

CALIDAD Y CALIDEZ DEL TRABAJO SOCIAL EN EL CONTEXTO ACTUAL: POR UN TRABAJO SOCIAL DIALÓGICO

MARÍA JOSÉ AGUILAR IDÁÑEZ

PALABRAS CLAVE

Trabajo Social Dialógico; excelencia profesional; modelos implícitos; Enfoque Dialógico Transformativo.

Para abordar un tema tan amplio como el que nos ha propuesto la organización del congreso, trataré de responder sintéticamente a cuatro interrogantes que yo misma me formulé al ver el título de esta mesa: ¿qué significa calidad del Trabajo Social?, ¿qué significa calidez del Trabajo Social?, ¿puede existir un Trabajo Social de calidad sin calidez?

Después de reflexionar tratando de encontrar respuesta a estas preguntas, concluyo con una propuesta concreta de Trabajo Social que, a mi juicio y por mi experiencia, nos permitiría avanzar hacia un ejercicio profesional de excelencia (de calidad y calidez).

1. ¿QUÉ SIGNIFICA CALIDAD DEL TRABAJO SOCIAL?

Existe un consenso generalizado en el campo de las profesiones (y más concretamente en el campo de la ética de las profesiones) que establece la calidad como lo que permite definir qué es un buen profesional. La calidad sería, por tanto, sinónimo de excelencia profesional. Y buscar la excelencia solo es posible si una profesión está inmunizada frente a los males más endémicos de las profesiones, que son la burocratización, el corporativismo y la endogamia.

Toda profesión es una actividad social que presta un servicio específico a la sociedad en que se ejerce, de forma institucionalizada, y que exige contar con unas aptitudes determinadas para su ejercicio y con un peculiar interés por la meta que esa actividad concreta persigue. Por ello, -como advierte A. Cortina-, al ingresar en su profesión, todo profesional se compromete a perseguir las metas de esa actividad social, independientemente de los móviles privados o motivaciones personales para incorporarse a ella. Estas metas sociales son las que otorgan sentido y legitimidad social al ejercicio de esa profesión, constituyéndose como bienes internos a ella. Bienes que ninguna otra profesión puede proporcionar, por lo que sólo la persecución o logro de dichos bienes puede justificar dicho ejercicio profesional. Sólo la meta da sentido a la profesión, y sólo cuando los motivos personales o privados concuerdan con esa meta se convierten en razones: los motivos individuales nunca pueden ser razones legítimas o convertirse en argumentos que justifiquen la acción profesional si no tienen por base la exigencia de la meta profesional. Porque, como señala Adela Cortina (2000), cuando los motivos desplazan a las razones, cuando la arbitrariedad impera sobre los argu-

mentos legítimos, se corrompe una profesión y deja de ofrecer los bienes que sólo ella puede proporcionar y que son indispensables para promover una vida humana digna. Con lo cual pierde su auténtico sentido y su legitimidad social.

“Por eso importa revitalizar las profesiones, recordando cuáles son sus fines legítimos y qué hábitos es preciso desarrollar para alcanzarlos. A esos hábitos, que llamamos ‘virtudes’, ponían los griegos por nombres ‘aretai’, ‘excelencias’. ‘Excelente’ era para el mundo griego el que destacaba por respeto a sus compañeros en el buen ejercicio de una actividad. ‘Excelente’ sería aquí el que compite consigo mismo para ofrecer un buen producto profesional, el que no se conforma con la mediocridad de quien únicamente aspira a eludir acusaciones legales de negligencia” (Cortina, 2008, p. 28).

Lo que permite establecer en cada momento y contexto histórico qué caracteriza un “buen” ejercicio profesional es su t́elos o misi3n (es decir, su finalidad ulti3ma). El t́elos es la meta, el fin, el objetivo que toda actividad social se propone alcanzar, sus bienes internos. Esto supone plantearse expli3citamente –tanto a nivel personal-profesional, como colectivo-profesional- la pregunta acerca de cu3l es el “t́elos” de la actividad profesional, el fin ulti3mo de lo que se hace, es decir, ¿para qu3 sirve el Trabajo Social? (¿qu3 pretende lograr el Trabajo Social con sus pr3cticas? ¿qu3 bienes intenta realizar? ¿para qui3n trabaja y desde d3nde?).

Asi3 pues, s3lo qui3nes hayan reflexionado con hondura sobre la finalidad de lo que hacen, podr3n realizar un trabajo 3ticamente cualificado, es decir, un “buen” trabajo. Dicho en otras palabras, un buen profesional es aqu3l que reflexiona sobre el fin de su profesi3n y se propone decididamente encarnarlo en su vida profesional. Por lo que todo trabajador social debe plantearse el t́elos de su pr3ctica profesional, la finalidad o misi3n, el servicio que pretende prestar a la sociedad al realizarla, el bien intri3nico que pretende realizar con ella.

