

Intervención en Trabajo Social. Una guía introductoria desde la experiencia vivida como estudiante de Trabajo Social

Fernanda Estefanía Camarillo Martínez

Resumen

La intervención social es la esencia del quehacer profesional de trabajo social, ésta posee particularidades que la construyen y hacen al trabajo social diferente de otras profesiones. El presente trabajo ofrece una guía a partir de la recuperación de los aportes para la construcción de estrategias y modelos de intervención de las trabajadoras sociales Nelia Tello y Adriana Ornelas, y desde la experiencia vivida como estudiante, retomando los elementos que definen a la intervención en trabajo social, tales como el objeto de intervención, el espacio social y los sujetos con los que se interviene, el proceso metodológico de la intervención, así como la importancia de la recuperación de la experiencia. Se retoma la formación estudiantil a través de las prácticas escolares para señalar la importancia de aproximarse a la intervención como un proceso metodológico, que se construye desde pensar a la realidad de manera distinta, involucrándonos como sujetos, estudiantes y profesionales de trabajo social.

Palabras clave: Intervención, Trabajo social, Metodología, Social, Estudiante.

Abstract

Social intervention is the essence of the professional work of social work, it has particularities that build it and make social work different from other professions. The present work offers a guide the recovery of the contributions for the construction of intervention strategies and models of the social workers Nelia Tello and Adriana Ornelas, and from the experience lived as a student, retaking the elements that define the intervention in social work, such as the object of intervention, the social space and the subjects with whom in intervenes, the methodological process of the intervention, as well as the importance of recovering the experience. Student training is taken up through school practices to point out the importance of approaching intervention as a methodological process, which is built from thinking about reality in a different way, involving ourselves as subjects, students and social work professionals.

Keywords: Intervention, Social work, Methodology, Social, Student

Introducción

La principal función del trabajo social es la intervención; sin embargo, durante la formación estudiantil esta función, que resulta la esencia del área, no se define desde el inicio de los estudios, sino que se deja relegada a segundo plano, o, incluso, hasta el momento del actuar profesional.

Cuando ingresé a la licenciatura de trabajo social pensaba que esta carrera trataba sobre cómo apoyar y orientar a las personas desde los múltiples conocimientos de las ciencias sociales que aparecían en el plan de estudios. Esta perspectiva cambió cuando participé en mi primera práctica escolar junto al grupo de compañeras y compañeros: no teníamos idea de lo que en verdad constituía a la profesión de trabajo social. Fue en esta práctica escolar en donde por primera vez pude utilizar los conocimientos sobre la elaboración metodológica de la intervención. Aunque con errores e inconsistencias, causados en parte por la inexperiencia, así como por los caminos de aproximación al conocimiento sobre trabajo social, los cuales cambiaban constantemente, tanto por los diferentes puntos de vista de profesoras y profesores, acerca de lo que hace el trabajo social en la actualidad¹, así como por la carencia de textos accesibles de recuperación de las experiencias de intervención.

Por lo que, desde mi experiencia como estudiante, presento este texto a manera de guía para las y los estudiantes, que al

igual que yo, puedan sentirse confundidos acerca de lo que hace el trabajo social: la intervención.

La intervención en el trabajo social

La intervención social es la esencia del quehacer profesional del trabajo social; además, posee particularidades que definen y hacen la diferencia del trabajo social respecto a otras profesiones.

Nelia Tello (2015) la define como:

"un proceso intencional con un principio y un fin, [que] acontece en un punto del presente, pero tiene un pasado en el que se originó la situación problema [compuesta por sujeto, problema y contexto], donde se dio la acción, y un futuro en el que esa situación problema puede cambiar su tendencia. La intervención es una acción racional que irrumpe, que se impone y rompe con el acontecer dado, lo modifica y hace la diferencia. Marca un comienzo provocado, opera un cambio en el curso de la situación problema mediante el ejercicio de un saber que hace que suceda tal o cual acontecimiento".

