

“LA SISTEMATIZACIÓN COMO “PROCESO SINE QUA NON” EN LA REFORMULACIÓN Y REGENERACIÓN DEL QUEHACER PROFESIONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES”.

Eloy Martín Pérez.

Trabajador Social. Egresado Universidad de Valladolid.

ellyotporlan44@gmail.com.

Raquel Alario Bancells.

Trabajadora Social. Egresada Universidad de Valladolid. Estudiante de Máster Universitario de Trabajo Social, Estado del bienestar y Metodología de la Intervención Social.

misslekar@gmail.com.

RESUMEN.

Una de nuestras principales pretensiones para abordar y considerar la sistematización de la práctica profesional del trabajo social es incidir sobre la valentía, valoración y potenciación de la misma, sobre todo, a través de una mirada crítico comprometida, donde los tres principales ejes vertebradores pueden ser la generación de conocimiento y la reconceptualización de la disciplina que nos compete, la creatividad para el diseño y aplicación práctica de un plan para cada caso particular, así como la creación de las condiciones apropiadas para empoderar a los usuarios como sujetos protagonistas de su reproyección al tiempo que nuestras inquietudes profesionales mantienen un diálogo autoevaluador continuo de nuestras prácticas, diseños, actitudes, pensamientos y resultados.

De esta manera, partiendo de una breve exposición de lo que es o no es la práctica de la sistematización, y de la cuestión acerca de por qué no se suele llevar a efecto en demasía, pasamos a realizar una revisión, desde una perspectiva histórico filosófica, a precedentes que entendemos al menos interesantes para la comprensión del porqué nuestra ponencia para con el avance cualitativo y la significación de la sistematización en el trabajo social. Una vez sentadas las bases de la definición, y de los precedentes que pueden llevar a clarificar, valoramos la importancia de la convergencia entre la sistematización, la reflexión y la potenciación de la creatividad, para rematar con la pretensión de ver al trabajador social desde la consideración de “*artesano*” cualificado, que ha actuar siempre desde el respeto a su profesión, a las personas y a una inquietud crítica y metodológica, pero compatible con la generación de nuevas alternativas en el marco de un compromiso social para con los demás.

PALABRAS CLAVE: sistematización, creatividad, reconceptualización, reflexión, *artesano*.

ABSTRACT.

One of the main aims in order to tackle and consider the systematizing of a professional practice of the social works is to stress a bravery, assessment and empowerment thereof, especially, through a critical and compromised view. In this view, the three central axis which can be the knowledge generation and re-conceptualization of discipline that is our responsibility; the creativity for the design and practical implementation of a plan for each individual case; and the creation of appropriated conditions to empower users as protagonist of their re-projection meanwhile our professional concerns maintain a continuous self-assessor dialogue of our practices, designs, attitudes, thoughts and outcomes.

Thus, it begins with a brief explanation about what is and not the practice of the systematizing and a question about why the use on excess is avoided. Subsequently, we concisely see the interest precedents – that in our opinion – from a historical-philosophical perspective. They deal with the importance to comprehend this presentation for qualitative improvement and the significance of systematizing in the Social Work. Once the basis of definition explained and precedents clarified to understand it, we value the importance among the convergence the systematizing, reflection and empowerment of the creativity. To conclude, the idea to show social worker from considering qualified “*artisan*” who has to act with respect to his/her occupation, to individuals and to critical and methodological concern but compatible with the generation of new options in a framework of a social commitment towards others.

KEYWORDS: systematizing, creativity, re-conceptualization, reflection, “*artisan*”.

INTRODUCCIÓN.

¿Cómo podemos hacer al Trabajo Social creativo?. Consideramos esencial esta cuestión para redefinir un propósito más integral del Trabajo Social. Esta complicada y olvidada tarea supone una revisión y revalorización del propio proceso de actuación y del conocimiento del mismo. En este quehacer profesional adquiere un papel protagonista el ejercicio de la sistematización de nuestras prácticas, que nos hará replantearnos una y otra vez nuestras formas de actuación.

Nuestro propósito se centra principalmente en tres dimensiones. Una está referida a la reconsideración profesional de los procesos de intervención llevados a cabo, que pueden incluso hacernos replantear actuaciones y normativas futuras. Un segundo objetivo que planteamos es la propuesta de una reflexión de manera habitual a nivel personal de todos y cada uno de los trabajadores sociales que realizan su función diariamente. Y por último, considerar nuestra actuación profesional desde un compromiso ético-social y de participación activa desde la motivación, la autogestión y la investigación que generen al mismo tiempo una inquietud continua que nos estimule para acercarnos más adecuadamente a las personas y a una disciplina que debe crecer en estos próximos años de manera cualitativamente significativa, y superar en todos los entornos la idea de asistencia.

Para empezar hemos creído oportuno realizar una aproximación conceptual de lo que es y no es la sistematización de experiencias y lo que este proceso implica. Seguidamente hemos tratado de dibujar un marco histórico en el que se va entendiendo y conformando la necesidad de una conexión entre la actuación y la reflexión a lo largo de una dinámica dialéctica constante. A continuación desarrollamos cuestiones que consideramos fundamentales para captar el verdadero e integral sentido del Trabajo Social en toda su dimensión, como por ejemplo la convergencia entre reflexión, sistematización y creatividad. Para concluir resaltamos que dentro de una dinámica profesionalizada debe quedar siempre un margen de maniobra artesanal por parte de cada uno de los implicados en una intervención social.

Es importante generar condiciones y análisis que nos puedan ofrecer alguna alternativa de creatividad previa conformación de un estudio tripartito y conectado entre acción-investigación y participación. A su vez, debemos de desestimar y superar la sombra del asistencialismo para con el Trabajo Social, y potenciarlo como ciencia y como piedra angular hacia un Estado de Bienestar más efectivo y adecuado a circunstancias reales y personales.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

CONSIDERACIONES PREVIAS: APROXIMACIÓN CONCEPTUAL Y CUESTIONES DE INTERÉS.

