

Amparo Martí Trotonda
José Vicente Pérez Cosín

Trabajo social para tiempos convulsos

El camino hacia la ruptura epistemológica



Trabajo social en tiempos convulsos

La ruptura epistemológica
a través de medios narrativos

Amparo Martí Trotonda
José Vicente Pérez Cosín

Universitat de València



Colección: Desarrollo Territorial, 23
Director de la colección: Joan Romero
Cátedra de Geografía Humana. Universitat de València

Consejo editorial:

Nacima Baron	École d'Urbanisme de Paris
Dolores Brandis	Universidad Complutense de Madrid
Gemma Cànoves	Universidad Autónoma de Barcelona
Inmaculada Caravaca	Universidad de Sevilla
Josefina Cruz Villalón	Universidad de Sevilla
Carmen Delgado	Universidad de Cantabria
Josefina Gómez Mendoza	Universidad Autónoma de Madrid
Francesco Indovina	Istituto Universitario di Architettura di Venezia
Oriol Nel-lo	Universidad Autónoma de Barcelona
Andrés Pedreño	Universidad de Alicante
Rafael Mata	Universidad Autónoma de Madrid
Carne Miralles	Universidad Autónoma de Barcelona
Ricardo Méndez	CSIC
Joaquim Oliveira	Director de Política Regional y Urbana de la OCDE
José Alberto Rio Fernandes	Universidade do Porto
Andrés Rodríguez-Posse	London School of Economics
Julia Salom	Universitat de València Estudi General
Joao Seixas	Universidade Nova de Lisboa

© Del texto: los autores, 2020

© De la presente edición: Publicacions de la Universitat de València, 2020

Publicacions de la Universitat de València

puv.uv.es

publicacions@uv.es

Coordinación editorial: Amparo Jesús-María Romero

Corrección: Communico

Maquetación: Inmaculada Mesa

Diseño de la cubierta: Celso Hernández de la Figuera

ISBN: 978-84-9134-740-8 (papel)

ISBN: 978-84-9134-997-6 (PDF)

DOI: <http://dx.doi.org/10.7203/PUV-OA-997-6>

Edición digital



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional.

Contenidos

Siglas y acrónimos	7
Lista de ilustraciones	9
PRÓLOGO	13
INTRODUCCIÓN. Cómo ubicarse en tiempos convulsos	17
CAPÍTULO 1. Buscando una nueva senda en momentos volátiles	29
1. Otras esferas para la práctica social	31
2. La práctica clínica, territorio para la construcción de conocimiento	35
3. El trabajo social comunitario y la seducción de las prácticas narrativas con colectivos.....	51
4. Puntos de encuentro entre la práctica narrativa y el trabajo social feminista	64
CAPÍTULO 2. Los cimientos de un nuevo andamiaje en trabajo social.	73
1. La contribución de la posmodernidad y el posestructuralismo a la práctica narrativa	77
CAPÍTULO 3. Los principios de la práctica narrativa	147
1. Contexto histórico, relato de inconformistas	148
2. Pensamiento filosófico	151
3. Conceptos básicos	155
4. Líneas que orientan la práctica narrativa.....	162
5. Postura profesional	168
6. Aspectos políticos.....	173
7. La convalidación de los principios	177

CAPÍTULO 4. Dibujando los escenarios de verificación.....	181
1. Perimetrando los espacios.....	182
2. Las entidades objeto de verificación.....	194
CAPÍTULO 5. El andamiaje del proceso de estudio	201
1. Diseño de investigación	201
2. Gestión del diseño, el almacén necesario	215
CAPÍTULO 6. Datos, resultados obtenidos y discusión	229
1. Resultados, análisis de los datos y discurso de los grupos de discusión	230
2. Resultados, análisis de los datos y opiniones de los/as en- cuestados/as	251
3. Resultados, análisis de los datos y discusión del discurso de los/as entrevistados/as.....	294
CAPÍTULO 7. Asomándonos al futuro.....	333
1. Evaluación de la experiencia	334
2. Cómo co-construir el nuevo modelo.....	350
CAPÍTULO 8. Reflexiones finales.....	377
Referencias bibliográficas	385

Siglas y acrónimos

AETEN	Asociación Española de Terapia Narrativa
FITS	Federación Internacional de Trabajo Social
IIDL	Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local
NASW	Asociación nacional de trabajadores sociales estadounidenses
ONG	Organización No Gubernamental
PN	Práctica narrativa

