

ESTUDIO DE CASOS” Y “APRENDIZAJE + SERVICIO” ESTRATEGIAS DE INNOVACIÓN PEDAGÓGICA INTEGRADAS AL CURRÍCULO DE FORMACIÓN EN TRABAJO SOCIAL.

Autora Ximena Isabel Risco Neira

Universidad o Institución de pertenencia: Universidad Tecnológica de Chile INACAP

Dirección de correo electrónico: xrisco@inacap.cl

Resumen en español:

La ponencia respecta a potenciar el desarrollo de capacidades personales y profesionales en la formación en Trabajo Social, específicamente en la línea de intervención social bajo el enfoque de referencia promocional. Se explica la importancia del uso de metodologías activas que ponen en discusión los métodos clásicos de enseñanza y apuestan a despertar, activar y resignificar la práctica pedagógica. Se explicita específicamente la implementación del Aprendizaje + servicio y el Método de estudio de caso, como herramientas de alto impacto para la formación de Trabajadores Sociales. Ambas metodologías apuntan y aportan efectivamente a forjar sólidas competencias profesionales en el contexto de la innovación educativa. En la ponencia, se propone específicamente la incorporación de éstas, dentro del currículo formativo, convocando mediante su uso, a que los equipos académicos puedan reforzar el rol técnico transformador del Trabajo social con foco en el compromiso ético social y el desarrollo humano.

Resumen en inglés:

The paper comes to enhance the development of personal and professional skills in Social work training, specifically in the line of social intervention under the promotional reference approach. Explains the importance of the use of active methodologies that put in discussion the classical teaching methods and opt to wake up, activate and give a new meaning the pedagogical practice. Specifically states the implementation of learning service and the method of case study, as tools of high impact for the training of social workers. Both methodologies are running and effectively contribute to build solid skills in the context of educational innovation. The paper, intends to specifically incorporating these into the training curriculum, calling through its use to the academic teams can reinforce the transformer technical role of social work focusing on the ethical commitment to social and human development.

Palabras clave en español: Innovación, Aprendizaje, Servicio, reflexión, Intervención social

Palabras clave en Inglés: Innovation; learning, Service, reflection, social intervention

El objetivo de esta ponencia es poner de relieve en el contexto de la formación profesional de los Trabajadores sociales, la incorporación de metodologías innovadoras con alto impacto pedagógico que estén en sintonía con una intervención social pertinente atendiendo a los complejos escenarios que asistimos en el siglo XXI. Se trata de dar a conocer el Aprendizaje +Servicio y el Método de estudio de casos como recursos de aprendizaje de gran pertinencia para otorgar mayor calidad a la formación universitaria en Trabajo social especialmente cuando se trabaja bajo el enfoque por competencias.

La intencionalidad principal es dar respuesta respecto a cómo las escuelas de Trabajo Social se enfrentan al reto que implica formar personas competentes, innovadoras, capaces de enfrentar con los mejores niveles de preparación tanto técnicos como emocionales, los retos a los que se enfrentan sus organizaciones desarrollando competencias profesionales que les permitan ejercer el ineludible rol transformador que define a esta profesión, actuar con conciencia reflexiva y crítica en realidades complejas y multicausales asociadas al mundo en que se desarrolla la vida en el siglo XXI. Es un reto de formación de capital humano donde el conocimiento es reconocido como un activo estratégico cuyo propósito es aportar concretamente a la sociedad en los escenarios emergentes en que vivimos.

Sin duda, los equipos académicos de las diversas escuelas de Trabajo social, se movilizan permanentemente en la búsqueda de las mejores estrategias para impregnar a sus estudiantes de los saberes esenciales en el abordaje de las problemáticas tradicionales con que ha lidiado históricamente la profesión, pero ha sido necesario ir aprendiendo a hacer lecturas de los nuevos escenarios en que vivimos y con ello, cada vez con mayor urgencia se ven obligados a generar trayectorias formadoras que permitan remover preconcepciones y dinamizar de fondo y de forma las prácticas pedagógicas tradicionales.

La ponencia concierne a la apuesta curricular en Trabajo Social, con miras a potenciar el desarrollo de capacidades personales y profesionales para la intervención social bajo el enfoque de referencia promocional, utilizando metodologías activas que ponen en discusión los métodos clásicos de enseñanza y apuestan a despertar y/o reforzar el rol técnico transformador del Trabajo social con foco en el compromiso ético social y el desarrollo humano visualizado como estado final deseado.

