

XVI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales- UdelaR

Título: El conflicto en los grupos y la intervención desde el Trabajo Social.

Aproximación a los discursos profesionales¹.

Autor: Gonzalo Méndez Fernández

Correo electrónico: gonza.ludus@gmail.com

Resumen: Esta ponencia rescata algunos aspectos de la Monografía de grado “El conflicto en los grupos y la intervención desde el Trabajo Social, aproximación a los discursos profesionales”. Al comienzo se intenta exponer algunos enfoques desde la teoría social que construyen de manera diferente una conceptualización de lo conflictivo en las relaciones sociales. A su vez se expone la pertinencia del abordaje del tema desde las producciones desde el campo académico del Trabajo Social y como desde algunas perspectivas se construye el conflicto como cuestión ajena al Trabajo Social. La cuestión de las necesidades es la mediación que viabiliza identificar la implicancia de las prácticas profesionales en el abordaje del conflicto. Finalmente se traen algunas reflexiones de profesionales que confluyen en identificar el tema como propio para el Trabajo social y algunas propuestas de abordajes.

Se considera que, intentando superar la superficialidad del trato del tema como contingencia, la reflexión sobre esta categoría perfila como trascendente para poder interpretar ciertas dinámicas de los procesos grupales, y a su vez poder comprender cómo la interpretación que se tiene de lo conflictivo puede ser un camino para reflexionar acerca de los proyectos profesionales del Trabajo Social.

Palabras claves: Conflicto, Intervención profesional, Trabajo Social.

¹ Trabajo presentado en las XVI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales-UdelaR: Montevideo, 13, 14 y 15 de setiembre de 2017.

El conflicto en los grupos y la intervención desde el Trabajo Social.

Aproximación a los discursos profesionales.

Gonzalo Méndez Fernández

La presente ponencia surge de la monografía final de grado de la Licenciatura en Trabajo Social “El conflicto en los grupos y la intervención desde el Trabajo Social”, de marzo de 2017. En aquel documento se parte de preguntarse ¿qué se entiende como conflicto desde los discursos de los y las trabajadores sociales? ¿Cómo se interviene sobre los conflictos en los grupos? ¿En qué aspectos de la grupalidad se registra lo conflictivo desde los discursos?

La investigación, a partir de una metodología cualitativa de diseño exploratorio, tenía como objetivo general identificar formas de reconocer, conceptualizar y trabajar el conflicto en la práctica del Trabajo Social con grupos. Para ello se pretendió el acercamiento a partir de entrevistas a los discursos de trabajadores y trabajadoras sociales que estuvieran desarrollando sus prácticas con grupos en diferentes ámbitos de inserción profesional.

Los objetivos específicos que pretendían dar un acercamiento a dicha propuesta general consistieron en: reconocer elementos que componen la conceptualización de lo conflictivo; identificar qué niveles o anudamientos de lo grupal se constituyen como conflictivos y; conocer el sentido y la implicancia de lo conflictivo para las prácticas del Trabajo Social desde la perspectiva de las personas entrevistadas.

El encuadre teórico del trabajo implicó reconocer que el conflicto como categoría analítica en la teoría social se ha construido de manera diferente según la perspectiva de la cual se posicione el/la investigador/a para explicar lo social.

Para esta ponencia se pretenderá comunicar algunos “mojones” importantes de la elaboración del encuadre teórico-conceptual del trabajo, y el posterior reconocimiento de “lo conflictivo” como un campo de problemas pertinente para el Trabajo Social. Esto permitirá vislumbrar el abordaje de lo conflictivo como cuestión relevante en las prácticas profesionales del Trabajo Social. Se traen hacia el final de la ponencia algunas referencias de los contenidos recogidos de los discursos profesionales que permiten identificar la pertinencia mencionada y las prácticas concretas que se desarrollan para su abordaje.

Conflicto desde las teorías sociales

El funcionalismo como corriente sociológica de gran relevancia a principios y mediados del siglo XX, ha tenido un enfoque particular sobre lo conflictivo, no integrando dicho fenómeno como proceso explicativo de lo social: “La teoría estructural funcionalista hacía énfasis en las relaciones de cooperación como nota que caracterizaba la vida social, defendía el cambio paulatino y la evolución pacífica (...) Emile Durkheim fue uno de sus pioneros pero Talcott Parsons fue su principal exponente” (Silva García, 2008: 33).

Según John Rex (1985) la teoría de Parsons se sitúa en “el abordaje de las relaciones sociales de cooperación o en lo que Parsons llama ‘la institucionalización de las expectativas de rol’” (Rex, 1985:1). En la teoría parsoniana las desviaciones son identificadas como resultados de “contingencias” de la interacción social, es decir, en tanto la relación de cooperación no sucede.

Desde la perspectiva parsoniana, el conflicto es desviación del tipo ideal de relación social y no constituye un elemento central para el “normal funcionamiento” de las sociedades. Según Rebellato (2009) Para el funcionalismo,

La estabilidad del todo se basa en la interacción entre sujetos (ego y alter). En esta interacción cada sujeto se ajusta a las expectativas del otro. Se da así una complementariedad de expectativas, reasegurada por un conjunto de valores morales compartidos. Los valores morales pasan así a ser fuente de la organización jerárquica de la sociedad. El valor moral por excelencia es el de la conformidad del individuo a su grupo (2009:167).

Es así que se constituye como problema desde esta perspectiva teórica el cómo integrarse a la sociedad para que funcione mejor y no cómo transformarla.

