elaboración de manuales, en la redacción de los hallazgos. Todo ello ha sido para mí muy ilustrativo y enriquecedor, y me ha motivado a desarrollar una estrategia relacionada con el tema que he estudiado durante años: la construcción de ciudadanía. Si quisiera decir en pocas palabras lo que supone una estrategia pensaría en creatividad, reflexión, coherencia, diálogo, orden, transdisciplina, profesionalismo. Creo que debido a su relevancia conviene hacer escuela, no empezar de cero, sino

Tabla 3.

Objetivos	Sujetos	Métodos	Técnicas
1. Encauzar la solidaridad juvenil frente a las injustas desigualdades socioculturales y económicas.	Jóvenes. Maestros. Padres de familia. Representantes de las OSC. Facilitadores sociales.	a. Estudio y reflexión. b. Observación directa. c. Análisis situacional. d. Diálogo. e. Trabajo Social de casos, grupos y desarrollo de comunidad para atender a grupos sociales vulnerables. f. Registro y difusión de experiencias de éxito.	1. Trabajo grupal con los destinatarios de nuestra intervención para llevar a cabo un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), de una situación-problema concreta. 2. Propuestas de los destinatarios para incidir en un problema social específico. 3. Diarios de campo 4. "Hoy aprendí que..." 5. Visitas a zonas marginadas y a instituciones.
4. Propiciar la representación y vinculación social para contrarrestar el anonimato y la fragmentación de los ciudadanos.	Jóvenes. Maestros. Padres de familia. Representantes de las OSC. Facilitadores sociales.	a. Formación de grupos representativos de intereses sociales y ciudadanos, para denunciar y hacer frente a las arbitrariedades y a la corrupción (empoderamiento). b. Fortalecer la identidad ciudadana mediante organizaciones juveniles idóneas. c. Disminuir la desigual intensidad de la participación y favorecer acciones que incorporen nuevos sectores a la vida política. d. Integrar a los jóvenes en el lugar que les corresponde en la familia, en la comunidad y en la nación.	a. Fraseogramas o frases hechas, con breves modificaciones para dar un toque de imprevisibilidad, cambiar el sentido y provocar el interés y la anuencia efectiva del público ante la sorpresa. También puede emplearse un parónimo: "El pez grande no siempre se come al chico", "caras vemos corazones sí sabemos".

desde donde se quedó la estrategia anterior, recibir y aportar ideas, experiencias de éxito, documentar los hallazgos, etcétera.

### A manera de colofón

El momento histórico que estamos viviendo en México exige interpretar los signos de los tiempos. Acabamos de vivir un proceso electoral histórico que llevó a Andrés Manuel López Obrador (AMLO) a la presidencia, con porcentajes muy elevados a su favor. Tal fenómeno fue anunciado en la radio, la televisión, la prensa. En cuanto al tema que nos ocupa, me gustaría comentar brevemente dos artículos, uno que publicó Leo Zuckermann (30 de mayo de 2018) en el periódico *Excelsior*, titulado *¿Por qué los jóvenes adoran a AMLO?*; el otro, *El escepticismo de los jóvenes mexicanos por la política favorece a AMLO*, escrito el 26 de junio de 2018, para el *New York Times*, en español, por Paulina Villegas.

Leo Zuckermann, con base en los resultados de las encuestas, aseguró que la mayor fuerza de AMLO eran los *millennials*, votantes entre 18 y 37 años de edad. No preferían al más joven, al contrario. Así, los ciudadanos no necesariamente votan por los que se parecen más a ellos. Según Zuckermann, el candidato de Morena había cortejado, con éxito, a ese grupo de edad. A los *ninis* (que ni estudian ni trabajan), la gran mayoría de los cuales son jóvenes, les ofreció becas de dos mil 400 pesos. A 300 mil rechazados por las universidades públicas, un "proyecto educativo emergente"; a 2 millones 300 mil más que sí estudian, un programa de empleo como aprendices en empresas