La intervención de trabajo social se desarrolla en **lo social**, concepto que es utilizado por diversas ciencias sociales y humanidades. Las y los teóricos del trabajo social lo definen como el espacio de las relaciones, interacciones, vínculos y lazos que se establecen entre las y los sujetos sociales y los procesos sociales.

A partir de la revisión de diversos autores, Campos Aldana (2008) define lo social como los "procesos de relaciones e

¹ Consulte el texto *Pensando el trabajo social desde el trabajo social* de Nelia Tello (2013) para comprender mejor "las tres miradas" sobre trabajo social en la actualidad.

Figura 1. Objeto de intervención de trabajo social



Fuente: Elaboración propia con base en el libro *Apuntes de Trabajo Social* de Nelia Tello (2015)

interacciones dadas a partir de la comunicación y el lenguaje que se manifiestan en significados compartidos entre sujetos. Todas aquellas relaciones que establecen las personas por su condición de seres sociales que hacen la vida humana. Implica la realidad interrelacional e interaccional entre [las y los sujetos sociales] en la cotidianidad".

Es decir, la intervención se da en ese *espacio de relaciones, interacciones, vínculos, lazos que se establecen entre las y los sujetos sociales, personas con características específicas que les da un lugar y un significado en el mundo, en un determinado momento. Y procesos sociales* que dependen e influyen en sus participantes, así como en un tiempo y un espacio. Procesos que son modificables, por lo que, la intervención se incita desde el pensar de una forma distinta a la realidad concreta, con los referentes necesarios; además, es

intencional, temporal e *implica alterar la vida cotidiana.*

"La sociedad es sin duda el producto de interacciones entre individuos. Esas interacciones, a su vez, crean una organización que tiene cualidades propias, en particular el lenguaje y la cultura. Y esas mismas cualidades retroactúan sobre los individuos desde que nacen al mundo, dándoles lenguaje, cultura, etcétera. Esto significa que los individuos producen la sociedad, la que produce a los individuos" (Morin, 1992).

Las y los sujetos sociales con los que se interviene en trabajo social, son individuos, grupos y comunidades que se encuentran con dificultades para hacer frente a una situación problema. Carballada (2018) señala que la intervención debe darse a partir de la mirada, la escucha, la palabra

en el diálogo y la construcción constante entre el profesional y los sujetos sociales. Por lo que, es necesario reconocer que dichos sujetos son portadores de derechos, así como expertas y expertos en sus propias vidas; esto quiere decir que la intervención debe realizarse desde el reconocimiento de sus capacidades y decisiones. Pues, estos sujetos sociales actúan desde su posición, ya que son ellas y ellos quienes están inmersos en la situación problema, siendo ellas y ellos los actores principales.

El proceso de intervención inicia con lo que Carballeda (2012) denomina como una demanda, que es el acto fundador y proveniente de las y los sujetos sociales que acuden a instituciones y organismos. Es decir, un hecho que requiere un cambio, una situación problema que requiere intervención, un asunto social que está generando incomodidad, inconformidad y del cual sus participantes directos e indirectos requieren el apoyo para hacerle frente. Dicho apoyo puede provenir de otras fuentes, como movimientos sociales, u organismos gubernamentales o no gubernamentales; si el apoyo es desde el trabajo social, este tiene la particularidad de actuar por medio de intervenciones metodológicas, fundadas en el conocimiento y no sólo en la buena voluntad del profesional.

Por lo tanto, trabajo social se posiciona a la par de las y los sujetos sociales con una demanda y una situación problema concreta de la realidad. La profesión de trabajo social, como su nombre lo indica, es esencialmente práctica, y está orientada a una intervención intencional para desenca-

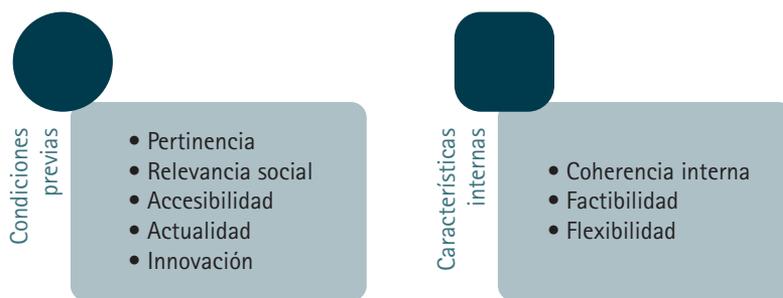
denar un cambio a través de un proceso de intervención.