- **Qué es la sistematización de experiencias.**

La sistematización de experiencias si bien se tiene como un concepto nuevo, es en realidad una propuesta que se originó décadas atrás. Sistematizar, según Oscar Jara (s/f), es “aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo”, así mismo, “produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora” (p.4).

Por tanto, podemos asumir la sistematización como un proceso participativo que nos permite ordenar y recuperar experiencias determinadas, donde al relacionar los componentes teórico-prácticos de la experiencia y hacer una interpretación crítica del proceso nos permitirá producir conocimientos y aprendizajes significativos que nos servirá en nuestra práctica profesional para empoderar a los sujetos sociales (Ruiz Botero, 2001), así como será al mismo tiempo un medio para compartir y comunicar tales conocimientos generados desde una perspectiva transformadora. Es un proceso de reflexión e interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica con el fin de extraer aprendizajes para posteriormente compartirlos.

Uno de los momentos importantes de la sistematización es la reflexión crítica, ésta entendida, por un lado, como una explicación teórica de la práctica, y por otro lado, como un interrogatorio bidireccional entre la experiencia y nosotros, es decir, “interrogar la experiencia y dejarse interrogar por ella” (Jara, 2011, p. 72). Este diálogo crítico con nuestras propias experiencias es tal vez uno de los ejercicios teórico-prácticos más apasionantes que podamos hacer como investigadores, en cuanto que nos abrimos al descubrimiento de lo nuevo tomando como base el quehacer laboral diario.

La sistematización debemos de asumirlo como una actitud ante la vida, una disposición a aprender a partir de nuestras experiencias cotidianas, aun cuando éstas parezcan quizás totalmente irrelevantes.

- **Qué no es la sistematización de experiencias.**

Para sistematizar debemos de saber qué no es la sistematización de experiencias o de prácticas profesionales. Por lo tanto, enunciando parte de las ideas de Ruiz Botero (2001), sistematización no es...

- ... la recopilación de información de una práctica profesional.
- ... elaborar un informe descriptivo de una experiencia profesional.
- ... solamente ordenar, clasificar o catalogar de manera cronológicamente una práctica.
- ... exponer los problemas o aciertos de una práctica.
- ... un sistema de evaluación ni de investigación, ahora bien, ambas sí se complementan con la sistematización.

- **Por qué no se sistematiza.**

Pese a que muchos profesionales involucrados en el trabajo de campo alimentan sus expectativas reivindicativas de desarrollar nuevas metodologías y técnicas de intervención basándose en la sistematización de experiencias, muy pocos son capaces de realizarlo. Las razones a la no sistematización, el mismo Jara (1992, pp. 1-4) y otros autores como Antillón (2002, pp. 13, 14) las identifican como las siguientes:

1. **Parece una tarea demasiado complicada.** Considerar la práctica social como algo abstracto, tanto en su lenguaje como en su procedimiento, provoca varias reacciones:
 - no atreverse a empezar;
 - comenzar y perder las ganas al poco tiempo debido a varios factores: la falta de tiempo, porque hay fases que se prolongan y se enredan demasiado, o por considerar la labor de sistematización como una labor especializada imposible de realizar a nivel interno.
2. **No se cuenta con definiciones claras.** A veces, los profesionales no encuentran las limitaciones entre lo que es la sistematización, la evaluación, la investigación, o lo que es un simple informe. Tampoco resulta claro qué es lo que se debe de sistematizar, si toda la experiencia institucional o sólo una experiencia particular. A su vez, se desconocen los productos concretos que se pretende esperar de una sistematización.
3. **No se sabe quiénes deben involucrarse.** Es imprescindible delimitar el número de participantes y el ámbito y nivel de participación. Hay quien lo considera una labor exclusivamente institucional confrontándose con la idea de aquellos que consideran que es necesario la participación de un equipo externo.
4. **No se planifica como prioridad.** No se tiene como preferencia en el quehacer diario.

5. No sabemos cómo empezar.

Y, además, creemos que no se sistematiza por:

- Dificultad de cambiar nuestra manera de pensar o de hacer.
- Freno por parte de autoridades/instituciones que no quieren innovaciones.
- Frustraciones por pensar que la sistematización era más fácil y rápida de lo que termina siendo.

ETIMOLOGÍA Y DIRECCIÓN DE NUESTRA PROPUESTA.

Nos gustaría primeramente comenzar con unas palabras de Hannah Arendt (1993) extraídas de su libro *La condición humana* en relación a lo que se conoce como “el descubrimiento del punto de Arquímedes”, como anhelo de éste último de pretender un punto exterior a la tierra desde el que poder equilibrar el mundo: “La imaginación matemáticamente adiestrada de los astrónomos, como Copérnico y Kepler, habían desafiado el punto de vista finito y geocéntrico que los hombres compartían desde tiempo inmemoria, [...]lo que Galileo hizo y nadie había hecho antes fue emplear el telescopio de tal manera que los secretos del universo se entregan a la cognición humana “con la certeza de la percepción de los sentidos” (pp. 287- 288).

Con estas palabras queremos resaltar la importancia tanto cuantitativa como cualitativa de una revolución de ideas, así como también del empleo de nuevas y viejas herramientas en el marco de una nueva reformulación y replanteamiento de cuestiones y problemáticas circunscritas en un marco concreto de actuación.

Para reforzar un poco más nuestra pretensión y justificación de nuestro tema, sobre todo, desde una perspectiva tanto creativa como reflexiva, parece interesante hacer eco de una línea de actuación filosófica, que entendemos nos ayuda a comprender mejor el sentido y significado que el proceso de sistematización lleva consigo.