Por otra parte desde el marxismo se entiende la lucha de clases como el conflicto fundante de las transformaciones sociales² (Marx, 1998). Se configura la antagonía de clases como un proceso dialéctico necesario para el movimiento de la historia hacia una sociedad sin clases:

Si en su lucha contra la burguesía, el proletariado se organiza hasta convertirse en clase; si después, gracias a una revolución se convierte en la clase dominante y como clase dominante derriba por la fuerza el régimen vigente de producción; hará desaparecer junto a estas relaciones de producción, las causas

² “De lo que se trata, en realidad y para el materialista práctico, es decir, para el comunista, es de revolucionar el mundo existente, de atacar prácticamente y de transformar las cosas con que nos hemos encontrado” (Marx y Engels: 1985:12).

de los antagonismos de clase, las clases mismas y por tanto, su papel como clase dominante. Y a la vieja sociedad burguesa, con sus clases y sus antagonismos de clase, la sustituirá una asociación en la que el libre desarrollo de cada uno, condicione el libre desarrollo de todos (1998: 52).

El sujeto histórico de la transformación del orden social en la perspectiva marxista son las clases sociales, específicamente en el modo de producción capitalista la oposición de las mismas es consecuencia de la contradicción capital-trabajo. Es importante detenerse en dicha contradicción. El Trabajo es una realidad ontológica esencial para el ser humano, en tanto es desde la intervención en la naturaleza que este produce su propia existencia (Marx y Engels, 1985). Es en el modo capitalista de producción que se consolida la subordinación del trabajo como actividad humana a la necesidad del capital de reproducirse, Tomando como referencia a Mézáros (2005) para explicar dicha relación:

El capital, como tal, no es más que un modo y un medio dinámico, totalizador y dominador de la mediación reproductiva, articulando con un conjunto históricamente específico de estructuras y prácticas sociales implantadas y protegidas institucionalmente. Es un sistema de mediaciones claramente identificable, que en su forma debidamente desarrollada subordina estrictamente a todas las funciones reproductivas sociales (...) al requerimiento absoluto de la expansión del capital, o sea, de su propia expansión continua y su reproducción ampliada como un sistema de mediación del metabolismo social. (Mézáros en Antunes, 2005: 7).

Tomando al mismo autor, Antunes explica que la finalidad esencial del sistema capitalista es:

Expandir constantemente el valor de cambio, al cual todos los demás -desde las necesidades más básicas como las más íntimas de los individuos, hasta las más variadas actividades de producción materiales y culturales en las que están comprometidos- deben estar estrictamente subordinados. De este modo la completa subordinación de las necesidades humanas a la reproducción del valor de cambio- en el interés de la autorrealización expansiva del capital- ha sido la característica más notable del sistema del capital desde su origen (Mézáros en Antunes, 2005:7).

El conflicto tiene un sentido político para las perspectivas que se basan en Marx, en tanto proceso central para la superación de los esquemas de dominación de la sociedad capitalista radicados en la contradicción mencionada. Desde esta perspectiva, el conflicto

tiene la función histórica de ruptura y superación del modo de producción capitalista, como lo ha tenido sucesivamente en todas las etapas históricas que Marx identifica (1998: 52).

Tomando como referencia esa línea de pensamiento sobre lo conflictivo, algunas reflexiones sobre el Trabajo Social parten de esa perspectiva, concibiéndola como condicionante del desarrollo de la profesión. Dicha relación la plasma en este fragmento Iamamoto (1984):

Como las clases sociales fundamentales y sus personajes sólo existen en relación, por la mutua mediación entre ellas, la actuación del asistente social es necesariamente polarizada por los intereses de tales clases, tendiendo a ser cooptada por aquellos que tienen una posición dominante. (...) Participa tanto de los mecanismos de dominación y explotación como también, al mismo tiempo y por la misma actividad, da respuesta a las necesidades de sobrevivencia de las clases trabajadoras y de la reproducción del antagonismo en esos intereses sociales, reforzando las contradicciones que constituyen el móvil básico de la historia. Es a partir de esa comprensión que se puede establecer una estrategia profesional y política para fortalecer las metas del capital o del trabajo, pero no se puede excluirlas del contexto de la práctica profesional, ya que las clases sólo existen inter-relacionadas (Iamamoto y Carvalho, 1984:88-89).

Montaño (2007) en el mismo sentido, reconoce la inserción del profesional en un campo de contradicciones entre clases. El papel del Trabajo Social es el de la construcción de un proyecto profesional que se posicione en dicha oposición de actores sociales:

El hecho del asistente social estar en el contexto de las contradicciones y conflictos entre clases (lo que no significa en absoluto que posea un papel “mediador” entre ellas!) Hace de este profesional particularmente un actor esencialmente político. Político (no partidario) en el sentido de partícipe de esta relación conflictiva entre las clases (2007:9).

Un autor ya mencionado que también parte desde esta perspectiva es Rebellato, del que ya se presentó como argumenta la implicancia del conflicto en las relaciones sociales, en ese sentido el autor propone una práctica social “que no sólo acepte el conflicto sino que se vuelva un intento de comprensión del conflicto” (2009:170).

La cuestión de las necesidades como mediación.

Presentado un posible encuadre teórico que permita reconocer la especificidad del

Trabajo Social para el abordaje del tema, surge tomar la cuestión de las Necesidades para reconocer la implicancia del conflicto en la práctica profesional: Desde una epistemología marxista se puede sostener que los procesos que son objeto de conocimiento e intervención del Trabajo Social en tanto fenómenos sociales, son síntesis de múltiples determinaciones³ (Mariatti, 2009). Citando a Montaña podemos comprender dichas determinaciones recíprocas como fuerzas en contradicción: “la profesión se inserta en contradicciones, todo problema social es el resultado de las contradicciones de intereses entre sectores, individuos, clases” (Montaña, 2007:3).