La importancia de definir el qué se hace, cómo se hace y acerca de qué se hace, recae en la elaboración de los procesos epistémicos, teóricos y metodológicos de intervención, los cuales, a partir de referentes, tendrán puntos de partida para afrontar junto a las y los sujetos demandantes, el problema social del que son participes. Si estos principios se diversifican, difícilmente podremos construir un cuerpo teórico de conocimiento.

Carballeda (2012) señala que las diferentes lógicas dentro de un mismo contexto, permiten la persistencia de lo tradicional con respecto a lo nuevo. Por lo que, en esta realidad, que cambia constantemente, es necesario definir el objeto de estudio del trabajo social, sin perder, como indica Quintero (2014), el capital metodológico que se ha ido acumulando a lo largo del tiempo en el desarrollo de la profesión. Pues este resulta indispensable al momento de la intervención, sustentada en la situación problema y desde la perspectiva de las y los sujetos sociales. Ya que durante la investigación recupera sus narrativas, que definen y construyen el problema a afrontar. Tal es el caso de los diarios de campo, las guías de observación y los familiogramas, entre otros, que son determinantes durante la construcción del diagnóstico social. Este es el capital metodológico utilizado desde el inicio hasta el final de todo el proceso de intervención, y que varía su función según el momento que lo requiera.

Para el momento de la intervención contamos con:

Figura 2. Condiciones previas y características internas de la estrategia de intervención



Fuente: Elaboración propia con base en el libro *Estrategias y modelos de intervención de Trabajo Social* de Nelia Tello y Adriana Ornelas (2015)

- **Métodos**, que son los pasos para ir de una situación a otra; es decir, son los caminos para obtener un fin de manera ordenada, desde un conjunto de reglas. "Éstos deberán ser diversos y referirse a la sensibilización, promoción social, la cohesión e integración social, el empoderamiento, la potenciación, entre otros" (Tello & Ornelas, 2015).
- **Técnicas**, son aquellas formas y medios para concretar los métodos y, según el momento, las técnicas pueden ser métodos y viceversa. De acuerdo con Tello y Ornelas (2015) se recomienda tomar en cuenta: la recuperación de lo que dice el sujeto, la reflexión en torno a los saberes del sujeto, la complementación en caso de vacíos, la toma de decisiones con base en la identificación de coincidencias por encima de diferencias, la puesta en práctica en las construcciones colectivas.
- **Instrumentos** son las herramientas tangibles que se seleccionan y elabo-

ran de acuerdo con la realización de la técnica.

Siguiendo la propuesta de Tello y Ornelas (2015), para la elaboración de una estrategia de intervención, se requieren condiciones previas y una serie de características internas a la estrategia para intervenir.

Los procesos de intervención, al ser de carácter metodológico, deben girar en torno a una construcción pensada, que, de acuerdo con Tello y Ornelas (2015), comienza con una pregunta de intervención, a la cual estará sujeta la pregunta de investigación, y que resultará en un diagnóstico social, y que aportará las características de la situación problema sobre la que se desarrolla la Construcción Conceptual del Cambio. Y que tiene como principio, ir de la situación inicial a la situación deseada, encontrando los puntos de ruptura dentro de la realidad, apoyándose en métodos, técnicas e instrumentos.

Partimos de la siguiente pregunta de intervención: ¿Cómo desencadenar los procesos sociales que configuren la diferencia?,

Figura 3. Elaboración del proceso de intervención



Fuente: Elaboración propia con base en el libro *Estrategias y modelos de intervención de Trabajo Social* de Nelia Tello y Adriana Ornelas (2015)

que inicialmente será muy general, pero que se irá acotando según se profundiza en el conocimiento de la situación problema, seguida de la pregunta de investigación ¿Qué necesito conocer de la situación problema?, la cual proporcionará la guía sobre qué buscar.