Rescatamos el sentido más filosófico del proceso de la sistematización, por cuanto que sé que sé. Se trata de un advertir reflexivamente, de un acto reflexivo por el que se percibe la propia vivencia, aunque nosotros hemos de ir más allá conforme a una tarea prospectiva y de transformación.

Otro autor que nos parece sugestivo es Ortega y Gasset (1992), para quien la vida sólo puede aparecer en su valor esencial si es objeto de reflexión. De esta forma la reflexión no pertenece sólo a la filosofía, sino que es una ocupación esencial de la vida, que tiene como finalidad el conocimiento de la propia vida, y ésta necesita de ella para “saber a qué atenerse”.

Ortega y Gasset (1992) ya nos apuntaba en su obra *Qué es conocimiento*, que “yo soy yo y mis circunstancias”, en el sentido de que las realidades que nos rodean, y las situaciones particulares en las que cada uno nos encontramos forman parte de nuestra propia esencia.

Según esta línea de pensamiento el hombre se ha de reconocer en la reflexión de su quehacer y más concretamente en el marco de un contexto específico. Por tanto, podemos palpar la esencia dinámica de la vida en tanto retrospectiva y prospección del entendimiento por parte del hombre de entender y entenderse en el mundo y de las circunstancias que le rodean, por cuanto que en la sistematización queda patente también la importancia y significatividad de ambas dimensiones para dar cuenta de un sentido de las problemáticas y necesidades o inquietudes en razón de un ámbito espacio-temporal y unas determinadas circunstancias y maneras de actuación, que conjugan múltiples elementos correlacionados y difíciles de observar en su dinámica sinérgica, donde realidad vivida y realidad contemplada forma una imbricación ineludible.

Nos resulta interesante recapacitar hacia dónde debemos fijar nuestros objetivos como estudiantes y profesionales del Trabajo Social, desde la perspectiva no sólo de la instrucción y la metodología, sino también del trabajo personalizado y artesanal para cada caso en particular, en un determinado espacio, tiempo y circunstancias sociales y personales, y en conjunta armonía con un talante profesional y humano que se constituya en un eje vertebrador a través del respecto a las personas y a sus derechos, a la profesión y a la sociedad como garante de un sistema de bienestar digno, de calidad y constantemente emprendedor y entendedor de las circunstancias de cada momento.

- **Sentido y sentidos del Trabajo Social.**

Nos vemos en la necesidad de exponer y defender que esta profesión socialmente debería estar determinada por una serie de caracteres identitarios y esenciales de nuestro proceder, entre ellos el de la sistematización de nuestro quehacer cotidiano, donde debemos desarrollar mecanismos para mantener los vínculos y los estímulos necesarios que permitan considerar en su justa medida las necesidades, potencialidades y recursos más adecuados dentro de un contexto social determinado.

Esto se completaría obviamente con una actividad creativa y artesanal dentro de la profesionalidad y de la humanidad (Sennett, 2009), que consistiría en transformar y combinar teorías, técnicas, imágenes, sentires, memorándums, reflexiones y, en definitiva, un quehacer de acción-participación-investigación continuo que reconfigure una y otra vez, de la manera más acertada y adecuada posible no sólo la intervención y la reconstitución del trabajo social, sino sobre todo un compromiso ético-profesional para con las personas más vulnerables y necesitadas que acuden o no hasta las dependencias de nuestra labor, por lo que pretendemos ir más allá de los Centros encargados de la atención social primaria o de los organismos públicos encargados de la gestión de los servicios sociales de cada comunidad e incluso de la universidad, proponiendo un sentimiento

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

de responsabilidad social que vaya calando de manera más significativa tanto en otros profesionales, como a nivel administrativo para favorecer una agilidad y eficacia tanto en los trámites como en el resultado final de satisfacción de usuarios, profesionales y administración, entendiéndose ésta última no como gestora de papeleo, sino como la autoafirmación garante de un sistema de bienestar de pleno derecho para la ciudadanía.

Por lo tanto, la dedicación y estimación de la sistematización como una parte necesaria más del trabajo social supone no sólo una recreación de las prácticas, y procesos metodológicos llevados a efecto, sino la creación de un vínculo sobre todo cualitativo en la redefinición y complementación del trabajo social (Sandoval, 2001), que lo lleva no sólo a actuar, o a saber que actúa, sino incluso a saber que sabe que actúa y que necesita de una constante actuación de reconsideración en su compromiso a nivel individual con cada persona, y a nivel social con su propia comunidad y con la humanidad en general.

Todo ello nos aportará una supervisión de nuestro pensar, de nuestro actuar y a la revisión de los apoyos estratégicos, a re proyectar nuestra imagen como profesionales que fraguan su eco de compromiso social en la comunidad para poder incluso trabajar de manera más directa en el diseño y desarrollo de políticas sociales, a impulsar la colaboración de otros agentes favoreciendo la gestación de nuevas propuestas, así como a retomar y/o recapacitar el gusto, la estimulación y la motivación de una profesión tan difícil como gratificante, pues nuestro objeto de actuación se convierte en sujeto, en nuestro colaborador y en el principal interesado en la resolución o minoración de su problemática, e incluso en el principal estímulo para la potenciación de sus valías y recursos.

- **Convergencia entre sistematización, creatividad y reflexión.**

Entendemos que la sistematización ayuda a completar y a conformar una disciplina y una praxis donde podemos entrelabazar dos panorámicas aparentemente opuestas, pero que en realidad pueden llegar a formar una unión indisoluble entre el orden y el desorden, entre la sistematización y la creatividad.

Por lo que respecta a la creatividad, recordamos una frase de Víctor Hugo que dice: “Lo que conduce y arrastra el mundo no son las máquinas, son las ideas”. Queremos rescatar esta idea para reconsiderar que todos somos creativos, en mayor o menor medida, pero todos lo somos. La creatividad es necesaria en la práctica diaria del trabajo social como herramienta muy útil para combatir el queme profesional y dar nuevos aires a la profesión, entre otras cosas.