Lista de ilustraciones

Figura 1.	Características de los profesionales posmodernos	32
Figura 2.	Bases del trabajo con familias	38
Figura 3.	Objetivos del trabajo social comunitario según autores.	54
Figura 4.	Ideas y principios que dan sentido a las prácticas narrativas con comunidades	58
Figura 5.	Relatos de doble historia	59
Figura 6.	Aspectos relevantes de la práctica narrativa con comunidades.....	61
Figura 7.	Características de los contradocumentos	64
Figura 8.	Tendencias del trabajo social feminista.....	70
Figura 9.	Fuentes de la práctica narrativa.....	76
Figura 10.	Visión de la práctica según el paradigma: moderno/posmoderno.....	80
Figura 11.	Elementos de la posmodernidad que asume la práctica narrativa	81
Figura 12.	Supuestos básicos del construccionismo social	86
Figura 13.	Ciclo de debilitamiento progresivo	95
Figura 14.	La ruptura del ciclo de debilitamiento.....	96
Figura 15.	Ejes básicos del construccionismo social.....	98
Figura 16.	Clasificación de los conocimientos subyugados.....	101
Figura 17.	Orientación sobre el ejercicio de la práctica posestructuralista.....	103
Figura 18.	La influencia del poder para fines de la práctica	106
Figura 19.	Propiedades del pensamiento dialéctico.....	108
Figura 20.	Proceso de la metáfora antropológica.....	110
Figura 21.	Experiencias vividas relatada/no relatada.....	116
Figura 22.	Tipología de los acontecimientos extraordinarios.....	127

Figura 23.	Tipos de deconstrucción.....	135
Figura 24.	Tipos de representación de la realidad desde la «teoría del andamiaje»	140
Figura 25.	Conceptos básicos en la gestión de la práctica narrativa	156
Figura 26.	Líneas que orientan la práctica narrativa	163
Figura 27.	Funciones que activa la narrativa en la práctica.....	164
Figura 28.	Dimensiones políticas entre las personas y sus problemas.....	174
Figura 29.	Ventajas y desventajas de los contextos asistenciales	191
Figura 30.	Dimensiones de la intervención comunitaria	197
Figura 31.	Fases en la obtención de información.....	205
Figura 32.	Fundamentos de la elección de la población encuestada .	207
Figura 33.	Criterios de selección de los informantes	209
Figura 34.	Secuencia de entrevista/conversación de externalización.....	358
Gráfico 1.	Crisis diversas	257
Gráfico 2.	Sentimientos de culpa, de miedo, de celos	260
Gráfico 3.	Historias dominantes saturadas por problemas en la casa	263
Gráfico 4.	Definición del problema que les afecta: específica y conductual	265
Gráfico 5.	Media de acontecimientos extraordinarios en el último año de vida de los clientes	267
Gráfico 6.	Frecuencia de las excepciones de la historia dominante del cliente o sus habilidades en la resolución de conflicto.	269
Gráfico 7.	Red de relaciones interconectadas.....	271
Gráfico 8.	Promedio de personas que componen las redes interconectadas	272
Gráfico 9.	Identificación de sí mismos, primera opción.....	275
Gráfico 10.	Identificación de sí mismos, segunda opción	275
Gráfico 11.	Identificación de sí mismos, tercera opción	276
Gráfico 12.	Las instituciones de servicios sociales están constituidas por «verdades normalizadoras»	277
Gráfico 13.	Las verdades se valoran como absolutas entre los clientes	278
Gráfico 14.	Técnicas empleadas en la organización, primera opción	279