Esta propuesta se orienta a habilitar a los profesionales en las lecturas críticas y efectivas de los contextos, reconociendo integralmente la gama de elementos constitutivos que gatillan los estados problemáticos por los que atraviesan las personas, identificando también los potenciales de desarrollo que estas situaciones involucran. Ello constituye un elemento que colabora en la desmitificación de realidades que no son estáticas sino cambiantes y aporta a minimizar la riesgosa posibilidad de una formación profesional funcional que podría sostenerse en la reproducción rigurosa pero a la vez

mecanizada del método de intervención social, lo que representa un reduccionismo ya que el componente humanista resulta ser ineludible en el desarrollo de ésta.

Conforme a lo anterior, se busca establecer códigos y patrones de aprendizaje que resguarden y custodien de manera intencionada esta concepción humanista que identifica y constituye un elemento inherente a la intervención social profesional del Trabajador Social sin lo cual el valor esencial de la profesión podría verse desprovisto de sentido.

La mayor certeza del mundo actual es el cambio permanente y los problemas sociales, multidimensionales por naturaleza, interpelan a la formación profesional a responder con mayores elementos de soporte, con recursos técnicos y flexibilidad a dichos cambios especialmente en el caso de profesiones cuyo ejercicio cotidiano se realiza de cara a la realidad social, mediante el trabajo con personas como lo es Trabajo Social. “La amplitud y complejidad del desarrollo humano ha propiciado que múltiples disciplinas se hayan abocado a estudiar y tratar de desentrañar su realidad y enigmática naturaleza y han dado aportes muy valiosos para guiar la acción práctica de las profesiones de ayuda.”(Martínez, 2006). En este contexto se considera fundamental emplear la innovación educativa, como un medio para la formación de profesionales en Trabajo Social a través de la incorporación de estrategias, metodologías y herramientas pedagógicas que fomenten la implementación de nuevas experiencias de aprendizaje con miras a avanzar hacia la integración del conocimiento y el logro de un pensamiento significativo basándose en los elementos teórico conceptuales , metodológicos y epistemológicos que configuran el proceso académico y a la identidad profesional del Trabajo Social . Innovar, en este caso implica superar posturas clásicas en materia de formación para incursionar en apuestas que generan mejoras y otorgan valor a las prácticas educativas vigentes atendiendo a la complejidad de la realidad social que nos interpela hoy por hoy. La innovación educativa genera un esfuerzo adicional ya que rompe con los paradigmas clásicos de formación a los que alude Martínez (2006) cuando señala que “ la ley del menor esfuerzo tiene gran vigencia, la inercia mental del ser humano pesa mucho y su estructura neuronal más todavía; por ello, el nivel académico del aula está casi siempre muy alejado del nivel de reflexión crítica y más lo está, aún, su correspondiente y necesaria conversión en cambios significativos en las disciplinas particulares y en los consiguientes planes de las carreras”.

La Universidad, y en específico la formación de Trabajadores sociales, debe enfrentar el desafío de incorporar en sus planes de estudio propuestas que afecten de forma de fondo sus procesos formativos aplicando los preceptos de la innovación educativa que significa “una batalla a la realidad tal cual es, a lo mecánico, rutinario y usual, a la fuerza de los hechos y al peso de la inercia. Supone, pues, una apuesta por lo colectivamente construido como deseable, por la imaginación creadora, por la

transformación de lo existente. Reclama, en suma, la apertura de una rendija utópica en el seno de un sistema que, como el educativo, disfruta de un exceso de tradición, perpetuación y conservación del pasado. (...) innovación equivale, ha de equivaler, a un determinado clima en todo el sistema educativo que, desde la Administración a los profesores y alumnos, propicie la disposición a indagar, descubrir, reflexionar, criticar...cambiar.” (Pascual, 1988). Ello resulta una magnífica pero a la vez compleja interpelación respecto de impregnar las aulas de una docencia que supone ingentes esfuerzos en planificaciones académicas rigurosas que llevan implícitas la toma de decisiones por parte de los docentes, consciente y reflexiva en relación a las técnicas y actividades a implementar para favorecer el logro de los Aprendizajes esperados en las asignaturas de los planes de estudio, además de obligarlos a compenetrarse con los sistemas de evaluación más pertinentes para medir el aprendizaje de sus estudiantes sacudiendo también el uso de modelos clásicos en esta materia..

Retos formativos en Trabajo social.