De acuerdo con Mendoza Rangel (2002)², la etapa de investigación se desarrolla a través de las fases: Investigación exploratoria; Investigación documental y bibliográfica; Marco teórico específico y Marco operacional y Recolección de la información.

- **Investigación exploratoria.** Es el primer contacto con la situación problema, "a través de la observación, los recorridos de área, los diálogos informales y las entrevistas libres" (Mendoza Rangel, 2002). Las técnicas e instrumentos útiles son la foto-

grafía, el mapa, el diario de campo, la crónica, entre otras.

- **Investigación documental y bibliográfica.** Momento en el que se revisan y seleccionan los "archivos, textos, documentos, datos censales, fuentes estadísticas, folletos y libros" (Mendoza Rangel, 2002), entre otras fuentes documentales y mesográficas acerca de la situación problema.
- **Marco teórico específico.** Define "las primeras concepciones que se tienen acerca del hecho [situación problema] y que recupera las opiniones y argumentaciones establecidas por autores que han tratado el tema con anterioridad" (Mendoza Rangel, 2002).
- **Marco operacional.** Señala las medidas operativas que dan forma a la investigación de campo, como "la delimitación de la población, la selección de la muestra, el diseño y piloteo de los instrumentos" (Mendoza Rangel, 2002)
- **Recolección de la información.** Momento de la aplicación de los ins-

² Esta es una propuesta de la autora desde trabajo social, retomada para dar claridad a la fase de investigación, por lo que no es la única forma de realizar la investigación para la elaboración del diagnóstico.

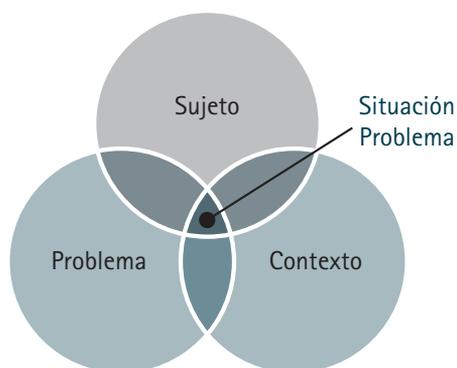
trumentos a través de "visitas domiciliarias, reuniones, entrevistas o encuestas generales" (Mendoza Rangel, 2002), entre otras.

La investigación de la situación problema, al ser una fase del proceso de la elaboración metodológica de la intervención, deberá aportar un diagnóstico social integral. Este describe los datos y la información relevante que determinan la dinámica de la situación problema.

"El diagnóstico sintetiza la realidad y ofrece una interpretación de ella, no se trata de una lista de problemas encontrados y jerarquizados. Es mucho más que eso, es una aproximación a la complejidad de la situación problema, comprende, interpreta, valora. Conoce cómo se interrelacionan diferentes problemas entre sí. Hablamos de complejidad, no de relaciones causa-efecto" (Tello Et Ornelas, 2015).

En este punto es necesario identificar a la situación problema como el objeto de intervención y la unidad de análisis de trabajo social. De acuerdo con Tello (2019) "Cuando hablamos de situación-problema cómo

Figura 4. Situación problema



Fuente: Presentado por Tello en el libro *Trabajo Social* de Nelia Tello (2019)

tríada, establecemos una unidad de análisis indisociable: el sujeto es, en ese momento, expresión de un problema, necesidad, conflicto, que se construyeron socio-históricamente de manera particular en un contexto concreto, vivenciado, experimentado por él en la vida cotidiana".

La postura de Tello y Ornelas es que la sociedad se construye con la participación de las y los sujetos. Y que es posible modificar intencionalmente la realidad existente, por ser ésta una construcción socio-histórica. Por lo que, la Construcción Conceptual

Figura 5. CCC

Construcción Conceptual del Cambio	Re-conceptualización del problema: volver a nombrar el problema pero incorporando lo dicho por los demás, desde el <i>nosotros</i> .
	Re-significación de las relaciones: cuando el otro no es un extraño sino parte del <i>nosotros</i> que requerimos para ser.
	Re-creación de espacios: crear realidades materiales y simbólicas que permitan el despliegue de formas diferentes de relacionarse

Fuente: Elaboración propia con base en el libro *Estrategias y modelos de intervención de Trabajo Social* de Nelia Tello y Adriana Ornelas (2015)

del Cambio (CCC)³ pretende problematizar el cambio y construir formas de transitar de lo dado a lo todavía no existente⁴.