El bien intri3nico s3lo se consigue haciendo bien la pr3ctica correspondiente, por lo que s3lo se puede ser un buen profesional, ejerciendo bien la propia pr3ctica (Bermejo, 1996). S3lo apelando a este fin puede justificarse o juzgarse si una actuaci3n profesional merece aprobaci3n o desaprobaci3n 3tica (Hortal, 1994), y s3lo qui3nes son capaces de alcanzar estos bienes intri3nicos pueden ser calificados como buenos profesionales.

Considerando las diversas formulaciones que hist3ricamente se han realizado en el campo profesional del Trabajo Social, asi3 como las aspiraciones contenidas en ellas, se propone una formulaci3n tentativa del t́elos especifi3co del Trabajo Social:

“Todos aqu3llos que se dedican a esta tarea profesionalmente buscan ulti3mamente la construcci3n de una sociedad en la que cada individuo pueda dar el m3ximo de s3 mismo como persona, de tal modo que su tarea consistir3 tanto en la potenciaci3n de las capacidades propias de los usuarios para vivir en sociedad como en el intento de remover los obst3culos sociales que impidan su realizaci3n” (Bermejo, 1996, p. 20).

2. ¿QU3 SIGNIFICA CALIDEZ DEL TRABAJO SOCIAL?

Si calidad remite a la excelencia (para el logro de los bienes intri3nicos) del Trabajo Social, la calidez remite a la sensibilidad; es decir, a los afectos, las emociones y los sentimientos.

El sue3o de la ingenier3a social, producto de la primera modernidad y la mentalidad ilustrada, exalt3 el sistema experto abriendo paso a la autorreferencialidad, dejando muy poco espacio en las profesiones

sociales al mundo de las posibilidades y favoreciendo la disociación entre la cognición y la sensibilidad. El Trabajo Social no fue ajeno a esto y, al dejarse tentar por diversas formas de la ingeniería social (sobre todo el mecanicismo y el positivismo técnico), desplazó la sensibilidad y el mundo de los afectos; a pesar de que la tradición epistemológica del Trabajo Social quiso desde sus orígenes evitar ese dualismo. Como consecuencia de ello, estableció con la realidad

“una relación funcional que lo convierte todo en ‘recursos’. Nada debe sentir el técnico que pueda distraerle de sus objetivos; nada debe sentir el profesional que no pueda expresarse en técnicas de intervención; nada debe sentir el trabajador social ante el sufrimiento humano” (García-Roca, 2000, p. 318).

La habilidad profesional se convirtió así en simple posesión de saberes técnicos, esfumándose su compromiso con la innovación, la creatividad y la praxis:

“Se dotaron de planos, equipamientos y guías de recursos, pero se debilitó el ‘sentir con las entrañas’; se dejaron tentar por la dictadura de los protocolos hasta llegar a confundir la acción social con la gestión de un departamento de la Administración. Ganaron en planes, pero perdieron en proyectos” (García-Roca, 2000, p. 318).

La calidez del Trabajo Social implica un hermanamiento de la razón con los sentimientos, del pensamiento con los afectos. Calidez es lo que tan sabiamente Ximo García-Roca denomina “la cognición afectiva”. El Trabajo Social se acerca al ser humano en los momentos de dificultad y, por tanto, de intensa y peculiar humanidad. La calidez de la acción profesional ha de distanciarse de los esquemas mecanicistas en todas sus formas (desde el positivismo clínico-terapéutico hasta el pragmatismo más vulgar).

Calidez del Trabajo Social significa salir del pensamiento determinista mostrando que hay salidas válidas y posibles. Significa dejar de asumir las necesidades básicas exclusivamente como carencias que generan demandas y empezar a asumirlas como potencialidades que dan lugar a la búsqueda y la participación. Significa valorar la cooperación, la ayuda mutua y la conducción participativa, por encima de la conducción jerárquica y la disciplina de las organizaciones. Significa reconocer que la importancia de los profesionales radica en la liberación de su potencial de conocimiento y creatividad.

“la excelencia no recae tanto sobre la profesión en sí misma cuanto sobre los profesionales, sus motivaciones y su identificación con la tarea, sobre el talante cooperativo y la confianza, sobre el apoyo mutuo y la facultad de tomar decisiones conjuntas” (p. 320).