Según la RAE la creatividad se define como “facultad de crear”, y crear es “producir algo de la nada, introducir por primera vez una cosa”. Ahora bien, ¿cómo podemos hacer al Trabajo Social creativo? Es más que sabido que el escenario al que se enfrenta el Trabajo Social es de constante

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

cambio, por lo que para hacer frente a esta situación debemos de volvernos innovadores y creativos. El Trabajo Social de hoy en día a de huir del asistencialismo, del eterno binomio necesidad-recurso, no porque los recursos sean malos, sino más bien porque el panorama social y económico ha cambiado. Vivimos en un marco donde predomina la escasez de recursos y es de obligada urgencia la toma de decisiones. Este panorama hace que sea necesaria la creación de nuevas e insólitas ideas (Cebrián, 2012).

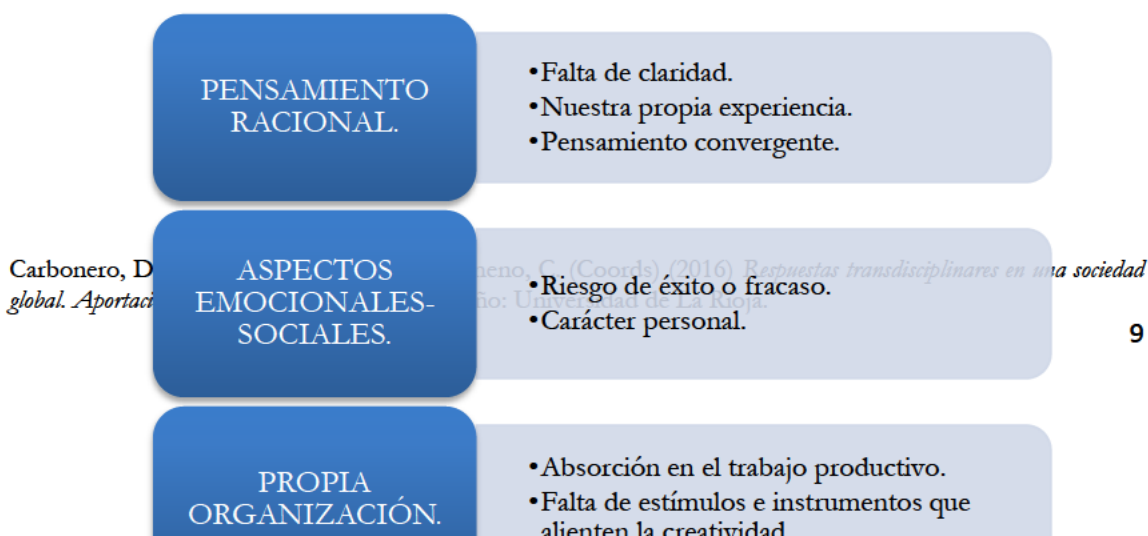
Los trabajadores sociales estamos guiados por el espíritu de observación, de curiosidad y de búsqueda. Sin embargo, podemos aventurarnos a decir que existen tres grandes tipos de hándicaps que nos pueden limitar a la hora de crear (Bestraten, s/f): pensamiento racional limitado a la situación, aspectos emocionales-sociales, y la propia organización (véase figura 1).

En cuanto al primer hándicap, el pensamiento racional, estaríamos hablando de la falta de claridad para entender completamente las circunstancias del problema. En este bloque también se incluiría nuestra experiencia, es decir, la forma de actuar tradicional, no dando lugar a opciones distintas, las cuales pueden ser diferentes y creativas. Pero la experiencia se vicia y puede derivar en un acontecer rutinario. En contraposición del que dice saberlo todo y en realidad no sabe, nosotros debemos de tener una posición o mirada de quien no sabe, y además es consciente de que no sabe pero quiere aprender. Sólo así podremos avanzar y ampliar nuestra mira. Asimismo, otra limitación del pensamiento racional es el pensamiento convergente que hace que nos encerremos en un solo camino no abierto a nuevas alternativas.

Dentro de los aspectos emocionales-sociales, nos encontramos con el riesgo de enfrentarnos a la posibilidad del éxito o del fracaso. Este sentir va hacer que nos bloqueemos y no nos arriesguemos a innovar y buscar alternativas. También en este bloque emocional se ha de tener en cuenta el carácter de los trabajadores, ya que hay personas muy competentes pero que se inhiben por su carácter tímido o reservado.

Y por último, en cuanto, a la propia organización, muchas están tan absortas en el trabajo productivo, es decir, en los resultados, que omiten los tiempos de reflexión y sistematización, ya que no los considera importantes. Y ya no solamente éste puede ser el espíritu de la propia organización, sino que también es transmitido a las personas que trabajan en ella y frecuentemente se puede oír: “a mí me pagan por trabajar y no por pensar”.

FIGURA 1: TIPOS DE BLOQUEOS ANTE LA CREATIVIDAD.



Fuente: elaboración propia a partir de Bestraten (s/f): “Innovación y condiciones de trabajo(II): sistematizar el proceso creativo”.

En resumen, podemos argumentar que, por un lado, se nos antoja la necesidad de ofrecer y diseñar continua, dinámica y conjuntamente nuevas soluciones y respuestas a problemáticas, necesidades y potenciaciones emergentes con las que tenemos que trabajar, en el marco de un continuo cuestionamiento de su legitimidad y de su rentabilidad. Por otro lado, nos conviene evitar las barreras de aprendizaje que supone una burocratización cabalgante, cargante y enemiga muchas veces no sólo de la creatividad, sino también del aprendizaje significativo y cualitativo, así como del trato humano y de muchos de sus derechos.