Gráfico 15.	Juicios normalizadores o de valor sobre los clientes en el centro de trabajo.....	282
Gráfico 16.	Orientaciones en la intervención profesional.....	284
Gráfico 17.	Tipos de práctica, primera opción	285
Gráfico 18.	Tipos de práctica, segunda opción	285
Gráfico 19.	Tipos de práctica, tercera opción	286
Gráfico 20.	Definición de una situación-problema del cliente.....	288
Gráfico 21.	Defectos de los profesionales de la acción social, primera opción	290
Gráfico 22.	Defectos de los profesionales de la acción social, segunda opción	291
Gráfico 23.	Defectos de los profesionales de la acción social, tercera opción	291
Tabla 1.	Diferencias en las prácticas tradicionales y posestructuralistas.....	33
Tabla 2.	Representantes de las distintas corrientes en terapia familiar.....	46
Tabla 3.	Áreas de competencia del trabajador social clínico	48
Tabla 4.	Consejos técnicos de Mary E. Richmond para los trabajadores sociales	51
Tabla 5.	La práctica posestructuralista y factores de cambio	84
Tabla 6.	Distinción entre el poder tradicional y el poder moderno.	105
Tabla 7.	Tabla de analogías, establecida por White.....	114
Tabla 8.	La postura del profesional como relación	170
Tabla 9.	Entidades de procedencia de los/as encuestados/as, en porcentaje	252
Tabla 10.	Ámbito de procedencia de los/as encuestados/as, en porcentaje	254
Tabla 11.	Profesión de los/as encuestados/as, en porcentaje	255
Tabla 12.	Vínculos del contexto sociopolítico con los problemas sociales	281
Tabla 13.	Fortalezas y debilidades de la supervisión y de la co-visión.....	365
Tabla 14.	Efectos de las conversaciones de internalización/externalización.....	366

Prólogo

Mis queridos colegas, la profesora Amparo Martí Trotonda y el profesor José Vicente Pérez Cosín me comentaron hace ya algún tiempo que estaban trabajando en un libro que trataba sobre las prácticas narrativas en Trabajo Social. Al hablar con ellos en la antesala de los actos académicos que hemos compartido en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universitat de València, me trasladaron su intención de solicitarme prologar el texto. Les agradezco sobremanera la oportunidad que me ofrecen del *praefatio*, es decir, de darme la palabra primero, por delante de su obra, con el objetivo de introducir el texto y a sus autores. Pensaba yo, equivocadamente, que como hacía tiempo de aquella primera solicitud habrían ya desistido del intento o habría caído en el olvido; pero no, nada más lejos de la realidad. La profesora Amparo Martí me llamó hace un par de días para recordarme vivamente la conversación que mantuvimos y relatarme los hechos de mi compromiso. Y la verdad es que hago este relato con sumo placer, a modo de la figura que en el teatro griego exponía *ex ante* el contexto y las bases de la historia que iba a dar comienzo.

Conozco bien la trayectoria de ambos autores, pues he compartido con ellos prácticamente la totalidad de mi vida académica y, por consiguiente, el ingente esfuerzo que han tenido que hacer en el desarrollo de su carrera académica y científica. De las muchas conversaciones amables y distendidas con la profesora Amparo Martí, cuando todavía estábamos en los primeros despachos de la Facultad de Derecho (la recuerdo siempre de pie hablando, apoyada sobre el marco de la puerta de su despacho), he podido entender lo que para ella ha supuesto erigirse en académica procediendo de la profesión de trabajadora social. Y no me cabe duda de que lo ha hecho muy bien y que este libro es un hecho que atestigua su éxito en este recorrido. El logro de este proceso ha sido que los contenidos académicos que las profesionales de trabajo social han ido adquiriendo para desarrollar su carrera académica se cimentaban sobre una base potentísima

de compromiso (responsabilidad) social, de *engagement* por lo público y por los derechos sociales; sin lugar a dudas una promesa, una obligación como principio de conducta personal para resolver, solucionar y viabilizar problemas de «los otros». Es curioso porque esta actitud profesional, con una base ideológica progresista, se ha transformado hoy día en un requerimiento pragmático de las empresas para seleccionar a su personal más apto, pero el término se denomina ahora (perdón por el anglicismo) *trouble shooter*. La profesora Martí Trotonda es ahora doctora, ha escalado en la carrera académica con paso lento pero seguro (como ella dice), si bien es cierto que me resulta placentero y reconfortante saber que todavía mantiene en su esencia la frescura de aquellos valores personales que han guiado siempre su vida.