Vivimos en una sociedad del riesgo (Beck, 2006) donde la existencia o no de relaciones (así como su tipo e intensidad), resulta determinante para situarse en la zona de integración, de vulnerabilidad o de exclusión social. Por ello, la buena práctica profesional es la que incluye dos elementos: la producción de relaciones, interacciones y vínculos sociales y el fomento de una participación que reconoce al cliente el estatuto de autor y coagente (De Leonardis, 1998, p. 123). El buen profesional no es el que produce o gestiona más prestaciones, aunque sea con costes menores, sino quien produce servicios integrados de prestaciones y significados.

Calidez del Trabajo Social supone, entonces, pasar de la lógica del producto a la lógica del servicio: el servicio es una relación, la prestación es un artefacto que cristaliza o sustituye una relación. Este estatuto relacional de la acción profesional impone algunas cualidades a la misma:

- Debe ser capaz de producir significados personales (sentido de pertenencia, confianza, identidad y reconocimiento);
- El usuario debe dejar de ser un simple cliente para ser un coproductor asumiendo el papel de actor code-terminante del proceso mismo (los servicios a las personas solo pueden ser producidos conjuntamente);
- Frente al valor de la eficacia debe colocar el valor de la calidad y la individualización (construcción de vínculos sociales, de fórmulas de asociación) cuyo éxito se basa en el ejercicio de la solidaridad y la dignificación del actor humano (García-Roca, 2000, p. 352).

3. ¿PUEDE EXISTIR UN TRABAJO SOCIAL DE CALIDAD SIN CALIDEZ?

No parece posible conjugar excelencia o logro de los bienes intrínsecos del Trabajo Social (calidad) si no es dentro de una lógica de servicio capaz de producir significados personales. Y es que la naturaleza de los bienes internos de nuestra profesión es relacional (no prestacional).

Calidad y calidez del Trabajo Social son dos caras de una misma moneda, inseparables e indivisibles: no puede existir una si no existe la otra.

No puede realizarse una acción de Trabajo Social excelente (de calidad y calidez) sin reivindicar la centralidad del sujeto y el enfoque dialógico.

“El advenimiento del sujeto introduce nuevas complejidades en la intervención social. Exige recuperar las trayectorias vitales de los intervenidos y la perspectiva empática ante la fragilidad. El sujeto regresa como persona social e histórica que se sobrepone a las estructuras y se construye como agente, actor y autor. La intervención social vive la transición hacia otras lógicas que recuperan los caminos humildes, las estrategias cooperantes, el encuentro personal, el valor de lo relacional, el poder de la participación y la existencia constante de la paradoja ante la complejidad creciente del sujeto intervenido” (García-Roca, 2007, p. 37).

Esta necesaria reivindicación del sujeto debe tener, en mi opinión, una centralidad indiscutible en el Trabajo Social. Las personas con las que trabajamos, y a las que pretendemos servir de ayuda, no pueden ser sino sujetos colaboradores en el marco de una relación dialógica donde el profesional es un actor más, dentro de la compleja trama de relaciones entre los diversos sistemas y subsistemas en que participa el sujeto. Esta transformación, que nos obliga imperativamente y como deber moral, a dejar de considerar a las personas como objetos de intervención (cosa que ha venido siendo harto frecuente, por desgracia), para pasar a considerarlas (y tratarlas realmente) como sujetos agentes, actores y autores, tiene importantes implicaciones éticas, gnoseológicas y metodológicas.

El trabajador social posee un conocimiento científico-técnico, que debe estar al servicio de las personas con las que trabaja y a las que pretende ayudar, pero eso no significa que posea el “saber”. Tenemos que romper el esquema perverso por el cual el experto tiene la solución y el sujeto intervenido el problema. Conocimiento y comprensión de la realidad social en general, y de la situación-problema en particular, solo serán plenamente posibles si se “escucha” al otro o, mejor dicho, si se “escucha activamente” al otro, aceptando que los efectos de la intervención no son siempre previsibles. Este tipo de abordaje nos exige intervenir desde la perspectiva interna del sujeto:

“Es un compromiso con la persona, que es productora de significados y no pueden equipararse a objetos.”

Son autores de sus acciones, que luchan por trascender y no sucumbir a sus circunstancias. De este modo, trasciende lo que son causas, fuerzas y reacciones para comprometerse con lo real; no pretende ir de lo complejo a lo simple, sino de lo complejo a lo complejo. Sus categorías básicas no proceden del mundo de las patologías sino del mundo de las relaciones” (García-Roca, 2007, p. 43- 44).