La definición global de Trabajo Social, presentada en julio del 2014, del Comité Ejecutivo de la Federación internacional de Trabajadores Sociales y la Junta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, señala que “El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.” Existe consenso en que el Trabajo Social es una carrera que impone desafíos técnicos y éticos de alta envergadura a las instituciones formadoras, puesto que se trata de una disciplina que requiere fundamentar su accionar respaldado en teorías y metodologías que constituyen conocimientos complejos e integrados que permiten sustentar el rol transformador que identifica a de la profesión.

Considerando que la calidad de vida de las personas constituye el eje central, indiscutible y crítico que interpela el ejercicio profesional del trabajador social y las temáticas que aluden a justicia, inclusión social y desarrollo de perspectivas de derecho, liderazgo y empoderamiento, han de ser parte fundamental del rol profesional y frente a ello, la universidad debe concebirse desde una dimensión formadora de ciudadanos responsables y conscientes socialmente hablando. Ello implica superar la primacía del rol académico para acercar y acrecentar las oportunidades de modo que los futuros profesionales puedan habilitarse y certificarse para ejercer sus profesiones con la excelencia técnica requerida pero en profunda convergencia con la concepción humanista fundamental de servicio a la sociedad que es visto como parte constitutiva de su rol.

Es necesario resignificar y re-encantar a los estudiantes de educación superior imprimiendo nuevos enfoques de enseñanza: “la labor de transformar el pensamiento para construir nuevos conocimientos, no solo se constituye en dar contenidos y enseñar teorías, sino en la gran responsabilidad de orientar, sensibilizar y sobre todo de motivar a los jóvenes que quieren emprender un camino de disciplina profesional para mejorar la calidad de vida, y otorgarle a un país que aclama nuevas personas íntegras.” (Proyecto “quédate”, 2012)

La formación profesional en Trabajo Social debe ser concebida bajo un esquema de referencia que le otorgue un sello distintivo, una impronta diferenciadora que actúe como telón de fondo de la propuesta de formación y contribuya a otorgarle identidad al proyecto formativo.

Se entiende por “esquema de referencia” según Dal Pra (1998) “el conjunto de asuntos fundamentales necesarios para delimitar y determinar lo que es más relevante en una ciencia o en una teoría” que en el caso de Trabajo Social sería su carácter promocional al que alude Martínez (2006) definiéndolo como “la estructuración de un paradigma de la complejidad, de un paradigma que emerge, en forma exigente, de la misma vida humana, de un paradigma epistemológico netamente post positivista, pues se apoya en unas nuevas reglas de la racionalidad que exigen la versatilidad y la agilidad de la lógica dialéctica, es decir, la lógica que integra muchos puntos de vista en una visión unitaria” Este raciocinio implica concebir la intervención social concentrada en el desarrollo de las personas y desde esa lógica concebirla como una oportunidad para que las personas a nivel individual y familiar, grupal, comunitaria y/u organizacional, descubran sus diferentes capacidades y potencias así como aspectos valiosos de sí mismas, y los reconozcan como elementos fundamentales para impulsar sus propios procesos de cambio.

El esquema de referencia promocional con centro en las personas, implica tener en cuenta aspectos claves que se deben trabajar en el marco de los diferentes niveles de intervención en los que actúa el Trabajador social. Desde este enfoque la apuesta de formación requiere plasmarse valiéndose de metodologías activas de enseñanza que apunten a reforzar los aprendizajes teórico conceptuales mediante una práctica pedagógica que contenga ejercicios potentes que generen aprendizajes significativos y garantes de la indispensable integración teórico práctica que reclama esta profesión.

1.- **A Nivel de Caso y familia:** Se considera indispensable forjar académicamente el concepto de “relación de ayuda” entendida como un valioso recurso de interacción profesional que apunte a promover una relación no directiva, centrado en el establecimiento de vínculos de confianza profesional con las personas atendidas. Su objetivo es que los estudiantes logren visualizar a través de metodologías de aprendizaje significativas, la importancia de movilizar intencionadamente, estrategias de comunicación efectiva entre el profesional y su cliente, que apunten a la promoción y desarrollo de

su autonomía y la activación de sus recursos personales, de manera que éstos se impliquen activamente en sus propios cambios. La metodología debe estar al servicio de un aprendizaje que permita comprender y reconocer la diferencia entre las miradas asistenciales en que se suele preconcebir y/o malentender la acción del Trabajo social para situarlo en una concepción profesional que enfatice la significancia del manejo de un repertorio variado de técnicas (como la entrevista profesional) que estén al servicio del proceso interventor, con el propósito de instalar nuevos paradigmas relacionales que generen convicción y confianza en los sujetos de atención respecto de sus propias capacidades y potencialidades en el desarrollo y mejoramiento de su calidad de vida.