pequeñas, medianas o grandes, tanto del sector público como del privado. A estos últimos, 2 millones 600 mil, el Estado les daría un subsidio equivalente a 1.5 salarios mínimos (unos cuatro mil pesos por mes). En cuanto a los estudiantes de nivel medio superior, se les daría una beca mensual equivalente a medio salario mínimo (1 343 pesos). También se eliminarían los exámenes de admisión: "ningún joven será rechazado al ingresar en escuelas preparatorias y universidades públicas [...] habrá 100% de inscripción". Junto con esto prometió no subir impuestos o la deuda pública. Leo Zuckermann escribió: "ojalá pueda", y aseguró que todo lo anterior explica "por qué los jóvenes adoran a AMLO" (título que dio a su artículo).

Por su parte, Paulina Villegas escribió que probablemente serían el sector de los *millennials* y la llamada generación Z quienes determinarían los resultados de las elecciones:

Alcanzaron la mayoría de edad durante la joven democracia mexicana en medio de una violencia sin tregua, donde la inseguridad y la impunidad tienen carta de ciudadanía y donde hay corrupción en todos los niveles, porque el sistema establecido es ya inaceptable. Son el sector del electorado con mayores niveles de educación en la historia, pero se enfrentan a salarios estancados. Más que nada están hartos de la corrupción y de la política de siempre, y quieren encaminar a su nación hacia un futuro distinto.

A través de algunos testimonios que presenta Paulina Villegas en su reportaje, es

fácil percibir las emociones de los jóvenes: desencanto, frustración, esperanzas de un cambio para mejorar, necesidad de un líder moral:

...parece que no tenemos control sobre nuestro futuro y que lo único que podemos hacer es chambear desde donde estamos y cruzar los dedos para que no te pase una desgracia.

Necesitamos un borrón y cuenta nueva, una especie de redención; el sentir de un "por fin" [...] AMLO no va a salvarnos, no va a ser el gran cambio. Pero es un nuevo comienzo, es cambiar la página.

Quiero probar algo nuevo [...] Después de tanto insistir, ya le toca.

Por último, el artículo refiere que –en opinión de Sabina Berman, autora y co-

lumnista en la Ciudad de México– "nadie desea un cambio más radical que los jóvenes", y que López Obrador representa "un rayo de esperanza" para ponerle fin a un sistema político que no ha cumplido las promesas sociales ni económicas a ese sector poblacional. "Pero es una esperanza triste, no una fervorosa", añadió. "Es una esperanza escéptica".

Creo que ambos artículos reflejan la manera en que el candidato ganador logró establecer una conexión con los jóvenes, sobre todo de tipo emocional. Hay innumerables opiniones de por qué ganó, y hablar de eso no es la finalidad de estas líneas (rebaso con mucho el tema de mi investigación), pero no quise dejar de ilustrar, brevemente, cómo la campaña de AMLO llegó al terreno de las aspiraciones y las emociones juveniles, logrando una buena parte de los votos que le dieron el triunfo.

## Referencias bibliográficas

- Cruz, L. M (2012). *Participación ciudadana de los alumnos universitarios*. México: Trillas.
- Tello, N. (2015). *Apuntes de Trabajo Social*. México: Estudios de Opinión y Participación Social, A.C.
- Tello, N., y Ornelas, A. (2015). *Estrategias y modelos de intervención en Trabajo Social. Aportes para su construcción*. México: Estudios de Opinión y Participación Social, A.C.
- Villegas, P.(2018). El escepticismo de los jóvenes mexicanos por la política favorece a AMLO. *The New York Times*, en español. Recuperado de <https://www.nytimes.com/es/2018/06/26/mexico-voto-joven-amlo/>
- Zuckermann, L. (30 de mayo, 2018). ¿Por qué los jóvenes adoran a AMLO? *Excélsior*. Recuperado de <https://www.excelsior.com.mx/opinion/leo-zuckermann/por-que-los-jovenes-adoran-a-amlo/1241983>