No se trata, por tanto, de identificar patologías, sino de descubrir distintas expresiones de la normalidad. Esta perspectiva empática es consustancial a cualquier relación de ayuda, pues antes de ser intervenido, el sujeto necesita ser reconocido, lo que nos obliga a ponernos en su perspectiva, a “andar en sus zapatos”, meternos en su piel y aceptarlo incondicionalmente tal y como es. Es la empatía lo que permite compartir la fragilidad y vulnerabilidad que une a intervinientes e intervenidos, en un proceso de reconocimiento mutuo e implicación activa, que es el único camino cierto para generar confianza en el sujeto y para ser capaces, como profesionales, de reconocer sus capacidades y potencialidades, sus fortalezas y posibilidades de actuación.

Por otra parte, ningún cambio personal es posible, si no es decidido y asumido por el propio sujeto. En este sentido, el trabajador social es un “facilitador”, un experto que puede ayudar a clarificar, a poner en relación, a que “el otro” conozca y comprenda mejor su situación, a la vez que va descubriendo sus propias potencialidades y recursos personales. El trabajador social posee una visión, otra visión externa que puede ser de ayuda, pero que no es “la” visión real y aprehensiva de la realidad. Cada sujeto social, individual y colectivo, es portador de su propia visión, que debe ser tenida en cuenta si nos inscribimos en un paradigma de cambio y transformación. La participación de las personas es, por tanto, fundamental desde el momento mismo en que se inicia el proceso de relación y se toma contacto con el trabajador social. Porque sólo desde la relación dialógica se puede ayudar y ser ayudado. Sólo desde la relación dialógica se puede potenciar al otro, ayudándole a construir y a re- construir, a construir-se y a re-construirse.

Pero, ¿de qué hablamos cuando decimos “dialógico”?

4. HACIA UN TRABAJO SOCIAL DIALÓGICO

La naturaleza relacional de la acción profesional y el servicio a las personas no es reducible a una prestación ni a un objeto reproducible mecánicamente, ya que no existe antes del intercambio, sino que se genera en el proceso mismo de intercambio. En este sentido, tiene siempre una alta intensidad relacional y el tipo de bienes que produce pertenecen al género de la acción comunicativa. Ya decía Saul Alinsky, hace casi un siglo, que un trabajador social ha de ser, ante todo, un buen comunicador; y es que la comunicación –como paradigma de los bienes relacionales–, permite comprender la acción profesional en el ámbito social: lo dicho y lo solicitado, la demanda y el mensaje (De Leo, 1990; citado por García-Roca).

“Dependiendo de cómo se estructure, la interacción comunicativa puede promover empatía, reciprocidad y auto-reflexión, o puede producir indiferencia, desprecio o agresión. En suma, la estructura del intercambio comunicativo contribuye a la constitución de los individuos implicados, tanto como sujetos cognitivos como agentes motivados” (Rosenberg, 2007, p.357).

La propuesta que propongo a continuación, para avanzar hacia un Trabajo Social excelente, capaz de lograr los bienes internos de nuestra profesión, es un Trabajo Social Dialógico (TSD).

Como ya señalamos en un trabajo reciente (Aguilar y Buraschi, 2017)¹, el diálogo es un proceso de inte-

1. Las reflexiones que siguen a continuación son el resultado de trabajos y elaboraciones realizadas conjuntamente con Daniel Buraschi.

racción genuina en el cual las personas se escuchan y se reconocen recíprocamente. El compromiso de reciprocidad encarna el espíritu radical del diálogo: el ofrecimiento mutuo a la palabra, a la escucha atenta de la otra persona, es aquello que hace posible una transformación basada en el reconocimiento.

Esta apertura auténtica a la alteridad comporta una triple transformación: una transformación personal, una transformación relacional y una transformación social. Esta transformación es posible gracias a un doble proceso de empoderamiento y de reconocimiento de las otras personas.

La transformación de los conflictos y el cuidado de las relaciones, a través de este doble proceso, conduce a la recuperación de la percepción de la propia competencia, reconstruye la conexión con los otros y restablece una interacción positiva. Si no se cuidan las relaciones, los conflictos que se generan en los procesos de acción social (incluyendo los pretendidamente participativos), lejos de propiciar una gestión creativa de los mismos (Buraschi y Aguilar, 2014) activan una espiral de desempoderamiento de la capacidad y de demonización de las otras personas.