Pero todo llega en esta vida, y entonces aterrizó entre nosotros de lleno la posmodernidad (también para el trabajo social), un concepto a mi entender excesivamente abusivo y al que muchos se refieren pero que nadie sabe muy bien cómo definir; es decir, aparecen la relatividad de las perspectivas, el triunfo de la estética, de la autorreferencia, de la subjetividad interpretativa, la customización y contingencia de las necesidades *et alteri*. Y en trabajo social, pero también en otras disciplinas y ámbitos socioculturales y económicos, se abren nuevos espacios epistemológicos y metodológicos que, aunque ya estaban vivos a finales del siglo XX, son ahora instrumentalmente adaptativos al *Zeitgeist*, y al mismo tiempo van a ser capaces de otorgar sentido epistemológico al trabajo social, así como dignidad y respeto a los ciudadanos sujetos de los procesos de intervención social. Las prácticas narrativas se ajustan perfectamente a este nuevo marco; por un lado posibilitan tractorar conocimiento en trabajo social a través de la investigación cualitativa, y por otro orientan epistemológicamente la profesión y la disciplina en un contexto donde el oficio de la trabajadora social está perdiendo su sustancial identidad social, para proyectarla hacia corrientes humanistas cuya finalidad sigue siendo el compromiso con el progreso y el cambio social. Al reflexionar humana, racional y emocionalmente se puede dotar de nuevo de dignidad al proceso de cambio social, siquiera caso a caso, e incrementar así la legitimidad de la profesión y por ende de la propia disciplina en la academia.

Creo sinceramente que el profesor Pérez Cosín ha sido una persona que ha virado valiente y convenientemente hacia esta línea interpretativa que acabo de exponer, y ha orientado así a muchos de sus pupilos. También él bebió de los principios inspiradores de la práctica del trabajo

social y, afortunadamente, poco a poco, ha ido construyendo su propio relato académico, ganando espacios de libertad, independencia e identidad personal, para su propio bien pero también para los demás. Desde mi punto de vista, ambos profesores narran con este trabajo científico su propio tránsito vital desde el compromiso autodidacta del trabajo social hacia la academia, y se reencuentran de nuevo consigo mismos, con su propia madurez profesional, por el propio hecho de hallar significados a lo que se ha dicho y hecho en un determinado espacio-tiempo de sus vidas. Es entonces cuando los actores vuelven a comulgar con su pasado, lo abrazan, queriendo seguir siendo testigos del compromiso de otras y dotando de nuevo de autoestima a la propia disciplina y al propio proceso vital de sus vidas.

Estoy altamente satisfecho al contemplar vuestro éxito y el gran trabajo que encierra este libro; sé lo que cuesta y no me cabe ninguna duda de que aporta su granito de arena a esas amplias playas desiertas de la investigación, donde las ásperas rocas no siempre han dejado que las suaves olas horadaran angostos vericuetos ciertos (rigurosos) de investigación, en un área de conocimiento tan necesitada de orgullo y autoestima científica como la de trabajo social y los servicios sociales.

Os agradezco vuestra aportación, porque sabéis que para mí la vida consiste en hacer con diligencia, arriesgar y equivocarse, pero seguir haciendo, con generosidad y con ambición, hacer proyectos necesariamente colectivos, para ser mejores y dar lo mejor de tu propia naturaleza cada día, desterrando la mediocridad y perfidia en un mundo donde ya nadie dice la verdad.

JORGE GARCÉS-FERRER

Catedrático de Trabajo Social y Servicios Sociales

Bruselas, 9 de octubre de 2020

Introducción

Cómo ubicarse en tiempos convulsos

Este libro expresa un proceso vivido, a modo de transición por parte de algunas trabajadoras sociales, en la última década en nuestro país. Hemos emprendido un camino de tránsito desde posiciones modernas y postulados positivistas a posturas posmodernas, posestructuralistas con propuestas de prácticas constructivistas y construccionistas. Este giro metodológico no es producto de la casualidad, sino la consecuencia de varios procesos que incitaron necesariamente un cambio.

Si reparamos en la transición epistemológica basta con analizar los últimos veinte años de la práctica de las trabajadoras sociales para, tal vez, hallar respuestas a esta metamorfosis que se está produciendo en el trabajo social. La función principal de nuestra profesión hay que encontrarla en los servicios sociales de Acción Social, con un alto nivel de responsabilidad en la gestión de las organizaciones sociales. Sin ser exhaustivos repararemos en ese periodo de la vida de los servicios sociales, de los profesionales que en ellos habitan y de sus consultantes. Veamos qué ha ocurrido para que se suscite dicha transformación.