2.- A nivel de Grupo: En este nivel de intervención las metodologías deben aspirar a plasmar la teoría que busca el desarrollo de un liderazgo efectivo que es vital para el ejercicio profesional del Trabajador Social en las diversas fases del proceso grupal. Esta competencia debe entenderse como piedra angular para el desarrollo del grupo y de sus integrantes.

El énfasis en este nivel debería estar puesto en el desarrollo de habilidades de un liderazgo que genere sólidas capacidades para el uso adecuado de recursos grupales, hacia el fomento de la ejecución de sus propias tareas, la movilización de redes intra y extra grupales y la resolución de sus conflictos bajo un ejercicio de apertura profesional que tome distancia de su posición de experto a objeto de alejar al grupo de actitudes de sometimiento y/o control social en que a veces cae sino a motivar en los participantes una actitud protagónica respecto de tomar sus propias decisiones. Esta perspectiva promueve el reconocimiento y el valor de los potenciales personales y como grupo respecto de su implicación en el mejoramiento efectivo de sus propias realidades. Significa ver al grupo conforme a lo que señala Johnson (2006) denominándolo como “sistema social” bajo una intervención sostenida en el ejercicio de un liderazgo que respete en todo momento su estructura, su modo de funcionamiento en orden a realizar tareas específicas y su desarrollo concreto a través de una serie de etapas que se suceden en el tiempo y que son propias de ese sistema o grupo particular. En el fondo, tal como señala Villegas (1993), éste debe intervenir “favoreciendo la participación, la intercomunicación o la integración, y siendo, en suma, el animador y dinamizador de la vida interna y de la actividad específica del grupo”.

- **A nivel comunitario:** Se estimula una estrategia de intervención social con foco en el cambio adoptando la concepción del empoderamiento de la comunidad como una herramienta valiosa para la toma de decisiones en un espacio o territorio donde tienen su expresión las costumbres, tradiciones, hábitos, procesos propios, culturas, idiomas, etc. Se trata de que las metodologías utilizadas se correspondan con la instalación de esta lógica de empoderar a la comunidad que según el Banco Mundial, organismo que ha realizado un extenso trabajo, tanto teórico como empírico en este campo,

la concibe como “ la libertad de elección y acción. Ello significa aumentar el control sobre los recursos y las decisiones que afectan la vida de (los individuos). A medida que el individuo ejerce su capacidad de elección, aumenta el control sobre su vida”. De este modo se trata de promover actitudes de autonomía y gestión del desarrollo para mejorar sus condiciones de vida respetando sus parámetros de bienestar.

Desde lo anteriormente señalado se entiende por tanto que analizar estos tres niveles de intervención , desde una formación bajo este esquema referencial , supone el diseño de un currículo que incorpore experiencias diferenciadoras mediante la utilización de metodologías innovadoras y pertinentes de formación, que permitan instalar conocimientos y experiencias intencionadas hacia procesos reflexivos y críticos que vayan por sobre las concepciones tradicionales de formación y respondan profesionalmente a los contextos complejos que la sociedad está experimentando.

Tal como se señaló precedentemente, esta concepción promocional como enfoque de referencia de la intervención profesional, está aludiendo al reconocimiento de los sujetos de intervención como sujetos con potencialidades y posibilidades individuales y colectivas para movilizar sus propios recursos e intervenir sus realidades para mejorarlas, por lo tanto interpela tanto al estudiante en relación al rol clave que debe cumplir en el contexto de la intervención y fomenta la imprescindible observación de la realidad desde una perspectiva re significada que supone al otro (a los otros) como un real agente de sus cambios, movilizando sus propios recursos para activar soluciones que estén a su alcance.

En este contexto preliminar, las metodologías de la cuales se trata la ponencia son Aprendizaje – Servicio y Uso de Método de caso en el aula como herramientas significativas de aprendizaje en Trabajo Social. La integración teórico practica de estas metodologías son el elemento común que promueve el análisis intensivo como ejercicio pedagógico, siempre al alero del objetivo de aprendizaje de una asignatura específica del currículo formativo mediante la lectura reflexiva y crítica del entorno social y la generación creativa e innovadora de propuestas de intervención social como producto de dicho proceso analítico.