Una dimensión concreta para comprender esta inserción en procesos de contradicción es la cuestión de las necesidades. Según la definición que se plantea en el perfil del/ la Licenciado/a en Trabajo Social de la Universidad de la República, en el plan 2009: “El Trabajo Social construye su espacio profesional a partir de una problematización de las necesidades humanas, los procesos de colectivización y las formas sociales de satisfacción” (DTS, 2009).

Clemente plantea que “para el Trabajo Social el conflicto es una categoría constitutiva del rol profesional; se trata de una profesión que se configura en la brecha que se produce entre necesidades sociales y satisfactores sociales. De ahí su familiaridad con el conflicto” (2003:77).

En esa línea Aquin (2013) plantea que el campo de la intervención social, aquel en que se inscriben las prácticas sociales del/la trabajador/a social, se estructura y desestructura en torno a la lucha por las necesidades (Aquin, 2013:68). La autora citada argumenta que el espacio de intervención se constituye a partir de las contingencias sociohistóricas que median la capacidad de los sujetos de satisfacer las necesidades.

Desde una perspectiva crítica, si se toma como dimensión de inserción profesional la colectivización de satisfacción de necesidades, encontramos la contradicción en la propia constitución de dichas necesidades: la cual desde la perspectiva de algunos autores está limitada por las necesidades del capital. Mariatti (2009) plantea que la satisfacción de necesidades es un espacio de “especulación y mercantilización” determinándose sus factores heterónomamente, quedando su satisfacción encerrada en los límites del capital.

En la línea de problematizar las necesidades humanas podemos encontrar la antropología marxista de Agnes Heller (1996). La autora parte de la hipótesis de que no todas

³ El autor se centra en el método de conocimiento científico que plantea Marx, “Lo concreto es concreto porque es la síntesis de múltiples determinaciones, por lo tanto unidad en lo diverso. Aparece en el pensamiento como proceso de síntesis, como resultado, no como punto de partida” (1978; 21)

las necesidades humanas pueden ser satisfechas en el mismo momento histórico debido a una mutua exclusión de necesidades cuyos contenidos sean contradictorios. Es así que la filósofa se pregunta por cómo se establecen los sistemas de necesidades partiendo de esta condicionante teórica de imposibilidad de satisfacción completa de todas las necesidades de todas las personas.

Según Heller las necesidades humanas son históricas y definidas por un sistema de instituciones sociales que se organiza en función a los centros de poder: “los distintos centros de poder son capaces de aquello que aquellos ayunos parcial o totalmente de poder son incapaces, a saber, de producir sistemas de objetivación (productos, instituciones, etc.) que dirijan las necesidades y sus formas de satisfacción” (Heller, 1996:73). A eso le denomina “manipulación” y para las sociedades cuyas relaciones sociales se caracterizan por la subordinación y dominación o “dondequiera que la posesión de propiedad (el derecho a disposición) esté garantizado a unos pero no a otros, existe la necesidad de usar a otro individuo como mero medio” (Heller, 1996:75). En síntesis, en el sistema social capitalista, aquellas formas de satisfacción que tienden a generar proyectos de satisfacción⁴ que no implican usar a otro como medio (explotación, dominación) se definen como necesidades radicales. Aquellos que tienen necesidades radicales son definidos por Heller, tomando a Marx como: “personas cuyas necesidades conscientes no pueden ser satisfechas por la sociedad dentro de la cual se han formado sus necesidades” (1996:75). La autora ejemplifica con los movimientos de autogestión y los feministas, cuyas demandas se sostienen desde la perspectiva radical, a partir de la cual se puede interpretar que la satisfacción de sus necesidades encuentra una oposición a la lógica dominante anteriormente mencionada. Esta concepción de las necesidades y su constitución como tales, es otro factor para comprender la implicancia “estructural” del Trabajo Social en procesos que son conflictivos si se observa la realidad desde una perspectiva crítica.

Siguiendo la línea de los autores hasta aquí citados, Montaña plantea que desarrollar un Trabajo Social crítico implica politizar la práctica profesional lo cual se asimila a problematizar aquellas relaciones de conflicto que median la vida cotidiana:

Politizar la práctica profesional significa, primeramente, desvelar, explicitar, descubrir, las contradicciones de intereses, las tensiones (manifiestas o latentes, explícitas o implícitas), existentes entre los sujetos/actores de las realidades

⁴ Heller se apoya en Sartre para hacer una distinción necesaria en la categoría necesidad para su desarrollo teórico más completo: la necesidad como deficiencia (*manque*) y el *projet*, que refiere a la conciencia de la forma de satisfacción de las necesidades (Heller, A.; 1996: 71).

donde interviene el profesional. Explicitar las contradicciones, no encubrirlas. El profesional de Trabajo Social se inserta en el contexto de las contradicciones de intereses entre clases y sectores sociales; pero eso no debe convertirlo en “mediador” de conflictos. No busca “resolver” o “mediar” los conflictos - postura extremadamente conservadora, por cuanto no haría otra cosa que fortalecer el polo más fuerte del mismo-, sino facilitar el reconocimiento de los intereses en juego, explicitándolos (Montaño, 2007: 11).

Noción de conflicto como ajena al Trabajo Social.