En definitiva, para la profesión de Trabajo Social, la sistematización permite dar visibilidad al quehacer profesional, oculto y/o desconocido en su mayoría de las veces. Además nos va a permitir aportar conocimiento específico para construir un cuerpo general de conocimientos, lo que servirá para fortalecer la identidad del Trabajo Social como profesión y disciplina. La sistematización está ligada intrínsecamente a la intervención. Nuestras experiencias o prácticas pueden convertirse en la fuente más importante de aprendizaje teórico-práctico. Lourdes Gaitán (1993) no solo corrobora esta idea sino que además a través de esta práctica se mejoran los procesos de intervención y se evita la dependencia de otras disciplinas, así como el dogmatismo y la rutina en la realización de las intervenciones profesionales.

UN PROCEDER ARTESANAL SIEMPRE DESDE EL RESPETO.

Nos gustaría desarrollar, o mejor aún, proponer un aprendizaje de desarrollo para poder conformar una perspectiva del trabajador social mucho más integral y comprometida, si cabe, para con nuestra sociedad bajo el compromiso profesional y personal con un responsabilidad social corporativa que es capaz, además, de ofrecer y fabricar un espacio propio en cada caso particular de creación y de reconsideración de formas, contenidos, actitudes, alternativas, satisfacción y eficacia.

Así, partiendo de una capacidad más reflexivo-crítica hemos de plantearnos tanto el contenido, como la forma de nuestra actuación en colaboración con el propio usuario y con otros

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

profesionales que puedan tener un peso específico y la eficacia correspondiente en el planteamiento y puesta en práctica de cada caso particular.

Esto tratamos de entenderlo bajo el prisma de una reconfiguración del Estado de Bienestar, que debe tratar de mirar siempre más allá de una ética y propuesta de mínimos, así como también más allá de una más que digna Carta de Servicios, para poder desarrollar un talante también más empoderador y creativo, que sea capaz de abarcar una sistematización del propio proceso de evolución de cada caso, capaz de romper el constreñimiento burocrático e incluso acomodado de las políticas de acción social muchas veces, ya limitadas muchas de éstas desde sus propuestas iniciales.

Para empezar, el título que acompaña a esta parte, ya nos sugiere, al menos, la referencia a una capacidad reflexivo-crítica, que nos invita a plantearnos si sabemos bien o no lo que hacemos, planteándonos cuestiones como, por ejemplo, las siguientes: ¿a qué vienen realmente las personas a nosotros como trabajadores sociales?, ¿qué les podemos ofrecer?, ¿cómo y hasta dónde podemos producir cambios en las personas y en situaciones colectivas?, ¿cómo saber si nuestras actuaciones son adecuadas o no? ¿cómo valorar los cambios o la no producción de los mismos?, ¿es mi deber como profesional ir más allá de una actuación meramente de utilidad práctica? O ¿sirve la propia práctica para fundamentar la teoría del Trabajo Social?

Son preguntas que reflejan paralelamente tanto una preocupación como una reflexión en el proceder más práctico y utilitario de nuestra futura profesión, y que implican inquietud por lo que hacemos, por la manera en que lo llevamos a cabo y por cómo se podría llevar a cabo de manera diferente (Sennett, 2009). En esta línea de entendimiento, ponemos de manifiesto que hacer intervención social implica tanto un conocimiento teórico, como técnico, práctico y a la vez ético, tarea harto difícil y compleja, pero al unísono estimulante, como un reto y una motivación continua que se dibuja como un desafío tanto personal como profesional, en la que a pesar de contar con unas directrices comunes cada caso va a requerir de un toque personal y artesanal que lo convierte en algo único.

Esta reflexión supone tanto una cualificación de nuestro trabajo, como un compromiso con el más que pretendido Estado de Bienestar, reconsiderando incluso cuestiones como la que plantea el carácter natural o contractual de la sociedad en la que nos encontramos, sobre todo, en tanto si existe o no un sentimiento y/o compromiso de responsabilidad social corporativa.

Así, pues, la ética en su dimensión más global hemos de considerarla como una reflexión de carácter racional y crítico, que no solamente se refiere directamente a las acciones concretas, sino a los enunciados, normas o reglas morales propias de la dimensión social, en especial consideración la del respeto y el entendimiento y configuración de un ejercicio que siempre tenga presente el entendimiento de todas y cada una de las personas y colectivos de nuestra sociedad como sujetos de

derecho y potencialmente empoderables, bajo la perspectiva de que se consideren el principal eje de su propia solución y/o reproyección (Sennett, 2003).

En una brillante comparación, Pieper (1960) compara la ética con una brújula, en tanto que no marcan el sentido a seguir, sino que se alude más bien a cómo debe buscarse el camino correcto. La ética no nos puede decir la orientación a seguir, pero sí que suministra fundamentos para una máxima de acción en cada caso concreto. Es decir, la ética ha de adquirir un papel de orientador positivo, pero también de indagación crítica de la moral vivida y de los códigos morales.

Lo importante es generar una actitud de reflexión-acción conjunta y argumentada, que empodere a sujetos y comunidades en un acto de libertad justificada, al tiempo respetuosa para con los demás, y que se construye y arma en un proceso de emancipación y de realización de aquel o aquellos que lo llevan a cabo, que los hacen más autónomos en sus decisiones, actitudes y consiguientes acciones, así como a la vez más universales como parte activa de la sociedad.

Esta capacidad de ser aptos para pensar lo que hacemos o vamos a hacer, o lo que hemos hecho, en una forma de ir empoderándonos como trabajadores sociales, y a los propios sujetos como capaces de sus propias posibilidades, ya desde nuestra época de estudiantes, pues resulta una de las cuestiones básicas que van a definir íntegramente la identidad del trabajo social, en tanto me refiero a una concepción de relación de poder, de poder elaborar un pensamiento autónomo que hemos de ser capaces de proyectar posteriormente en los sujetos o comunidades de intervención, así como en la sociedad, en nuestra propia institución y en otras organizaciones y entramados sociales y políticos, así como en los ciudadanos en general, con un más que importante rol como “artesanos”, siempre entendido en colaboración “sine qua non” con los propios involucrados y partícipes de cada caso en el que se trabaje.