Como se trata de una profesión que tiene incorporada la perspectiva de servicio como esencia del quehacer profesional, la formación de la competencia analítica de un Trabajador Social no constituye producto del azar, por el contrario, representa el resultado de la intención premeditada que se plasma oficialmente en el currículum formativo en el contexto de sus asignaturas a objeto de conducir a los estudiantes mediante su trayectoria académica , a identificar a través de actividades que los convoquen al diálogo profesional , al debate fundamentado en teorías, a la búsqueda de información relevante, aquellos elementos que están presentes en las realidades estudiadas, en situaciones sociales concretas

,mediante el análisis intensivo desde sus diversas dimensiones considerando además, su carácter no inmutable.

Ello es factible mediante una concepción de docencia, con perspectivas holísticas e integradoras que lleven la formación de manera paulatina pero permanente, hacia la comprensión de los distintos escenarios sociales entendiendo y reconociendo al otro (a los otros) como protagonistas de sus procesos y como sujetos de acción susceptibles de ser abordados mediante la intervención social que integre los elementos multidimensionales de la realidad y se base en un sólido compromiso social.

En esta óptica, evidentemente se entiende que el método está al servicio del proceso en el sentido que cada situación, presenta atributos y características propias que el estudiante debe aprender a analizar, identificando, reconociendo, comparando, categorizando y/o priorizando sus elementos constitutivos referenciados en los elementos teóricos, metodológicos y éticos con foco en el bienestar de las personas y el compromiso social que representan la base del proceso.

Aprendizaje + servicio en Trabajo Social:

Aprendizaje + Servicio es una metodología pedagógica cuyo foco es la formación en responsabilidad social. Se caracteriza por el desarrollo de una experiencia de inserción social conectada con los contenidos de una determinada asignatura de un currículo formativo. Bajo esta metodología, docentes, alumnos y miembros de una comunidad, institución comunitaria o pública trabajan juntos para satisfacer las necesidades integrando y aplicando conocimientos propios de una especialidad. El foco está en el aprendizaje de los estudiantes mediante la riqueza de la experiencia y en el valor del servicio que prestan mediante esta actividad educativa.

Aprendizaje + servicio se comporta como herramienta activadora del currículo en la medida que lo nutre y dinamiza mediante el raciocinio de asignaturas, concebidas como genuinas instancias de integración teórico prácticas, y como espacios propicios para la generación de conocimientos en base a experiencias de aprendizaje que se desarrollan en contacto efectivo con la realidad. Supone la implementación de experiencias de alta significación formativa ya sean simples o complejas, conforme el nivel de formación de que se trate, para situar a los estudiantes en contextos reales de acción profesional en un caso individual, grupal o comunitario concreto. Se orienta a la comprensión de la realidad y el abordaje de problemas sociales en los contextos reales en que acontece la vida de las personas y contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de las mismas.

Esta comprensión debe ser entendida como “profunda comprensión” ya que supera los contextos formativos clásicos para convertirse en una experiencia de gran potencia pedagógica por su carácter vivencial que busca involucrar la integridad del estudiante, removiendo sus conceptos, sus percepciones, sus valores y lo interpela a cuestionarse profesionalmente sobre la realidad y su

multiplicidad de componentes poniendo en juego sus aprendizajes teórico conceptuales, sus recursos metodológicos y su potencial de creatividad profesional y personal para aportar conscientemente al cambio desde las concepciones fundamentales del Trabajo social centradas en el desarrollo de las personas..

Se trata de un enfoque pedagógico que se caracteriza por:

- Exigir a docentes y estudiantes a articular / gestionar / implementar proyectos de intervención efectivos de carácter simple o complejo en un espacio físico, territorial o institucional determinado, que se vinculen a los objetivos de aprendizaje de una asignatura de la especialidad preferentemente de la línea de intervención social y que cumplan la condición de impactar positivamente sobre las realidades de personas, familias, comunidades y/u organizaciones mediante la implementación de estrategias reales y mensurables que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las mismas. La idea, es que se responda a problemas sociales sentidos y previamente detectados en conjunto con los sujetos que serán abordados mediante la intervención lo que implica un trabajo de previa coordinación y/o diagnóstico. El supuesto principal es la búsqueda de mayor significado a la intervención e incremento del compromiso social que conlleva la formación dado su impacto transformador con foco en el bienestar de las personas.
- Aportar nuevas miradas superando la concepción clásica de aprendizaje personal para poner de relieve el aprendizaje del equipo ya que conjuga el ejercicio reflexivo del sujeto alumno con las ópticas derivadas del diálogo con los otros participantes de la experiencia, poniendo en juego el desarrollo de sus capacidades de comunicación, argumentación, fundamentación teórica, que influyen en el enriquecimiento del proceso formativo, mejoramiento de la propuesta de intervención e impacta positivamente tanto a los estudiantes como a los actores de la comunidad intervenida.
- Promover el acercamiento temprano de los estudiantes a los escenarios donde se desarrolla el quehacer profesional. La aproximación al terreno en que se desenvuelven los problemas sociales supone un cuestionamiento oportuno respecto de los elementos vocacionales que están a la base de la profesión del Trabajo Social, ya que el contacto real y efectivo con sujetos y comunidades puede ayudar a reafirmar la voluntad del estudiante vocacionalmente convencido con su elección profesional y puede generar un impacto legítimo al aclarar las vocaciones de aquel que no está plenamente seguro de una carrera donde el componente de servicio es fundamental. Por ello, se entiende como esencial la incorporación de la metodología desde los niveles iniciales de formación a objeto de generar reflexión crítica en atención a este aspecto señalado y resguardar la integridad vocacional en profesiones que trabajan con personas.