La emergencia del Trabajo Social como profesión de intervención social muestra los fundamentos que permiten reconocer por qué la noción de conflicto puede vislumbrarse como opuesta a la centralidad para el Trabajo Social argumentada anteriormente.

Netto (1997) plantea ciertas dimensiones del proceso de establecimiento del Trabajo Social como profesión que contribuyen a poder interpretar por qué desde una perspectiva de su historia y origen, el Trabajo Social abreva en presupuestos negadores del conflicto, los cuales constituyen su “herencia intelectual”.

En la misma línea que lo mencionado por Páez (2008) o Montaño (2007) en el marco teórico de este trabajo, Netto plantea que dicho surgimiento se enmarca en la consolidación de la fase monopolista del capitalismo y en su pretensión de legitimación como orden social macroscópico (Netto, 1997: 15).

El Trabajo Social se profesionaliza en cuanto se establece como práctica desligada del confesionalismo y de otros particularismos, asumiendo un lugar en la división sociotécnica del trabajo como ejecutor de políticas sociales (1997: 68). Para este enfoque se define al trabajador/a social como “agente ejecutor de políticas sociales, es decir, un agente técnico que conoce cierto conjunto de procedimientos técnico operativos para intervenir en la fase terminal de acción ejecutiva en respuestas a refracciones de la cuestión social” (1997: 66). El estado burgués demanda políticas sociales que propicien la valorización de los factores de producción del capital monopolista, concretamente en este caso la fuerza de trabajo (1997:15). Es así que el estado desarrolla su intervención social con respecto a la fuerza de trabajo desde una óptica de preservación y control de la misma a partir de políticas sociales (1997: 20-21). El sustento teórico cultural del estado monopolista, se plantea en el texto en algunas ideas que justifican las formas necesarias de intervención que el estado burgués demanda a las políticas sociales: naturalización de la sociedad y psicologización del ser social como claves que conllevan tratamiento de la cuestión social desde una perspectiva moral. En

esa línea de pensamiento, destacada por el autor como positivista y conservadora, el conflicto⁵ se resuelve “por pura asunción por parte de los protagonistas de su condición” (1997: 41). Con esto se plantea que la psicologización y naturalización de lo social conllevan intervenir sobre aquellas refracciones de la cuestión social conflictivas desde la perspectiva de la regulación y el disciplinamiento, consolidándose el problema social como desviación o como patológico (1997:44). Esto se corresponde con el fundamento de las prácticas sociales profesionales de corte “funcionalistas” que plantea Rebellato, cuyo sentido es la adecuación al “modelo global” desarrollando una intervención en “la lógica de la armonización”. La psicologización y la naturalización mencionadas se definen como la mediación política entre el orden monopolista vigente y la población que experimenta las “secuelas” de la cuestión social.

Netto reconoce la función histórica del Trabajo Social definida en cuanto “una tecnología de organización de los componentes heterogéneos de la cotidianidad de grupos sociales determinados, para resituarlos en el ámbito de esta misma estructura de lo cotidiano – el disciplinamiento de la familia obrera, la organización de presupuestos domésticos, la reconducción a las normas vigentes de comportamientos transgresores o potencialmente transgresores (...)” (1997: 93).

Pertinencia del conflicto desde los discursos y posibles abordajes.

Desde la perspectiva de las personas entrevistadas se comparte que el conflicto está presente en los procesos grupales, entendiéndose como un elemento característico de la vida de los grupos. Se plantea como un “elemento latente” y un estado fundamental:

“No hay grupo que no tenga conflicto o que no haya vivido un gran conflicto lo superó e intenta buscar otro o se le enfrenta otro” (Entrevistado/a 1). En otra entrevista aparece: *“el conflicto es parte de una conducta humana y al trabajar con seres humanos es algo que no lo podemos negar y es algo que lo tenemos que tomar” (Entrevistado/a 2).*

Lo conflictivo está presente en la vida de los grupos, cuestión que plantea Rebellato, que reconoce a lo conflictivo como dimensión que traspasa toda la práctica social (2009:174).

Un repertorio bastante consensuado en las entrevistas, es la pertinencia del Trabajo

⁵ Desde la perspectiva del autor, el conflicto radica en la dinámica en que se inscribe la práctica del ejercicio profesional: “una dinámica instaurada molecularmente por los enfrentamientos de clase y fracciones de clases, ella abre la posibilidad para que repercutan en su referencial ideal los proyectos de los varios protagonistas socio-históricos”. (1997:74) El capitalismo monopolista por lo tanto, es el proyecto negador del conflicto.

Social en este tema, tanto por la propia presencia del conflicto como componente de las relaciones sociales, como por la inserción profesional en la brecha entre necesidades y satisfactores ambas cuestiones se han fundamentado en los capítulos anteriores de esta ponencia.

El conflicto genera movimientos que aportan a la vida del grupo, eso se conecta con la tendencia en los discursos a favorecer desde el rol profesional a que “emerja”, “canalizarlo”, “darle un encuadre” apropiado para su tratamiento para que devenga en los movimientos que dinamizan la vida grupal y que desde la perspectiva de la mayoría de las entrevistadas son positivos para el mismo. Se define la tarea del Trabajo Social en generar andamiajes para ello.

En diferentes fragmentos se reconoce dicha pertinencia, por ejemplo: *“un aporte profesional que tiene que ver con un profesional que esté queriendo mirar estas cosas, y asumiendo que esto también es parte del trabajo, que también asumo que no todos los trabajadores sociales lo tenemos” (Entrevistado/a 8).*

Tomando la categoría “Intervención profesional” Se utilizará como recurso para la interpretación, los componentes que Aquin (2013) define como determinantes de la “intervención profesional”. Según la autora la intervención se estructura “desde la especificidad de ciertos marcos de referencia, de ciertos objetos, de ciertos objetivos, funciones y procedimientos” (Aquin, 2013:69).