De qué acontecimientos hablamos: económicos, sociales, jurídicos, laborales, etc. Comenzamos nuestro relato por lo que ocurría a finales de 2008 en nuestro país. Nos acostamos una noche creyendo que éramos ricos y nos despertamos sabiendo que éramos pobres. De repente nos vimos inmersos en una crisis larvada durante año y nos pilló a todos a contrapié. Ante la magnitud de esta crisis la Unión Europea tomó el rumbo de afrontarla desde una propuesta económica neoliberal, teniendo como base los recortes de los estados del bienestar, reduciendo drásticamente los déficits financieros y en consecuencia el dinero que permitía a los gobiernos mantener parte de los gastos sociales en sus países.

Mientras esto perjudicaba gravemente a los ciudadanos, se promovió por otro lado el rescate a las entidades financieras que habían sido bastante responsables de dicha crisis con sus planes de expansión de la economía, desde la irresponsabilidad de la barra libre. Esta situación llevó a los ciudadanos de los distintos países a la pérdida de trabajo, el déficit de la sanidad, de la educación, de los servicios sociales, el abandono de la vivienda, la precariedad laboral, la vuelta de los mayores a casa, el retraso de escolarización de los niños, etc. Cada día nos levantamos con algo nuevo, con alguna pérdida más de derechos, lo que derivó en una crisis social de magnitudes todavía hoy no suficientemente evaluadas.

Esta crisis social sorprendió a muchas trabajadoras sociales, se sintieron totalmente desubicadas, no solo por la novedad de la situación y su gravedad sino también porque esto se unía a la situación que hacía ya algunos años se venía denunciando acerca del malestar existente en los servicios sociales.

Por una parte, los clientes mostraban una desafección creciente hacia las instituciones que les prestaban ayuda, unida a una notable asimilación ligada también a la ausencia de mejoría en sus vidas. Todo los conducía a una animadversión creciente de los consultantes respecto de las organizaciones y de quien las representaban.

Por otra parte, existía el malestar de los profesionales de los servicios sociales, que se preguntaban qué ocurría en el periodo anterior a la crisis. Pues también les invadía hacía tiempo la ansiedad, el síndrome de *Burnout* y otros muchos daños emocionales, ya que de verse reconocidos como agentes de cambio en otros tiempos ahora se encontraban desprestigiados, no valorados por los usuarios y totalmente maniatados, envueltos en una trama de formularios, solicitudes, protocolos, estadísticas, atenciones marcadas y dirigidas por las instituciones, tanto en tiempos de dedicación como en los contenidos del trabajo que debían realizar.

¿Cuál era el escenario profesional que se advertía ante la maraña de la burocracia? Lo que Foucault (2000) llama espacios de control, un cierto grado de acomodación por parte de las trabajadoras sociales y un pasotismo de los usuarios. La resultante era ver como progresivamente se iban instalando, a ambos lados de la acción social, el desasosiego, la ansiedad, la agitación, etc. Por supuesto, no todos los profesionales, ni tampoco todos los usuarios, pero en general sí se percibía un aire enrarecido que estaba impregnando las instituciones del estado de bienestar y que tenía una deriva muy importante para la práctica profesional de los trabajadores sociales que les llevaba hacia un progresivo debilitamiento como técnicos de la acción social.

Los efectos de todo esto es que nos encontramos con un panorama desolador, pero lo importante es responder las siguientes cuestiones: ¿cómo afrontar estos nuevos escenarios de pobreza?, ¿cómo se planteó su gestión la población, y los profesionales de la acción social?, ¿qué hacer en estos nuevos tiempos VICA?,¹ ¿cómo volver a tiempos RUPT,² si es que hay que volver?

Descubrimos con admiración la adquisición de la mayoría de edad de nuestros clientes/usuarios,³ que ya no requieren de alguien que los tutele sino que saben conquistar su espacio. Los consultantes de los servicios sociales comenzaron a movilizarse en todo el Estado, por todos los rincones del país hay asambleas con propuestas de cómo, si no atajar la crisis –ya que excede sus posibilidades–, mejorar sus vidas. Son tiempos volátiles pero se asumen con fuerza: aparecen las mareas blancas, los jubilados pidiendo una mejor vida, las mujeres reclamando su sitio, etc. Dejan de ser pasivos y comienzan a desarrollar lo que los profesionales narrativos indican como de la *agencia personal*, el fortalecimiento de su nuevo relato, dejan de ser *perdedores* para ser actores de un relato de *resistencia* de afrontamiento de su realidad desde la esperanza, más orientado a la acción que a la descripción que hacen otros de sus vidas.