En síntesis, la apuesta consiste en definir una propuesta formativa como parte constitutiva del currículo de Trabajo Social en la línea formativa de la especialidad que inserte el Aprendizaje + Servicio como estrategia pedagógica transversal de una manera progresiva en las asignaturas que vayan avanzando de menores a mayores niveles de complejidad teniendo como foco la contribución social de la propuesta en relación a los sujetos, comunidades u organizaciones implicadas.

Primeros niveles: Identificación profesional

En las asignaturas metodológicas de niveles iniciales donde se tiene por objetivo definir el rol y el campo de acción profesional dado que en el seno de estas asignaturas se trabaja la visión conceptual y filosófica del Trabajo social por lo tanto constituyen el prisma a través del cual el estudiante comienza a comprender la profesión y sus campos de acción profesional. De este modo estas constituyen el momento formativo en que se realizan las primeras aproximaciones conceptuales y metodológicas que representan la base fundamental que identifica la línea de Intervención social.

En este contexto se considera clave, promover actividades de acercamientos efectivos preferentemente en espacios protegidos tales como programas sociales desarrollados en organizaciones con Infantes, jóvenes, adultos mayores, etc para desarrollar actividades de acción social rigurosamente organizadas, de baja complejidad que permitan al estudiante experimentar una situación de aprendizaje significativo que aporta a:

- Vincular los aprendizajes esperados de la asignatura con una experiencia real que les permita vislumbrar los campos de acción profesional del Trabajo social y aportar concretamente al mejoramiento de una situación social específica en un espacio territorial u organizacional determinado, interactuando con las personas previamente contactadas.
- Evaluar situaciones, estudiar soluciones y colaborar en la toma de decisiones frente las diferentes alternativas de acción (de baja complejidad) que pueden existir para responder de la manera más efectiva posible a un problema o necesidad social previamente detectada o demandada por los actores sociales involucrados utilizando técnicas básicas de recolección de información relevante para la organización de la actividad.
- Establecer un diálogo reflexivo personal y colectivo a nivel de estudiantes con acompañamiento docente durante el proceso y en función de evaluación del resultado respecto a la experiencia y los diferentes elementos que la componen En este nivel es importante interrogarse sobre aspectos concernientes a la efectividad de las acciones desplegadas, de la toma de decisiones , del acierto o desacierto en su elección, y a los aspectos propios de la organización en términos de los tiempos, recursos y delegación de responsabilidades que se pusieron en juego durante el desarrollo de la misma.

- Reconocer elementos éticos, actitudinales, valóricos y emocionales que se despertaron, reforzaron o transformaron por medio de la actividad en atención a la institución visitada, la temática que aborda, las personas que atiende, los elementos propios del entorno etc.

Nivel Intermedio: Reflexión profesional

En este nivel más avanzado del currículo se espera el despliegue de situaciones sociales de mediana complejidad que requieran una intervención profesional producto de un diagnóstico para plasmar el manejo por parte del estudiante de procedimientos y técnicas más complejas para abordar las distintas variables presentes en la realidad estudiada. El objetivo es poner a disposición recursos más elaborados de reflexión profesional que permitan aportar con mayores y mejores herramientas a la intervención social.