En primer lugar cabe mencionar como componente de la intervención, los “marcos de referencia”. Ampliando el tema, Iamamoto (2000) plantea dicho elemento como parte constitutiva del quehacer profesional, lo describe como el conocimiento de la realidad del que se parte para la intervención, que se fundamenta en una visión de las relaciones sociales.

En ese sentido, está presente en los discursos referencias a pensar y entender “lo contextual” y los componentes “estructurales” que atraviesan lo grupal: *“El Trabajo Social aporta (...) pensar el conflicto en un contexto político, en un contexto económico, en un contexto comunitario, y no quedarse con lo que pasa específicamente en el grupo” (Entrevistado/a 4).* Las referencias más explícitas a comprender los procesos estructurales históricos como parte de la interpretación de lo conflictivo se denotan en aquellas personas que intervienen en el campo de la vivienda y el hábitat, quizá esto se dé porque el atravesamiento de algunos procesos sociales impactan de una forma más explícita en el desarrollo de este tipo de grupalidades, así como su inserción institucional y territorial: *“Yo creo que es el modelo cooperativo, que es como un pus, un granito de pus muy lleno que siempre se metió en el capitalismo” (Entrevistado/a 1).*

Si se toma como “analizador” las unidades de sentido que refieren a algún aspecto de la formación profesional como elemento que aporta a la elaboración de un marco referencial, se identifica en las entrevistas una tendencia a resaltar como más trascendentes los elementos adquiridos en la práctica o el trabajo de campo en relación al campo académico.

En contraposición, en una de las entrevistas se plantea en forma explícita la referencia a la comprensión de la realidad a partir de la formación como fundamento de las prácticas: *“yo creo que la capacidad, la posibilidad de mirar la realidad, analizarla y tratar de entender qué es lo que está ocurriendo, ahí es la formación”* (Entrevistado/a 8).

Si bien se menciona en casi todos los discursos la relación entre los procesos globales y las prácticas sociales concretas, más específicamente en los procesos de conflicto, tomando la formación, se denota una mayor valoración de los contenidos prácticos y la “experiencia” acumulada en el trabajo de campo que a recuperar los aspectos teórico-metodológicos aportados desde la academia, los cuales en algún caso se perciben como insuficientes:

Para mí lo que me enseñó el trabajo de campo es que los libros se quedan cortísimos, que la academia está chiquita en, más allá de lo general y de todos los marcos teóricos, hay saberes que son saberes que se traen de ahí, de la experiencia misma, unos aprendizajes que en realidad no te lo dan los libros, confié más en los aprendizajes del trabajo de campo que leen el de la academia” (Entrevistado/a 6)

Aquellas personas que tienen un vínculo profesional con Udelar, se percibe como más concreta en sus discursos la relación entre teoría y práctica como dos ejes de la intervención profesional.

Siguiendo con el tema “formación”, en general en los discursos se valora para comprender los procesos grupales, siendo las herramientas teóricas de Pichon Riviere las más mencionadas: *“Toda la parte de Pichón Riviere que trabajaba Mariela Mazzoti, de todo lo de grupos y la forma de analizar y de poder leer un grupo, creo que para la lectura de los grupos eso está como muy interesante”* (Entrevistado/a 4).

Otros autores que conforman la “caja de herramientas” de las trabajadoras sociales son Castoriadis, Schvarstein entre otros:

“Para mi Castoriadis ponele es como una referencia, más recientemente Schvarstein tiene todo una línea de análisis organizacional también me ha servido mucho para pensar, este, o desde la psicología social. Yo he ido construyendo como un marco teórico a partir de mi formación de grado y después bueno, lecturas y búsquedas personales que he tenido”

(Entrevistado/a 5).

Incluso en algunas prácticas se destaca la utilización de herramientas analíticas desarrolladas por algunos de los autores como estrategia para trabajar directamente con el grupo.

Continuando con Aquin, ya se planteó la pertinencia del Trabajo Social al considerar el conflicto como objeto pertinente:

“En realidad es como parte de lo que abordamos cotidianamente, (...) Es nuestra materia de trabajo, con lo que trabajamos y a veces lo que buscamos generar, cuando trabajamos la participación, buscamos generar conflicto, en otro sentido. Buscamos poder cuestionar, buscamos poder enfrentar”
(Entrevistado/a 4).

Reafirmando lo anterior:

“Es de mi experiencia que es lo que ocupo, siempre muy cercana a la ejecución terminal de las políticas sociales, entonces desde ahí, siempre vas a estar vinculada al conflicto el tema es poder llegar a manejarlo para poder devolverlo y que aporte” *(Entrevistado/a 6).*

Es recurrente que lo conflictivo sea parte constitutiva del quehacer profesional en cuanto constituye un objeto “cotidiano”, esto en tanto lo conflictivo es parte de los procesos grupales objeto de la intervención, existiendo una disposición a “no negarlo”.