En este proceso, ¿dónde se sitúan las profesionales del trabajo social? Al acercarnos a las trabajadoras sociales observamos que, por un lado, hay un colectivo de profesionales que se han adaptado a esta situación, de alejamiento de los usuarios, pero hay otras muchas que son muy críticas y rechazan el inmovilismo buscando alternativas que las sitúen nuevamente cerca de las personas, próximas a su sufrimiento, deseando colaborar con ellos, y saben que para este tiempo nuevo necesitan otros marcos de referencia. Es ahí donde nuestro relato comienza, donde veremos cómo comienza a surgir el debate, cómo aparecen vías nuevas de intervención para recuperar no solo la autoestima profesional, que también, sino sobre todo nuestro papel como dinamizadores de cambios sociales. A partir de

1. Tiempos identificados como de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad.
2. Ese paradigma se denomina RUPT (por las palabras en inglés *rapid*, *unpredictable*, *paradoxical* y *tangled*). En español podemos traducirlo como «rápido», «impredecible», «paradójico» y «entrelazado». Más orientado a la acción que a la descripción (Magellan Horth, 2019).
3. Utilizamos indistintamente los términos *cliente*, *usuario*, *asistido*, *consultante*, *demandante* o *persona* en función del marco de referencia en el que nos encontremos, del país en que estemos situados y del período del que hablemos. No obstante, el término utilizado preferentemente por la narrativa es el de *persona*, para evitar su patologización y así no reproducir el dualismo de sujeto/objeto que domina la conformación de las relaciones de nuestra cultura.

estos nuevos posicionamientos veremos cómo evoluciona un camino hacia la ruptura epistemológica, cómo se adopta un cambio de paradigma que implica volver a estar al *lado* de las personas, donde ellas sean el centro de nuestra práctica, donde esta se muestre en términos de oportunidades y donde nuestro rol sea el de un habilitador de sus capacidades.

Con estos presupuestos, los trabajadores sociales debemos actuar, intervenir, no quedarnos en la descripción de los acontecimientos o como meros gestores de recursos. Siguiendo a De Robertis (1988) en nuestra práctica, hablar de intervención equivale a querer actuar, intervenir en un asunto quiere decir tomar parte voluntariamente, hacer de mediador, interponer su autoridad. Lo que nos hace poner de relieve la voluntad consciente de modificar, por su acción, la situación del ciudadano.

Ahora es el momento de entender por *práctica* en trabajo social la visión que hizo la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS) en el año 2014 que presentó una nueva definición del trabajo social a nivel internacional, revisando los nuevos marcos de referencia del trabajo de los profesionales, analizando los nuevos retos a los que se enfrentan y teniendo como prioritario el trabajo con las personas que llegan a consulta. Así, teniendo en cuenta estas premisas, se habla de que:⁴

El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo local, 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. Respalda 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 (FITS y AIETS, 2014: 1).

En España las trabajadoras sociales comienzan a hacer suya esta definición, que va más allá de una mera conceptualización, para pasar a ser unos principios inspiradores de nuestra práctica. Teniendo en cuenta estas conjeturas, queda claro que los trabajadores sociales apuestan por no quedarse al margen de la situación de sus clientes, que, para intervenir y

4. La Federación Internacional de Trabajo Social y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS) ha presentado la nueva definición de trabajo social a nivel internacional en la Conferencia Mundial sobre Trabajo Social, Educación y Desarrollo Social 2014, celebrada en Melbourne (Australia) del 9 al 12 de julio. En adelante utilizaremos su acrónimo (FITS).

promover el cambio y el desarrollo local, la cohesión social, etc. debemos utilizar procedimientos estructurados –métodos– que permitan conseguir nuestros objetivos. Cuando los tiempos cambian se hace necesario ajustarse a la realidad social que es variada, compleja y difícil de comprender.

En ese proceso de cuestionamiento comenzaron a abrirse paso algunas preguntas, como dónde buscar alternativas: ¿hay alternativas? Y si las hay ¿son viables en nuestro contexto político-social? Aquí situamos el inicio del debate profesional, por nuestra parte hemos recogido a través de un estudio distintos momentos del proceso de reflexión de los diferentes agentes sociales implicados en la acción social, haciendo especial hincapié en los trabajadores sociales, como principales actores del desarrollo del estado del bienestar en nuestro país y objeto principal de nuestra deliberación en el texto.