En este contexto, en línea con el enfoque transformativo de Bush y Folger (1994) consideramos el empoderamiento como el pasaje de un estado de debilidad, frustración, impotencia y clausura, a la capacidad de actuar y cumplir con elecciones de modo consciente y con confianza en la propia potencialidad. El empoderamiento y el reconocimiento, por lo tanto, son los dos procesos fundamentales de transformación personal, relacional y social, y se retroalimentan recíprocamente: el empoderamiento personal aumenta la fuerza, la competencia y la apertura de la persona; el reconocimiento humaniza, reconstruye la relación: *“cuanto más fuerte llego a ser, mayor es la apertura al otro; soy más abierto y el otro se siente más fuerte y está en disposición de abrirse a mí, y así sucesivamente”* (Bush y Folger, 1994, p. 59). Esto significa que, **desde una perspectiva dialógica, el recurso fundamental para la transformación personal, relacional y social se encuentra en la cualidad humana de las personas participantes, en su fuerza, en su dignidad y en su capacidad** (Rogers, 1970).

Cuando se toma conciencia de los límites de la acción comunicativa tradicional (en la que todos nos hemos socializado personal, social y profesionalmente), a menudo se invoca el diálogo como solución, pero no como estrategia o como enfoque práctico, sistemático y coherente, sino simplemente como un principio abstracto o como una actitud.

Como hace notar Yankelovich (1999), se cae a menudo en el error de considerar el diálogo como una conversación gentil, educada y tolerante que evita el conflicto. Se cree que para dialogar no son necesarias competencias específicas, sino solo la intención y la voluntad de dialogar y cierto conocimiento del tema de conversación. La experiencia nos enseña que, al contrario, si bien el diálogo responde a las necesidades humanas más esenciales (y es también por esto por lo que es eficaz), no es un estilo comunicativo que usamos espontáneamente. Hemos sido educados y socializados en ambientes antidialógicos², estamos constan-

2. *“Las personas que ejercemos profesiones sociales (incluido el trabajo social) hemos sido socializadas profesionalmente en base a modelos de intervención de tipo clínico-terapéutico, monoculturales, noroccidentales y prescriptivos, propios de la ingeniería social. Nos enfrentamos, por ello, a una grave contradicción: declaramos apostar por la igualdad y la justicia, pero reproducimos el esencialismo, las desigualdades estructurales y la asimetría de poder.*

Para comprender esta contradicción hay que distinguir claramente entre un modelo explícito y un modelo implícito de intervención. Un modelo explícito de intervención social es un conjunto reflexivo y coherente de pensamientos y conceptos referidos a principios, teorías, estrategias y acciones construidas en base a unas categorías de población que dibujan una guía de intervención social en relación con una problemática concreta. Los modelos implícitos, por su parte, son un marco de referencia, una construcción simplificada y esquemática de la realidad, que aportan una explicación de la misma y que conforman un esquema general referencial que guía la práctica, de forma irreflexiva.

Por ello, y aunque nos resulte incómodo, tenemos que tomar conciencia de que a veces nuestra forma de trabajar con y para las personas se basa en valores, presupuestos y estereotipos que pueden legitimar y reproducir modelos asimilacionistas, salvacionistas, paternalistas, victimistas o desempoderantes, que legitiman las desigualdades.

temente inmersos en situaciones que alimentan la competición, la actitud acrítica, el repliegue narcisista y tenemos la necesidad de redescubrir y reaprender el diálogo. Dialogar no es fácil, no nos resulta espontáneo e implica un esfuerzo constante, el desarrollo de nuevas competencias, el descubrimiento y revalorización de prácticas y experiencias; pero cuando se arriesga realmente ser fiel al diálogo, los resultados son extraordinarios, porque el diálogo es esencialmente un proceso de construcción y transformación de las relaciones. El Enfoque Dialógico Transformativo (EDT) es un conjunto de principios e instrumentos metodológicos que da un sostén y una estructura a la capacidad y a la potencialidad humana de transformación a través del diálogo. Resumiendo, podemos decir que el EDT se preocupa de crear estructuras y desarrollar competencias que facilitan el diálogo, la creatividad y la inteligencia colectiva.

Utilizando la metáfora de Isaacs podemos imaginar la estructura dialógica como un “contenedor” (container), un conjunto de condiciones gracias a las cuales es muy probable que se genere una interacción rica, generativa y dialógica (Isaacs, 1999).

En los últimos años, a través de una intensa labor de investigación-acción participativa, hemos identificado cinco elementos que estructuran este espacio mayéutico: la confianza, la igualdad, la diversidad, el interés común y la corresponsabilidad. Estos cinco elementos son indispensables para el desarrollo de un diálogo auténtico y pueden concretarse en diferentes formas y en diferentes momentos del proceso: cuidando la logística de una actividad comunitaria, promoviendo la comunicación no violenta, a través de dinámicas participativas o mediante la configuración del espacio de una reunión o una entrevista.