Con respecto a las funciones, hay un conjunto de discursos que enfatizan el poder “hacer manifiestos” los anudamientos que componen lo conflictivo:

“Yo creo que el conflicto hay que trasladarlo, hay que tirarlo (...) hay que tratar de que si existe el conflicto tiene que hablarse, generalmente nosotros a los grupos les decimos cuando existe conflicto encubierto lo mejor es destapar esa situación (...) cuando existe esas cuestiones el asistente social tiene que destapar la olla” *(Entrevistado/a 1).*

La noción de “esclarecimiento”, surge en varias entrevistas, por ejemplo: *“contribuir a dilucidar los mecanismos políticos o los manejos de influencia y poder que inciden, esclarecer ¿no?”* *(Entrevistado/a 5).* Tomando a Rebellato se puede vincular lo mencionado con los “propósitos de intervención” sobre el conflicto: “Las técnicas de análisis grupal, pasan así a través del arduo ejercicio que supone el pasaje de los contenidos manifiestos a los contenidos latentes” (2009:175). En una de las entrevistas, esta búsqueda se presenta como dificultosa, por las propias resistencias que el grupo coloca a tematizar la dimensión latente

del conflicto.

“Para mí es como una situación infeliz, que se espere de nosotros una intervención en el sentido de la integración, de la armonía cuando el problema está en otra parte porque directamente no lo vamos a poder hacer. Y los colectivos saben eso, cuando no se está yendo al corazón del problema, cuando no se está yendo al punto cuando estamos dando rodeos, y a veces es por eso que nos encontramos con esas resistencias a la intervención o a las actividades grupales porque es como que ya se parte de la premisa del lugar donde duele no se va a tocar...Incluso que nosotros a veces por querer manifestar el conflicto la cooperativa se enoje con nosotros o nos ponga como un punto.” (Entrevistado/a 5)

Desde algunas argumentaciones, el rol del trabajador/a social está estrechamente ligado a la resolución: *“digamos el tratar de meterse en el otro y ayudar a resolver esas situaciones, nos parece que es muy importante que esté el trabajador social” (Entrevistado/a 1)*. Otro ejemplo: *“En realidad, yo creo que los grupos son como espacios para trabajar, justamente la resolución de conflictos” (Entrevistado/a 4)*.

La “resolución” del conflicto es promovida desde el rol de “mediador” al cual se vinculan dos tipos de respuesta, por un lado la mediación entre dos partes en disputa: *“mediar a nivel grupal para que los conflictos se puedan resolver, mediar entre partes en las que hay un conflicto” (Entrevistado/a 4)*. Otro ejemplo en esa línea: *“el rol nuestro es como un facilitador que pueda realmente generar un clima de confianza, sería como una mediación, que (...) favorezca la comunicación, el diálogo de poder expresar lo que cada uno piensa, cuáles son sus necesidades” (Entrevistado/a 2)*.

El otro rol de mediación está más ligado a la facilitación de espacios para tematizar los conflictos: *“La resolución siempre está en los actores, y el esclarecimiento lo realizan ellos, una aporta elementos, contribuye al esclarecimiento...nosotros no podemos resolver nada, eso para mí está clarísimo” (Entrevistado/a 5)*.

Sintetizando este último aspecto la búsqueda de la “resolución”, es una función que aparece en casi todos los discursos. Para dicho proceso, el sentido de la intervención oscila entre mediar entre partes por un lado y por otro tematizar las dinámicas y “atravesamientos” de lo grupal que configuran lo conflictivo. Esto último tiene el sentido de facilitar espacios para el abordaje grupal que promueva el esclarecimiento, como ejemplo de esto último se mencionó la búsqueda de un encuadre para tratar las manifestaciones de lo conflictivo, sosteniendo y produciendo los espacios adecuados para la comunicación para que en los

grupos se problematice lo conflictivo. En una de las entrevistas surge una síntesis entre el abordaje del conflicto desde su tematización hasta la viabilización de su resolución:

“Siempre hay que poder aportar a que el conflicto pueda emerger y después al poder canalizarlo a la vez” (Entrevistado/a 6).

Hasta aquí se destacaron varios componentes de la intervención, desde cómo inciden los marcos de referencia para comprender e interpretar lo conflictivo, hasta las reflexiones en los discursos en torno al "qué hacer" con lo conflictivo. En esto último resultó una argumentación bastante extendida el hecho de “tematizarlo” o “problematizarlo” en contraposición a lo que aparece en menor frecuencia que es buscar “conciliar las partes”.

Los siguientes elementos de la intervención profesional, corresponden a los “procedimientos”, concretamente a algunas estrategias de acción que se mencionan. En primer lugar se destaca el énfasis en la “identificación” del conflicto como clave para su construcción como objeto de intervención: *“primero hay que tratar de identificar cuál es el conflicto”.* (Entrevistado/a 1). En esa línea: *“yo creo que en muchos espacios nosotros trabajamos con el conflicto y poder tener la mirada atenta de tratar de entender qué es lo que ocurre en ese conflicto y abordarlo y problematizarlo y trabajarlo con los involucrados”* (Entrevistado/a 8).

Se menciona también la relevancia de indagar las causas de lo conflictivo, así como establecer conexiones con las condiciones del contexto del grupo que componen lo conflictivo: *“Creo que la lectura del conflicto desde lo macro o desde otras áreas, la lectura del conflicto, no solo desde el conflicto, sino una lectura por detrás, creo que es parte. Poder tener una lectura más amplia”* (Entrevistado/a 4). En un sentido similar, se menciona la búsqueda de factores que generan lo conflictivo: *“Para mí el aporte que nosotros podríamos hacer es contribuir a la identificación de las causas del conflicto, de los mecanismos o factores que lo perpetúan, que impiden su abordaje inteligente.”* (Entrevistado/a 5).

Otras caracterizaciones del tratamiento del conflicto presente en los discursos indican: *“(…) poder despegar la mirada, visualizar, problematizar y a partir de ahí comenzar a reconstruir (….) yo creo que el Trabajo Social va entrenando en eso”* (Entrevistado/a 8).