Se trata en cuestión de fomentar una actitud reflexiva ante la complejidad del encuentro del trabajador social con los ciudadanos o comunidades con las que se trabaje, dejando a un lado el simple binomio demanda-recurso que parte desde una perspectiva relacional asimétrica y homogeneizadora, cuando en realidad nuestra labor profesional tiene que proyectarse mucho más allá de estos mínimos de actuación cumplidora.

Por todo ello, hemos de saber conjuntar nuestras actuaciones con otros participantes, y con más ámbitos institucionales, lo que dará pie a una reflexión, a una inquietud y a un replanteamiento teórico y actitudinal más integral y comprensivo antes de llevar a cabo la práctica. Se trata de valorar y promocionar el pensar y reconsiderar antes de actuar, y volver a pensar tras la actuación, por ejemplo, a la hora de hacer una evaluación de los resultados, muchas veces obviada.

Una de las pretensiones como profesionales debe ser la de provocar un acto de pensamiento para poder generar cambios en el proceder del profesional del Trabajo Social, que vayan facilitando en consonancia nuevas conductas éticas que dirijan nuestras relaciones profesionales, y que puedan provocar una mejora en la intervención social, haciéndonos eco de que la ética implica una

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

responsabilidad tanto profesional como personal. Esto nos sugiere la propuesta, por ejemplo de Foucault (1984), que propone una ética del cuidado de uno mismo como premisa para el cuidado de los otros.

Por otra parte, el Trabajo Social ha de ser capaz de romper el constreñimiento de la dominación “legal” de la burocracia, que ejerce una función de control social, sometedora y anuladora del fomento y promoción de la autonomía, libertad, investigación, creación y emancipación tanto en los profesionales del Trabajo Social como en las personas con quienes se trabaja. La función del Trabajo Social aparece bajo la crítica constructiva de Teresa Zamanillo (2008) como “control dulce”. De esta manera, se propone la idea y la actitud de que si queremos ejercer influencia en el sistema, el cambio debe empezar por nosotros mismos, desencorsetándonos de ese perfil de “controladores o prescriptores de paliativos sociales”, y entendiéndonos como profesionales en colaboración continua con las personas con las que trabajamos. Se palpa aquí el desafío de intentar lograr un cambio social de magnitud estructural y actitudinal, siempre de la mano de la reflexión, de la alternativa, de la cooperación y de la adecuación a cada tiempo y lugar.

Ya Nietzsche (1981) con su concepción de voluntad de poder no se refiere a un poder o dominio, sino al querer ser más, hacer libre al espíritu basándose en un conocimiento previo y durante, y una reflexión y responsabilidad constantes, prolongando en el tiempo un instinto insaciable de conocimiento, de creación y de adecuación empoderada de cada persona en su sociedad. Nietzsche (1981) propone una exhortación donde cada uno se esfuerce en la tarea de vivir desde su propio autogobierno fundamentado y crítico, queriendo enfocar mejor los problemas desde la oportunidad para intentar cambiar una situación y no quedarse en el lamento o la apatía.

Profundizando en el concepto de poder, Foucault (1994) afirma que lo importante no es el poder en sí como objeto de investigación, sino el sujeto en relación con los otros y consigo mismo, como un fenómeno relacional, en una relación donde el Trabajador Social debe ser cómplice y creador de actitudes y prácticas que ayuden conjuntamente a analizar una realidad compleja, llena de incertidumbre, desestimando una intención de alcanzar la gran verdad o el control sobre la realidad. Se trata más bien de un poder que induce a participar de manera activa produciendo “verdades” para la personas, maximizando la vida al proporcionar subjetividades que la gente pueda asumir en sus vidas, una pretensión ya implícita en las reflexiones de Foucault (1984) sobre el cuidado de uno mismo y el cuidado del otro, lo que supone tanto un autogobierno crítico y responsable, como una consciencia de la relación y de las sinergias que establecemos con los demás. Es aquí donde el auténtico poder nace de la relación vital que tiene el individuo con su medio, tratando de ir más allá de las necesidades de subsistencia, despertando, además, las necesidades de existencia.

Volviendo al ineludible dilema ético en la intervención social, no podemos olvidar que en el quehacer profesional del Trabajo Social se presentan situaciones en las que se ha de tomar una postura ética ante asuntos que afectan mucho a la vida de los usuarios. Esto es, forma parte de Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

nuestro trabajo optar por decisiones con un valor moral, no exento obviamente de riesgos, entre los que se desmarca el sustituir o enmascarar una decisión ética en la aplicación de procedimientos burocráticos. Es por esto que hemos de convertir nuestra decisión en un acto profesional responsable, considerando principalmente cuatro aspectos para tal efecto, como son la singularidad del sujeto con el que hacemos intervención, intentando dar cuenta de la decisión final en el marco de un contexto más amplio, y contando siempre en el encuadre de nuestra actuación con las leyes, las teorías y la supervisión y el trabajo en equipo, en una relación dialéctica y dialógica permanente, que va más allá de la mera utilidad práctica, construyendo un quehacer profesional compartido, más integral, más ambicioso y más ético y significativamente correcto y acorde con el Trabajo Social, pero sin olvidar una creación singular para cada intervención.

Por todo lo mencionado entendemos que la ética y el Trabajo Social son elementos que juegan en una misma sintonía, por cuanto que por una parte, a nivel macrosocial la ética busca la felicidad y el Trabajo Social el bienestar y, por otra, dichos objetivos deben conjunta y hábilmente ir concretizándose significativamente para cada caso particular.