A lo largo del proceso de intervención será necesaria la recuperación de la experiencia, pues esto permitirá su sistematización, evaluación y validación para una posible réplica como modelo de intervención desde el trabajo social. Con el fin de entender cómo funciona esa estrategia de intervención en la dinámica social en la que se introdujo. Lo acontecido durante la intervención debe ser registrado en crónicas; en ellas se inscriben los datos generales de identificación, así como las y los actores y acciones, el clima, el discurso y los comportamientos.

Sobre lo anterior, y con base en la investigación, se realiza la sistematización, que "es un proceso de generación de conocimientos a partir del análisis y reflexión realizada desde la propia práctica [recuperada]" (Castañeda Meneses, 2014). Este proceso se elabora a partir de la descripción, ordenamiento, clasificación, análisis y conceptualización de lo obtenido durante la intervención. Desde la sistematización se asume que la generación de conocimiento desde la práctica es posible, de ahí que sea un elemento definitivo para abordar el qué se hace, cómo se hace y acerca de qué se hace en trabajo social.

³ La implementación de dicho proceso no suele ser lineal, sino un ir y venir que será influenciado por factores externos y pertenecientes a la situación problema y a los elementos que la integran.

⁴ Para este punto, es necesario señalar como determinante formativo, el hecho de que las y los trabajadores sociales deben entenderse en el mundo como sujetos sociales y evitar el pensamiento enajenante que lo desvincule de las y los otros (a quienes acompaña), aún en un mundo desigual.

Finalmente, la evaluación se realiza, por una parte, sobre los resultados con relación a los objetivos de la estrategia de intervención y, por otra parte, sobre el impacto que tuvo la intervención en la dinámica social. Por lo que, dicha evaluación "fija su atención en las relaciones de cotejo entre objetivos, indicadores y resultados, que sintetizan la capacidad de un programa o proyecto social de alcanzar los referentes inicialmente planteados, y comunica la eficiencia y eficacia con que las rutas de acción se desplegaron en búsqueda de los criterios definidos inicialmente como metas o indicadores" (Castañeda Meneses, 2014), así como en los cambios desencadenados dentro de las relaciones de las y los sujetos sociales y la situación problema.

La intervención: objeto de estudio del trabajo social

A lo largo de este texto, se ha presentado la importancia de la recuperación de la experiencia, sistematización y evaluación de los procesos de intervención para la consolidación de la profesión, a partir de la definición de la intervención como objeto de estudio de trabajo social. Ya que, esta acción brinda especificidad a la profesión, pues, como ya se ha mencionado, el trabajo social es una actividad esencialmente práctica, de hacer metodológico. Además, escribir sobre la intervención, permite la construcción de conocimiento.

"Conceptualizar sobre lo que hacemos, sobre nuestras intervenciones, sobre los procesos, los métodos, las técnicas, los instrumentos y los resultados que obtenemos,

los límites que encontramos, nos permitiría crecer como disciplina" (Tello, 2010).

La construcción de conocimiento debe estar apoyada en tres dimensiones, que de acuerdo con Galeana y Tello (2010) son:

- Conceptual y argumentativa: Revisión de planteamientos significativos en torno a la intervención social a partir de una perspectiva contextual, histórica y de constitución de saber.
- Recuperación de intervenciones en áreas tradicionales, potenciales y emergentes.
- Análisis y contraste del plano conceptual y de recuperación de intervenciones del trabajo social.