Se puede vincular también a este momento lo referido por las personas entrevistadas como “análisis de lo grupal” en tanto, momento de aproximación al sujeto de intervención. *“es re interesante poder analizar lo que sucede en un grupo y después poder planificar”* (Entrevistado/a 6).

Para esta parte de análisis del grupo o identificación de procesos de conflicto se prevé cierta disposición del trabajador/a social a “estar atento” como aspecto relevante para poder

interpretar las dinámicas que se dan en el proceso grupal: *“si se que tenés que tener una mirada atenta, si se que tenés que poder mirar esa realidad y entender lo que está pasando.”* (Entrevistado/a 8)

En esa misma línea: *“En el rol del trabajador social hay que estar como atento a poder devolver, poder intervenir”* (Entrevistado/a 6).

Dentro de los procedimientos otro elemento a mencionar es la actitud de “atención” por parte del profesional que trabaja con el grupo. Desde la perspectiva de los entrevistados, esto implica herramientas para poder leer las dinámicas grupales que se relacionan al conflicto o que dificultan su comprensión. El diálogo como herramienta, “la palabra”, “la comunicación”, es el principal elemento dinamizador de los abordajes de lo conflictivo tanto para focalizar en sus expresiones como para la indagación “profunda” en sus causas y las dinámicas que no permiten llegar a tematizarlo: *“Para mí lo más claro es el diálogo franco, en instancias grupales poder plantear las cosas claramente”* (Entrevistado/a 5).

En la siguiente cita nuevamente se retoma el rol de mediación viabilizándolo a partir del diálogo y la comunicación: *“Principalmente, o lo primero a lo que apuntamos es al diálogo, yo creo la palabra como mediadora del conflicto o el diálogo como mediador en el conflicto es sumamente una herramienta muy interesante y que rinde”* (Entrevistado/a 5). En el mismo sentido: *“Es como poder poner en palabras el conflicto, poder poner en palabras la resolución y poder poner en palabras el proceso. Capaz que uno de los roles es la palabra. De hecho es (...) una de las herramientas que tenemos”* (Entrevistado/a 4).

Otro de los elementos que integra el panorama de recursos que componen parte de la intervención es el propio manejo de categorías aportadas por diferentes disciplinas para el abordaje del análisis grupal desde los propios grupos, vale mencionar a Pichon, Castoriadis, o Rebellato como algunos de los autores que componen la “caja de herramientas” con las que cuentan y manejan algunas de las trabajadoras sociales entrevistadas.

Consideraciones finales

Desde algunos enfoques teóricos surgía la concepción del conflicto como experiencia central para la vida de los grupos y un “objeto cotidiano” para el Trabajo Social: es relevante conocer la forma en que se expresa lo conflictivo, en qué situaciones se percibe el conflicto. Como paso previo a ello, en la elaboración de la monografía de la cual deviene esta ponencia fue necesario comprender como el tema era (y es) discutido en las ciencias sociales, intentando exponer algunas corrientes de la teoría social que tuvieran alguna elaboración con

respecto al tema. Aún así se hizo necesario reconocer a partir de la producción desde el Trabajo Social, como el Conflicto es característico de nuestras prácticas y como la construcción del mismo como problema teórico y práctico puede tener su sustancia en las propias definiciones conceptuales de la disciplina como practica social en el tema de las necesidades.

Desde ese encuadre se pudo establecer al conflicto como un tema pertinente, no ajeno, lo cual también se apoya en los discursos de profesionales que están interviniendo en realidades grupales en las cuales se construye el tema como problema de intervención, y que se aborda desde múltiples estrategias.

En síntesis, entender al conflicto como oportunidad para el grupo tiene que ver con poder superar la intervención en un sentido de “resolución” o “tramitación” y transitar hacia una acción grupal que pueda desvelar y esclarecer las estructuras latentes para poder generar del conflicto una “realidad constructiva” (Rebellato, 2009). Dicha realidad constructiva se comprende como transformadora en tanto se de en grupalidades que insertándose en la brecha entre necesidades y satisfactores promuevan una ampliación de las posibilidades de acción del grupo en función de asumir el conflicto como un componente de la vida de los grupos, como proceso creador de nuevas posibilidades.

Referencias bibliográficas⁶

Ander Egg, E (1971) Evolución de la metodología del servicio social: ¿Hacia una metodología integrada o hacia una metodología única? En: *Selecciones de Servicio Social Vol. 4, no.14-15* p. 15-30.

Antunes, R. (2005) Los sentidos del trabajo: ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo. Buenos Aires. Herramienta.

Aquin, N. (2005) Movimientos sociales conflicto y trabajo social. En: Soto, S., comp. (2005) *El trabajo social y la cuestión social: crisis, movimientos sociales y ciudadanía.*

⁶ Se incluye toda la bibliografía de la monografía a fin de brindar todos los elementos de referencia.

Buenos Aires: Espacio. pp. 97-104

Aquin, N. (2013) Intervención social, distribución y reconocimiento en el postneoliberalismo. Revista Debate Público. Reflexión de Trabajo Social. Año 3 - Nro. 5 - Artículos centrales. Disponible en:

http://trabajosocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/13/2016/03/09_Aquin.pdf

Bauleo, A. (1989) Grupo operativo. Publicado en la Revista Ilusión Grupal N° 2, Cuernavaca: UAEM. Disponible en:

http://www.psicologiagrupal.cl/escuela/index.php?option=com_content&view=article&id=101:grupo-operativo&catid=43:articulos&Itemid=69

Bourdieu, P. (2007) *El sentido práctico*. Buenos Aires: S XXI.