- La confianza: Permite la apertura de la persona, facilita su participación auténtica y evita las actitudes defensivas. La confianza se alimenta con la transparencia del proceso y con la creación de espacios seguros en los que la persona no se siente juzgada sino aceptada plenamente. Mediante el cuidado de los detalles del espacio físico y del clima en el cual se desarrolla el proceso, se crea un contexto de acogida y apertura.
- La igualdad: No puede darse el diálogo si existe una relación asimétrica entre los participantes. Debemos ser conscientes de que los procesos participativos se desarrollan casi siempre en espacios asimétricos en los que hay personas con más poder que otras y existen historias de dominación enraizadas profundamente en las relaciones. Por esta razón, la estructura dialógica debe ocuparse de volver a equilibrar lo máximo posible el poder entre las personas y desarrollar diferentes tipos de estrategia para crear

En la base de nuestras formas de diseñar programas de intervención, de nuestra forma de comprender los problemas sociales, de nuestras prácticas de trabajo cotidiano con las personas siempre se encuentran modelos implícitos (y esto, independientemente de que hayamos optado por un modelo teórico explícito, o no). Estos modelos implícitos de intervención son el marco a través del cual interpretamos, comprendemos y actuamos. Toda forma de intervención implica y supone una determinada forma de concebir la realidad, al igual que toda forma de concebir implica o conlleva un determinada forma de intervenir, seamos o no conscientes de ello. Este tipo de modelos de intervención reproducen de forma sistemática una acción específica con las personas y sus problemáticas y una específica visión de su contexto, de sus recursos y de sus problemas. En muchas ocasiones se trata de modelos basados en esquemas universalizantes a partir de conceptos particulares o que exacerban determinadas diferencias. No debemos olvidar que la forma de encuadrar un problema determina la forma de resolverlo y, en no pocos casos, la mayor dificultad para una eficaz intervención social estriba en un mal encuadre del problema (falso, distorsionado, erróneo, reduccionista o sesgado) que nos imposibilita e impide su correcta solución.

Los modelos implícitos dependen y se configuran a partir de la interrelación de varios elementos: de cómo se conciben las causas y naturaleza del problema, de cómo se identifican (o no) los actores involucrados, de las formas en las que el profesional interpreta la ayuda, de la forma en la que se concibe al inmigrante que vive el problema, etc. Estos elementos reflejan los valores, creencias y prejuicios del profesional; y de estos elementos y sus interrelaciones se derivan, tanto la naturaleza específica de la relación que se establece entre el agente social externo y la/s persona/s “usuario/s”, como las formas concretas y operativas de esa intervención profesional.

Son muy pocos los/as profesionales conscientes de la presencia de estos modelos implícitos, ya que, de ordinario, sólo se abordan en la formación y el ejercicio profesional los modelos explícitos, es decir, los modelos teóricos que constituyen el marco y encuadre profesional deliberadamente elegido por el agente profesional, que opta así por unas teorías u otras a la hora de orientar su praxis profesional. La incoherencia y contradicción entre el modelo explícito y el modelo implícito es harto frecuente, por cuanto el implícito se suele mantener a nivel inconsciente” (Aguilar y Buraschi, 2018).

igualdad. Participar en un proceso dialógico significa estar dispuestos a abandonar la comodidad del propio rol, de la propia posición y ponerse en discusión. Como en el caso de la confianza, y esto vale para la totalidad de los cinco elementos de la estructura dialógica, la igualdad se crea cuidando los detalles contextuales del espacio participativo, promoviendo una actitud de apertura y desarrollando nuevas competencias.