Conclusión

La revisión de lo que es la intervención en trabajo social, desde la formación estudiantil, junto a la definición de trabajo social,

podrían ser las primeras aproximaciones que, como estudiantes, tenemos a la licenciatura. Ya que, ingresamos con cuestionamientos sin referencia, que se ven desplazados por los nuevos conocimientos que se van adquiriendo.

Es importante que, como estudiantes contemos con referentes, adquiridos a través de la lectura, la escucha y el análisis de conocimientos. Pues, aún en el espacio académico, nos encontramos influenciadas por posturas que no constituyen a la profesión, sino que son tomadas de otros campos de conocimiento científico y no científico.

Dentro de este texto, coloco el subtítulo de la definición de la intervención como objeto de estudio de trabajo social, ya que considero necesario que las y los estudiantes reconozcamos la importancia de la intervención como esencia del trabajo social. Así, definiendo lo que es el trabajo social a partir de lo que se hace, cómo se hace y acerca de qué se hace.

semblanza

Fernanda Estefanía Camarillo Martínez. Pasante de la Licenciatura en trabajo social.

Correo electrónico: <fcamarillo1998@gmail.com>.

Referencias

- Barreto Acosta, C., Benavides Erazo, J., Garavito Jiménez, A., & Gordillo Foreiro, N. (2003). *METODOLOGÍAS Y MÉTODOS DE TRABAJO SOCIAL*. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Bermúdez Peña, C. (2011). Intervención social desde el Trabajo Social: un campo de fuerzas en pugna. *Prospectiva N. 16*, 83-101.
- Campos Aldana, A. L. (2008). Una aproximación al concepto de lo social desde Trabajo Social. *Tendencias y Retos N. 13*, 55-70.
- Carballeda, A. (2012). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Buenos Aires: Paidós.

- Carballeda, A., & Klein, M. (08 de Noviembre de 2018). Conversaciones sobre intervención social 2. Alfredo Carballeda , Maia Klein. [Video]. Recuperado el 08 de Agosto de 2021, de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=BTryavCYcag>
- Carballeda, A., & Klein, M. (09 de Octubre de 2018). Intervención en lo Social [Video]. Recuperado el 08 de Agosto de 2021, de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=vRQ67EOsf1E>
- Castañeda Meneses, P. (2014). *Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización*. Santiago de Chile: Universidad de Valparaiso Chile.
- Galeana, S., & Tello, N. (Diciembre de 2010). Fragilidad y debilidad del discurso en Trabajo Social: Ausencia de la construcción desde la intervención social. *Trabajo Social UNAM, VI Época*(Trabajo Social UNAM), 22-35. Obtenido de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ents/article/view/23879>
- Mendoza Rangel, M. d. (2002). *Una opción metodológica para los trabajadores sociales*. México: Asociación de Trabajadores Sociales Mexicanos, A.C.
- Morin, E. (1992). La noción del sujeto. En D. Fried Schnitman, *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires, Barcelona, México: Paidós.
- Quintero, Á. M. (10 de Mayo de 2014). La intervención como eje teórico metodológico del trabajo social. *Análisis, XV*, 29-44. Obtenido de <https://revistas.upr.edu/index.php/analisis/article/view/12516>
- Tello, N. (Diciembre de 2010). Ires y venires de la intervención de Trabajo Social. *Trabajo Social UNAM, VI Época*, 60-71. Obtenido de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ents/article/view/23882>
- Tello, N. (2013). Pensando el trabajo social desde el trabajo social. *Cuadernillo SYNDESMOS*.
- Tello, N. (2015). *Apuntes de trabajo social* (Tercera ed.). Estudios de opinión y participación social A.C.
- Tello, N. (19 de Enero de 2017). Intervención social, Nelia Tello. Recuperado el 06 de Agosto de 2021, de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=Vgyi-VdR4fM>
- Tello, N. (2019). *Trabajo Social*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Tello, N., & Ornelas, A. (2015). *Estrategias y modelos de intervención de Trabajo Social*. Estudios de opinión y participación social A.C.
- UNAM Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. (19 de Enero de 2017). Intervención social, Nelia Tello [Video]. Recuperado el 25 de abril del 2022 de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=Vgyi-VdR4fM&t=6s>.