Claramunt, A.; García, A.; García, M. (2015) *Primer censo de egresados de trabajo social*. Montevideo: UR.FCS-DTS/ Asociación de Asistentes Sociales del Uruguay.

Clemente, A. (2003) Conflicto y sociedad. Tensiones del Trabajo Social después de los '90. En Clemente, a.; Arias, A. (comps.) *Conflicto e intervención social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Dahrendorf, R. (1996). *Elementos para una teoría del conflicto social*. En Sánchez de Horcajo, J.J y Uña, O. (comps.). La sociología. Textos fundamentales. Madrid: Libertarias/Prodhuflfi. Disponible en: <https://rfdvcatedra.files.wordpress.com/2016/02/ralf-dahrendorf-teoria-del-conflicto-pdf.pdf><https://rfdvcatedra.files.wordpress.com/2016/02/ralf-dahrendorf-teoria-del-conflicto-pdf.pdf>

Dahrendorf, R. (1962) “Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial”. Rialp: Madrid.

Dahrendorf, R. (1971) “Sociedad y libertad: hacia un análisis sociológico de la actualidad. Tecnos: Madrid.

Departamento de Trabajo Social (2009). *Plan de estudios 2009*. En: <http://cienciassociales.edu.uy/departamentodetrabajosocial/wp-content/uploads/sites/5/2013/archivos/Plan%20de%20Estudios%202009.pdf> Consultada el 5 de abril de 2015.

Etkin, J.; Schvarstein, L. (2000) *Identidad de las organizaciones: Invariancia y cambio*. Buenos Aires: Paidós.

Fernández Galván, Raul (2004) *Implicancias del conflicto para el trabajo social en el ámbito grupal*. Monografía de grado. Facultad de Ciencias Sociales, UR.

Fernández. A. M.; (1989) *El campo grupal, notas para una genealogía*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Gallino, L. (1995) *Diccionario de la sociología*. Méjico, D.F.: Siglo XXI.

Heller, A. (1996) *Una revisión de la teoría de las necesidades*. Barcelona: Paidós.

Iamamoto, M. (2000) *La metodología en el servicio social. Lineamientos para el debate*.

En Borgianni, E.; Montaña, C. (comps.) *Metodología y servicio social*. San Pablo: Cortez.

Iamamoto, M y Carvalho, R. (1984) *Relaciones sociales y Trabajo social: Esbozo de una interpretación histórico-metodológica*. CELATS: Lima.

Jiménez, Mónica (1986) Trabajo social y conflicto. En; *Revista de trabajo social*. Pontificia Universidad Católica de Chile No. 50 (sep.-dic. 1986), p. 29-35. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000040.pdf>
<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000040.pdf>

<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000040.pdf>

Mariatti, A. (2009) Necesidades y ser social. En: *Revista regional de Trabajo Social*. Año 23 n° 47. Montevideo: EPPAL. PP.: 52-59.

Marx, C. (1978) “El método de la economía política”, en “Obras de Marx y Engels/21”, Ed. Crítica-Grijalbo, Barcelona.

Marx, C. (1998) “Manifiesto Comunista” Montevideo: Solaris.

Marx. C. y Engels, F. (1985) “La ideología alemana”. Pueblos unidos: Buenos Aires.

Montaña, C. (2007) Trabajo social e intervención: La politización de la acción profesional. Conferencia en *VII Coloquio Internacional de estudiantes de trabajo social*. Puno, Perú. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000360.pdf>

Montaño, C. (2014) Teoría y práctica del Trabajo Social crítico: desafíos para la superación de la fragmentación positivista y post-moderna. En: *Procesos de intervención en Trabajo Social: Contribuciones al ejercicio profesional crítico*. Colegio de asistentes trabajadores sociales de la Provincia de Buenos Aires, Buenos Aires.

Netto, P. (1997) *Capitalismo monopolista y servicio social*. San Pablo: Cortez.

Oliva, A. y Gardey, M. (2014) *Componentes de la asistencia profesional del Trabajo Social*. En: *Procesos de intervención en Trabajo Social: Contribuciones al ejercicio profesional crítico*. Colegio de asistentes trabajadores sociales de la Provincia de Buenos Aires, Buenos Aires.

Páez, O. (2008) La familia en las primeras prácticas académicas. Orientaciones al quehacer profesional. En: *Trabajo social, estado y sociedad*. Espacio. España.

Rebellato, J. (2009) Práctica social: "La incidencia del conflicto". En: Brenes, A. et al *José Luis Rebellato, intelectual radical*. Montevideo: Extensión; Nordan; EPPAL. Pp.165-180

Rex, J. (1985) El conflicto social: Un análisis conceptual y teórico. Madrid: Siglo XXI.

Rozas, M. (2004). La intervención profesional en relación a la cuestión social: el caso del Trabajo Social. Espacio. Buenos Aires.

Sautu, R.; (2003) Todo es teoría: Objetivos y métodos de investigación. Buenos Aires: Lumiere.

Silva García (2008) La teoría del conflicto: Un marco teórico necesario. En: *Prolegómenos. Derechos y Valores* [en línea], XI (Julio-Diciembre) : [Fecha de consulta: 3 de febrero de 2017] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87602203>> ISSN 0121-182X

Weisz, B. (2013) Obstáculos y facilitadores de la autogestión. En *Revista Estudios Cooperativos*. Año 18. Montevideo: Extensión, UR.