- **La diversidad:** Si un grupo de trabajo es demasiado homogéneo, se limita seriamente su potencial creativo. Sin diversidad se cae fácilmente en la autorreferencialidad, en la dinámica del grupo-pensamiento y en la clausura que puede hacer fallar un proceso participativo. Por este motivo es importante que en los procesos participativos estén presentes personas con diferentes puntos de vista y diferentes visiones del mundo. Es importante esforzarse por incluir todos los puntos de vista, especialmente aquellos que no están de acuerdo con la visión dominante.
- **El interés común:** Si queremos que el proceso dialógico sea sostenible, las personas implicadas deben sentirlo propio, apropiarse de él, deben sentir que es real lo que está en juego, que pueden contribuir a transformar la realidad y que el esfuerzo participativo realmente vale la pena. Por esta razón uno de los pilares de la estructura dialógica es unir a las personas participantes en torno a un interés común que se transformará, a través del proceso dialógico, en la construcción de una visión común: una definición común de la situación-problema, de las personas interesadas, de la estrategia de intervención y del cambio que se quiere lograr. Como recuerda Senge (1990) una visión común puede ser extremadamente potente y transformadora, permite la cohesión grupal y asegura la sostenibilidad del proceso porque la gente toma conciencia de que el cambio es posible.
- **La construcción de una visión común** implica también ser conscientes de nuestros marcos de referencia implícitos, deconstuirlos, lograr interpretar los marcos de las otras personas y construir un “sentido común” compartido. Mediante el diálogo la persona adquiere una nueva perspectiva de los propios pensamientos y de las propias emociones (Bohm, 1996).
- **La corresponsabilidad:** El proceso dialógico es un compromiso de todos: todas las personas participantes son responsables del proceso, son responsables de sostenerlo y son responsables de facilitararlo. La estructura dialógica maximiza el reparto del poder y de la responsabilidad por medio de un sentido no jerárquico.

El EDT no asume que existan valores, presupuestos implícitos, creencias comunes, es decir un sentido común compartido entre las personas participantes. Sino que se preocupa de explicitar los intereses, las necesidades, los valores y los significados que están detrás de las posiciones de cada participante, evitando que las posiciones se radicalicen sobre la base de “malentendidos mal entendidos”.

Llevar a cabo un proceso de acción social utilizando el EDT implica cambiar la visión que se suele tener de los procesos de toma de decisión colectivos. Las personas suelen llegar a una mesa de trabajo con una visión “de suma cero” del conflicto, basado en la idea que “si tú ganas yo pierdo”, que si existen posiciones opuestas también los intereses son opuestos. El éxito del método depende de la capacidad de superar esta visión binaria abriendo un espacio de curiosidad y disponibilidad para que sean posibles otras fórmulas de participación.

Es en este punto donde se evidencian más las aportaciones del EDT a los procesos de acción y toma de decisiones colectivas en contextos complejos. Su punto de partida es que las personas que participan en la mesa de trabajo se centren en entender y ser entendidas y no en convencer y desmontar los argumentos de los demás. Este proceso dialógico se basa en la comprensión de los marcos de referencia que están detrás de las posiciones. Un marco de referencia es el conjunto de valores, intereses, conocimientos que intervienen en nuestra forma de interpretar la realidad desde una determinada perspectiva cultural. Los marcos

de referencia de personas de un mismo horizonte cultural suelen ser compartidos y, consecuentemente, no se suelen poner en discusión y suelen quedar implícitos hasta que no se violan. Pensemos por ejemplo en nuestro estilo comunicativo: cuando hablamos con personas que comparten nuestro mismo horizonte cultural respetamos tácitamente un amplio abanico de reglas de comunicación: la distancia que mantenemos con nuestro interlocutor o interlocutora, la forma de gestionar el tiempo de conversación, las interrupciones, los contactos oculares, el contacto corporal, la entonación, el estilo comunicativo, etc. Todas estas reglas se encuadran en nuestro marco de referencia, pero cuando nos comunicamos con personas que no comparten nuestros marcos interpretativos nacen malentendidos comunicativos, que a menudo interpretamos de forma estereotipada.

El EDT se preocupa por crear las condiciones para que las personas tomen conciencia de los propios marcos de referencia y comprendan los marcos de referencia de las otras personas a través de la explicitación de los intereses, los valores y las claves interpretativas del problema en cuestión. La idea es que nuestra forma de interpretar y definir un problema determina la forma de resolverlo. En este sentido se pueden generar soluciones creativas sólo cuando se reencuadra un problema.

El Trabajo Social debe contribuir a la construcción de una sociedad realmente inclusiva y no excluyente, por lo que no debería desarrollar una intervención profesional meramente “prestacional”, “burocratizada” o “estética”, que siempre será funcional al sistema de dominación y desigualdad en que vivimos. Es necesario desarrollar un Trabajo Social crítico-transformador.

Este tipo de Trabajo Social crítico-transformador sólo puede desarrollarse desde la participación activa, igualitaria y empoderante de todas las personas y actores implicados en los procesos de intervención social; de forma tal que se modifique la lógica de las relaciones entre las personas para que no se reproduzcan las formas tradicionales de participación-comunicación que terminan reforzando y legitimando la dinámica tradicional de dominación de unos grupos o personas sobre otros/as.

El culturalismo etnocéntrico y la categorización impuesta de muchos de los/las profesionales que llevan a cabo prácticas profesionales con este enfoque tradicional (independientemente de los discursos o retórica que las acompañen), sin duda es un factor que contribuye -generalmente de forma inconsciente e irreflexiva- al desarrollo de este tipo de prácticas totalmente funcionales al sistema de dominación.