A este nivel esta metodología debería estar al servicio de los siguientes objetivos:

- Vincular los aprendizajes esperados de una asignatura de la línea de intervención con una experiencia real que les permita adentrarse en ella mediante la elaboración de procesos diagnósticos y generar un plan de intervención social que contribuya concretamente al mejoramiento de una situación social específica en un espacio territorial u organizacional determinado, interactuando con las personas implicadas..
- Reflexionar frente los diferentes desafíos que conlleva la elaboración de un diagnóstico social pertinente y sus técnicas de recopilación de información relevante para proponer un plan de acción cuyas propuestas se encuentren en concordancia con lo que realmente necesitan los sujetos implicados. Supone evaluar la prolijidad con que se tomaron las decisiones teniendo en cuenta las características de los sujetos y sus demandas respecto a la situación a intervenir.
- Interrogar individual y colectivamente a la realidad en estudio y contrastarla reflexivamente con las teorías y marcos conceptuales que tienen que ver con ésta y sus problemáticas. En este nivel es posible un análisis de mayor exhaustividad respecto de los diversos componentes que son parte del problema o situación específica y sus consiguientes potenciales de desarrollo. También es importante invitar a cuestionarse sobre aspectos concernientes al impacto de las acciones a desplegar asociadas a la toma de decisiones en base a elementos técnicos y éticos fundamentados teórica y metodológicamente y al tipo de relación establecida con los involucrados.
- Evaluar parcial y totalmente la Intervención teniendo en cuenta los aspectos participativos de los sujetos implicados como elemento central bajo el enfoque de referencia promocional.

Nivel Avanzado: Integración teórico práctica.

Este nivel supone una consolidación de la metodología de Aprendizaje + servicio como una actividad formativa de carácter aplicado que permite a los estudiantes desarrollar planes de intervención social de carácter complejo integrando los diferentes componentes metodológicos, conceptuales y ético valóricos propios del Trabajo Social profesional. Esta etapa supone la ubicación del ejercicio formativo de servicio, en asignaturas de carácter terminal dentro del currículo, en cursos avanzados donde existe mayor autonomía, autogestión y madurez profesional.

En esta etapa de desarrollo los estudiantes ya se suponen habilitados para intervenir profesionalmente diferentes situaciones sociales en diferentes niveles de intervención realizando una óptima lectura del contexto mediante la implementación de protocolos profesionales que les permitan diagnósticas, planificar, ejecutar y evaluar su intervención bajo el enfoque de referencia promocional y ponderar profesionalmente su gestión operativa.

Estudio de Caso

Constituye en una herramienta de análisis de gran utilidad formativa y disciplinar en la medida que examina minuciosamente fenómenos o problemáticas reales desde ángulos diversos y multidimensionales aportando a la generación de profesionales reflexivos, con posturas interrogadoras a realidad desde diferentes ópticas.

Según la definición del Centro de casos de UTC Inacap, “El Método de Casos tiene como foco el análisis de problemas reales, a través de un proceso de aprendizaje activo, que incluye la preparación individual, la discusión en grupos pequeños, la discusión plenaria y la reflexión individual. Permite a los estudiantes fortalecer principalmente sus habilidades de pensamiento crítico (capacidad de fundamentar opiniones y decisiones profesionales), pensamiento creativo (proponer soluciones innovadoras a problemas reales en el ámbito de su profesión) y resolución de problemas (la resolución de problemas de diversos grados de complejidad, en distintos contextos asociados a su profesión).“

Esta metodología apuesta a la preparación de material minuciosamente desarrollado que implique la detonación de preguntas y respuestas desde los estudiantes en base a elementos teóricos, éticos y metodológicos que han sido previamente trabajados o que se van trabajando en el marco de análisis del caso.

En Trabajo social se trata del desarrollo de situaciones sociales simples o complejas (conforme al nivel formativo de que se trate) que se presentan en base a protocolos muy específicos que son propios de esta metodología que buscan provocar la reflexión individual y grupal en sus distintas etapas de desarrollo. Su valor es convocar al diálogo en base a fundamentaciones teóricas que van llevando necesariamente a los estudiantes a recurrir a fuentes bibliográficas para argumentar sus reflexiones con elementos teórico conceptuales que sean convergentes con sus decisiones respecto a las interrogantes

del caso en estudio por lo tanto no respecta a un abordaje intuitivo sino que a una postura técnica que promueve diversas aristas de análisis que permitan estudiar la realidad considerando sus múltiples dimensiones, variables y singularidades.

El método de caso se desarrolla bajo la generación de un trabajo que tiene su arraigo en la realidad social y requiere de profesionales que aporten su experiencia para la generación de material en base a casos reales intervenidos en el concurso de su ejercicio profesional con el resguardo propio de disfrazar las fuentes o de solicitar su autorización explícita para utilizarlas en el aula como recurso de aprendizaje. Se espera en este contexto que el docente a cargo de la asignatura pueda utilizar esta metodología en función de los objetivos de aprendizaje que la asignatura declara.