En este sentido siempre hemos de tener presente que la ética nos recuerda que trabajamos con personas y no con expedientes, y más aún hoy donde impera muchas veces el concepto de una sociedad donde sólo tiene cabida el afán por la instrumentalización y la competitividad, olvidándonos de que las sociedades las conforman personas con necesidades y expectativas distintas, pero que en cuanto comunidad de vida han perdido o les han hecho perder la referencia de un bien comunal o interés general en su convivencia y relación con los demás, así como unos derechos subjetivos que no se terminan de reconocer (Sennett, 2003).

Para terminar, nos gustaría remarcar que el trabajo social no debe, pues, ser solamente una buena actuación micro y ético-profesional, sino una actuación que mire siempre más allá, y que en su afán prospectivo sea capaz de incidir a nivel macroestructural en una cada vez más adecuada, razonada y humana articulación y diseño de las propias instituciones públicas y privadas relacionadas con los servicios sociales, así como de las actitudes de sus responsables desde un punto de partida que seguro va a estar más cerca de una realidad práctica para la que en realidad se planea todo este articulado.

Se define así un cuidado y respeto tanto por cada una de las personas como por su deseo de autodeterminación, realización y dignidad, como el cuidado de la cultura humana en el contexto relativista multicolor de distintas sociedades que componen y configuran el mundo entero, intentando recobrar, entre otras cosas, un denostado interés público por la buena marcha del grupo y el respeto por cada uno de sus integrantes que lo conforman, un marco en el que el trabajador social puede y debe ser una pieza angular que incline la tendencia definitiva y profesionalmente hacia una artesanía cualificada y al respeto y dignidad de cada una de las personas que componen la sociedad.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

CONCLUSIONES.

La sistematización no sólo es y representa una complementación a una disciplina académica y a un ejercicio profesional, sino que es la piedra angular que se ha de convertir en un pilar fundamental del trabajo de los servicios sociales.

Esto es, no sólo estimularía la pretendida acción-investigación-participación, sino que sería la piedra de toque para reformularse las actuaciones, los trámites burocrático-administrativos y, lo que pensamos más primordial, un cambio de actitud de entendimiento con respecto a poder no sólo asistir, ayudar o colaborar en un sinfín de problemáticas, sino también de potenciar muchas de las cualidades, recursos, dinámicas, experiencias, e investigaciones que se van gestionando para no sólo ser o estar un poquito mejor, sino para plantearnos por qué no llegar o acercarnos a lo que podríamos ser, desde la mentalidad más prometedora de potenciación y empoderamiento y no sólo de la cobertura de necesidades básicas que en muchas ocasiones quedan obviadas y abandonadas bajo mero papel mojado de trámites administrativos.

Por tanto, debemos y hemos de luchar no sólo por unos compromisos profesionales, humanos y sociales, sino para tratar de introducir una serie de hábitos a nivel de profesión que nos familiaricen de una vez por todas con la reflexión y la investigación, para saber que sabemos en una constante reformulación de nuestra metodología y aplicación práctica, asentada en comités especialistas en estas tareas y, al tiempo, de concienciación en la mente de la ciudadanía de la importancia de sus aportaciones como sujetos de derechos y como principales ejes no sólo de su problemática, sino de sus proyectos, que seguro impulsen una tercera vía de cambio, la de la administración en su vertiente legislativa, por cuanto empiece a reconocer una serie de derechos subjetivos que se antojan primordiales para la calidad de vida de cualquier persona, así como del cambio de paradigma en el proceder de esta profesión, lo que casi con toda seguridad le imprimiría un eco comunitario para revalorizar una anquilosada democracia que se está diluyendo en mero trámites cuantitativos o de justificación ante la propia sociedad.

- **Beneficios de la sistematización para la práctica y la teoría del Trabajo Social.**

Dentro de la disciplina del Trabajo Social la sistematización es relevante debido a (Ayllón, 2001; Zuñiga, 1991 y Fontbona i Missé, s/f):

- Nos permite aprender de nuestras prácticas, además de mejorarlas.
- Nos ofrece la oportunidad de elevar nuestro quehacer profesional a un reconocimiento público.
- Nos permite analizar y reconocer no sólo los fracasos, sino los avances realizados desde una perspectiva crítica.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- Nos permite intercambiar y compartir nuestros aprendizajes haciéndolos más cualitativos.
 - Nos permite desde nuestra práctica profesional crear el binomio práctica-teoría.
 - Nos ofrece la oportunidad de incidir en las políticas sociales a partir de aprendizajes concretos.
 - Nos aporta un dialogo crítico entre los distintos profesionales de lo social.
 - Nos permite descubrir aspectos invisibilizados de nuestra práctica profesional.
 - Nos da la oportunidad de autovalorar nuestro saber profesional.
 - Nos ofrece la oportunidad de realizar un cuestionamiento crítico de los modelos de intervención que se llevan a cabo desde hace mucho tiempo.
 - Nos permite crear propuestas conceptuales y metodológicas.
- **Ideas más significativas.**

Nos hemos permitido recoger algunas ideas que entendemos interesantes, con la simple pretensión de hacernos eco de la manera más integral posible de la valía de la tarea de la sistematización en el proceso de intervención social, pues no sólo apoyaría un salto cualitativo de su profesionalización en el ámbito laboral y académico, sino también a nivel administrativo y político y, por descontado, en las propias personas o colectivos con las que tengamos que trabajar en cada caso:

- Actuamos desde la reflexión para generar creatividad efectiva y ajustada a cada caso.
- Producción de conocimiento que actualice y revise una forma de actuación crítica.
- En el marco de una intervención profesional nunca hemos de olvidar que trabajamos con personas, que han de empoderarse como el epicentro de su reproyección.
- Desestimar y superar de una vez por todas la sombra del asistencialismo para con el trabajo social, y potenciarlo como ciencia y como piedra angular hacia un Estado de Bienestar más efectivo y adecuado a circunstancias reales y personales.
- Trabajo desde una perspectiva: profesional, compromiso ético-social, y de participación activa.
- La sistematización puede aportar una “apertura del mundo” y “referencia” combinando: una teoría del significado holista y una teoría de la referencia.
- Garante de calidad y de un espíritu constantemente emprendedor.
- Para medir o hacerse eco de la rentabilidad de la intervención, así como de la satisfacción entre sus participantes.
- La sistematización erige a las personas como sujetos de derechos, y como principales ejes en su solución y reproyección.