El Enfoque Dialógico Transformativo (EDT) es uno de los aspectos operativos (no el único) que permite superar las limitaciones conceptuales y metodológicas del Trabajo Social tradicional, que ha abordado las diferencias sin cuestionar la fuerte asimetría de poder entre usuarios y profesionales y entre grupos de población y que no ha planteado estrategias para luchar contra esas desigualdades.

El objetivo del Trabajo Social Dialógico (TSD) es contribuir y favorecer la transformación de la sociedad a través de la creación de estructuras dialógicas que promueven el diálogo y la trascendencia noviolenta de los conflictos. Las herramientas operativas de intervención del TSD³ han mostrado ser eficaces para: crear estructuras empoderantes que permiten pasar del debate al diálogo; crear estructuras dialógicas y participativas que no niegan ni huyen del conflicto sino que lo gestionan creativamente en el marco de estructuras mayéuticas apropiadas; cuidar y cambiar la lógica de las relaciones que necesariamente han de estar basadas en el reconocimiento; etc. En definitiva, para crear estructuras y desarrollar competencias que facilitan el diálogo, la creatividad y la inteligencia colectiva.

3. Por la obligada limitación de este texto no se han descrito aquí dichas herramientas, que pueden consultarse en otros textos (Aguilar y Buraschi, 2017; Buraschi y Aguilar, 2017; Buraschi, Aguilar, Oldano, Fonte y Zapata, 2017), donde hemos sistematizado experiencias prácticas de Trabajo Social Dialógico comunitario.

5. BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR-IDÁÑEZ, M^a J. y BURASCHI, D. (2017). Claves dialógicas para una educación intercultural crítico-transformadora. *Interacções*, 43: 233-253. [<https://goo.gl/USVEQ6>]
- AGUILAR-IDÁÑEZ, M^a J. y BURASCHI, D. (2018). La interculturalidad como proyecto político, social y profesional (en prensa).
- BECK, U. (2006). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.
- BERMEJO, F.J. (1996). *La ética en el Trabajo Social*, en F. J. Bermejo (Coord.) *Ética y Trabajo Social*. Madrid: UPCO.
- BOHM, D. (1996). *On dialogue*. New York: Routledge.
- BURASCHI, D. y AGUILAR-IDÁÑEZ, M^a J. (2014). El método de la construcción del consenso. Una herramienta participativa de toma de decisiones para la gestión creativa de conflictos. *Servicios Sociales y Política Social*, XXXI(105), 87-103. [<https://goo.gl/xrSKf3>]
- BURASCHI, D. y AGUILAR-IDÁÑEZ, M^a J. (2017). Comunicación participativa antirracista. Claves para la acogida comunitaria. Tenerife: Mosaico. [<https://goo.gl/voIoDr>]
- BURASCHI, D., AGUILAR, M^a J., OLDANO, N., FONTE, M^a E. y ZAPATA, V.M. (2017). Comunicazione partecipativa e cultura dell'ospitalità. *Educazione Aperta*, 2: 111-132.
- BUSH, R.A.B. y FOLGER, J.P. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict through revalorization and recognition*. San Francisco, CA: Jossey- Bass.
- CORTINA, A. (2000). "Presentación", en Cortina, A. y Conill, J. (dirs.). *10 palabras clave en ética de las profesiones*. Estella: EVD.
- GARCÍA-ROCA, J. (2000). "Trabajo Social", en A. Cortina y J. Conill (dir.) *10 palabras clave en Ética de las profesiones*, EVD, Estella.
- GARCÍA-ROCA, J. (2007). La revancha del sujeto. *Documentación Social*, 145: 37-52.
- HORTAL, A. (1994). *La ética profesional en el contexto universitario*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- ISAACS, W. (1999). *Dialogue and the Art of Thinking Together: A Pioneering Approach to Communicating in Business and in Life*. New York: Bantam Doubleday Dell Publishing Group.
- DE LEONARDIS, O. (1998). *In un diverso welfare*. Milano: Feltrinelli. ROGERS, C. (1970). *Grupos de Encuentro*. Buenos Aires: Amorrortu.
- ROSENBERG, S. W. (2007). "Rethinking democratic deliberation: The limits and potential of citizens participation", *Polity*, 39(3): 335-60.
- SENGE, P. (1990). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Madrid: Granica.
- YANKELOVICH, D. (1999). *The Magic of Dialogue: transforming Conflict into Cooperation*, New York: Simon & Schuste.