Es vital comprender esta metodología como un elemento diferenciador de lo que habitualmente se hace cuando se dan a conocer casos sociales a objeto de ejemplificar un determinado contenido o materia con miras a ilustrar la manifestación algún fenómeno o situación específica ya que se trata de una metodología que va mucho más allá, es ambiciosa y cuenta con protocolos específicamente diseñados a objeto de lograr momentos pedagógicos de alto valor formativo en los estudiantes de Trabajo Social situándolos como protagonistas de sus propio proceso al ser ellos quienes van generando la reflexión, desarrollando estrategias de búsqueda de antecedentes que les permita llegar a las mejores respuestas para la toma de decisiones. Es un ejercicio que contiene un alto aporte dialógico enriquecedor de la formación por cuanto contiene instancias evaluativas que permiten al docente ir midiendo la calidad de lo aprendido tanto en el proceso como en el resultado en un proceso de acompañamiento de sus estudiantes durante el desarrollo del ejercicio pedagógico cumpliendo un rol facilitador cuyo centro es que los movilice a cuestionarse sobre la realidad observada y a buscar las mejores rutas y trayectos para el análisis y la toma de decisiones .La Metodología de caso tiene definidos los siguientes protocolos

Estructura de un Caso:

Párrafo de Inicio, cuerpo del Caso, párrafo de cierre y anexos.

Párrafo de Inicio:

En donde se identifica el tomador de la decisión y personajes, el corte en el tiempo o momento de desarrollo de la situación, ubicación geográfica del problema, Detonante de la acción Nivel educativo del Caso.

Pregunta detonante:

Las preguntas detonadoras del aprendizaje son aquellas que generan en el estudiante la necesidad de elegir una alternativa de acción, apropiándose del papel del protagonista y tomando en cuenta los antecedentes y análisis del caso de enseñanza.

Cuerpo del Caso:

Temas y subtemas, historia y contexto en que se desenvuelve el Caso, en donde se entregan antecedentes de la industria, mercado, la empresa, el producto o servicio, el personaje y mayores antecedentes para la decisión.

Párrafo de cierre:

Momento en el que se marca la urgencia o importancia del problema o situación que presenta el Caso, es probable que en el cierre se anuncie un evento que requiere la decisión.

Anexos de un Caso:

Figuras, antecedentes y gráficos de un Caso.

Tomando en consideración esta metodología que es aplicable a la formación en una gran variedad de disciplinas, es importante señalar que llevada al aula de formación en Trabajo Social se trata de un recurso, que fluye con perfecta naturalidad dentro de las lógicas de formación en esta carrera lo cual se fundamenta en la gran cantidad de elementos propios de la formación que confluyen en el proceso de análisis. Por una parte permite reforzar y desarrollar competencias profesionales fundamentales para la profesión mediante la recreación de situaciones que acontecen a sujetos, grupos o comunidades bajo la lógica propia de la intervención profesional, que se presta perfectamente para interpelar a los estudiantes a utilizar las competencias de investigación que son también son parte constitutiva de la formación profesional, ya que los estimula a buscar causas y fundamentos teóricos que respalden pertinente y óptimamente cada caso a analizar.

Ambas metodologías presentadas aportan colateralmente esta al desarrollo de importantes competencias genéricas que son vitales para un Trabajador social tales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, resolución de problemas, toma de decisiones, autogestión, responsabilidad y compromiso social que constituyen elementos diferenciadores que apuntan al desarrollo de un valor agregado a los contextos tradicionales de formación.

BIBLIOGRAFÍA

Escolar C y Travi B. (2010). Prácticas profesionales, modelos de intervención social y proceso de producción de conocimientos. *Época, Trabajo Social*. UNAM, 1, Ciudad de México.

Johnson L. (2006). *Social Work Practice: A Generalist Approach*. Mishawaka: Allyn & Bacon.

Villegas E. (1993) El trabajador social en el trabajo de grupo. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 2, pp. 119-136

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

Ministerio De Educación Nacional Universidad (Universidad Francisco De Paula Santander) (2012) *Estrategias y metodologías pedagógicas para la permanencia estudiantil en la educación superior*. Proyecto “Quédate”. San José De Cúcuta.

Martínez M. (2006) Fundamentación Epistemológica del Enfoque Centrado en la Persona. *Polis* [En línea], 15. Disponible en: <http://polis.revues.org/4914>

Villalobos R, (2015) Manual de uso de casos en Aula. Centro de Casos Universidad Tecnológica de Chile INACAP.