- Intencionalidad transformadora, creadora y no pasivamente reproductora de la realidad social.

Hay que producir condiciones en que sea posible aprender críticamente, mediante la humildad, la creatividad, la persistencia, la curiosidad y la inquietud. En nuestra labor profesional –auspiciada dentro de una institución- debemos de incluir tiempo y recursos para generar las condiciones y disposiciones necesarias que posibiliten la intervención crítica. Asimismo, como indica Jara (2012), debemos de “crear una cultura de reflexión desde las prácticas que suponga afianzar el hábito de elaboración de registros periódicos y oportunos, procesos y mecanismos acumulativos en el ámbito institucional para ir construyendo plataformas de acción y reflexión futuras” significativas que den lugar a acertadas tomas de decisiones.

Haciendo nuestras las palabras de Silvia Navarro (2008):

“debemos reivindicar nuestra autoridad técnica, nuestra capacidad de ser y sentirnos autores, de defender modelos profesionales, de diseñar y elevar propuestas de trabajo bien fundamentadas, de generar complicidades, de promover día a día pequeños cambios que dejen espacio a la innovación, de participar en proyectos globales que articulen las diferentes contribuciones de cada uno de los niveles organizativos para conseguir una mejora efectiva de la atención social que prestamos a la ciudadanía. (...) Cada vez más la iniciativa personal va a ser más valiosa en nuestras instituciones, pero dentro de equipos de trabajo (...) liberados de complejos y de absurdos sentimientos de inferioridad, los trabajadores sociales enfrentamos el reto y la responsabilidad de ejercer en el marco colectivo de tales equipos de actores y autores de una obra que, en su carácter coral, consigue su máxima eficacia y potencia” (pp.11-34).

En nosotros debe existir una intencionalidad transformadora, *creadora* y no pasivamente reproductora de la realidad social que anima a realizar la sistematización de experiencias como parte de un proceso más amplio. El factor transformador no es la sistematización en sí misma, sino las personas que, mediante la práctica de sistematizar, fortalecen su capacidad de impulsar praxis transformadoras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Antillón, R. (2002). *¿Cómo lo hacemos?... para construir conocimiento a través de la sistematización de la práctica social*. México: IMDEC.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- Arendt, H. (1993). *La condición humana*. Barcelona: Ed. Paidós Ibérica. S.A.
- Ayllón, M. R. (2001). *La práctica como fuente de conocimiento: una propuesta operativa para sistematizar experiencias en trabajo social*. Perú: XVII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social.
- Barriga Martín, L. A. (2004, octubre, 27 y 28). Las buenas prácticas en la intervención social: convergencia entre sistematización y creatividad, en Jornadas: “Trabajo Social y ciudadanía: panorámica desde los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid”.
- Bestraten Belloví, M. (S/F). *Innovación y condiciones de trabajo (II): sistematizar el proceso creativo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Cebrián Lozano, C. (2012). *Creatividad en Trabajo Social: el estímulo que necesitamos*, en TSnova, sección libre, pp. 97-102.
- Fontbona i Missé, M. (S/F). *La importancia de sistematizar la práctica del trabajo social en el ámbito de educación*.
- Foucault, M. (1984). *La ética del cuidado de uno mismo*, en *Revista Concordia* 6, pp. 96-116.
- Foucault, M. (1994). *Hermenéutica del sujeto*. Madrid: Edit. La Piqueta.
- Gaitán, L. (1993). *Necesidades y temas de investigación en Trabajo Social e investigación*. Madrid: Universidad Pontificia de Madrid.
- Jara Holliday, O. (1998). *El aporte de la sistematización a la renovación teórico-práctico de los movimientos sociales*. Costa Rica: Alforja.
- Jara Holliday, O. (2011). *Sistematización de experiencias: aspectos teóricos y metodológicos*, en *Revista Matinal*. Enero-abril 2011, pp. 67-74.
- Jara Holliday, O. (2012). *Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximaciones desde tres ángulos*, en *Revista internacional sobre investigación en educación global y para el desarrollo*, pp. 56-70.
- Jara Holliday, O. (S/F). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. Costa Rica: Alforja.
- Navarro Pedreño, S. (2008). *Esencia y presencia del trabajo social hoy (o sobre las formas de resistencia crítica)*, en *RTS Revista de Treball Social*, n°. 185, diciembre 2008, pp. 11-34.
- Nietzsche (1981). *La voluntad de poderío*. Madrid: Ed. Edaf.
- Ortega y Gasset, J. (1992). *Qué es conocimiento*. Madrid: Ed. Alianza.
- Pieper, J. (1960). *El ocio y la existencia humana*, en *Cuadernos hispanoamericanos*, junio, n°126. Madrid: Instituto de Cooperación Iberoamericana. Pp. 319-323.
- Ruiz Botero, L. D. (2001). *La sistematización de prácticas*. Liceo Nacional Marco Fidel Suárez. *Sistematización Experiencia de convivencia*.
- Sandoval Ávila, A. (2001). *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del trabajo social*. Argentina: Espacio Editorial.
- Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- Sennett, R. (2003). *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Sennett, R. (2009). *El Artesano*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Zamanillo Peral, T. (2008). *Trabajo Social con grupos y pedagogía ciudadana*. Madrid: Ed. Síntesis.
- Zuñiga, R. (1991). Sobre el sistematizar, en *Trabajo Social*, nº61. Santiago de Chile.