Analizamos algunos aspectos de la acción profesional y cómo las *prácticas* alternativas se hacen viables desde los nuevos postulados. Examinamos de qué manera los trabajadores sociales están orientando su trabajo.

Ofrecemos el análisis construccionista y posestructuralista de la viabilidad de esas prácticas en contextos públicos, base fundamental del desarrollo de nuestro estado del bienestar. En concreto, el estudio se centra en las *prácticas narrativas*, por ser un enfoque de prácticas posmodernas, en el paradigma de la complejidad, que ofrece al *trabajo social* una base sólida para construir un nuevo modelo de intervención social, siendo esta una alternativa metodológica muy valorada por los profesionales. Desde este paradigma se plantean distintas opciones, prestando especial atención a la analogía del texto y al pensamiento de Foucault sobre el ejercicio del poder (1988), cuestión esta que representa la base principal del inicio de la reflexión por parte de los profesionales de la acción social. Por lo tanto, esta vía parece dar muchas claves a los interrogantes que se vienen produciendo en el contexto profesional.

De este cambio de pensamiento se destaca una postura que parte de la atribución del profesional como un observador objetivo de sus clientes, que posee un conocimiento técnico sobre la naturaleza humana o sobre las dificultades del usuario. De este modo se marca una jerarquía, pues el profesional «sabe más» que el cliente, lo que genera todo un contexto del déficit, en el que las intervenciones modernas parten generalmente de un diagnóstico que determina la intervención que se ha de seguir y sus objetivos. El profesional, desde este punto de vista, es el único que sabe qué pasos seguir y diseña las intervenciones o estrategias para lograr las metas, por lo general propuestas por él. Por supuesto, es el profesional quien decide cuándo terminar la intervención, salvo cuando las personas dejan

de acudir a las citas. Aquí, en el paradigma de la racionalidad moderna, la intervención que en general se tiene es una visión basada en una cadena de ciertos supuestos o conceptos fundamentales, es decir, en la existencia de una realidad separada del observador, susceptible de ser conocida de manera objetiva.

Ahora, tal y como veremos, estos profesionales se dirigen hacia una visión posmoderna que implica una corriente crítica en la academia, que cuestione la naturaleza del conocimiento, y hacia un movimiento filosófico que postule que el conocimiento está construido socialmente a través del lenguaje. No podemos tener representación directa del mundo, solo podemos conocerlo a través de nuestra experiencia de él, y será en ella en la que fijemos nosotros y nuestros consultantes la atención. H. Anderson (2006; 1999) habla del significado que damos a los eventos y vivencias, no al conocimiento científico. El profesional se aleja de las distinciones jerárquicas y desarrolla una práctica más igualitaria, en la que el lenguaje ocupará un lugar central, pues en la crítica posmoderna este más que representar la realidad la constituye.

Es decir, las palabras que utilizamos no solo «reflejan» o expresan lo que pensamos o sentimos, sino que le dan forma en gran medida a nuestras ideas y al significado de nuestras experiencias (Anderson, 1999). La autora cree en la capacidad de la conversación profesional para liberar historias no tomadas en cuenta, en las que se trabaje para suprimir la exigencia del diagnóstico del déficit, y desarrollar y sostener construcciones alternativas en la «práctica»; en las que la transparencia sea la base de la intervención, y en las que se admitan las propias limitaciones y se den prácticas de reciprocidad, entendiendo que la intervención es un proceso bidireccional porque ayuda a mejorar el trabajo y la vida personal.

El debate, la discusión, al igual que otros muchos procesos de estudio, de deliberación de alternativas, se inició disperso y amplio, pero fue dirigiéndose hacia unas prácticas más horizontales entre profesionales y consultantes, tal y como vinimos observando. De entre las distintas vías, el análisis se orientó hacia unas prácticas de mérito literario, como les gusta llamar a sus creadores, White y Epston. Es decir, el camino de transición conduce hacia postulados de intervención posmodernos y posestructuralistas, lo que implica el enfoque de prácticas narrativas, unas «prácticas» donde

el método de trabajo social parte de la herencia secular (los relatos), para que los individuos encuentren alternativas mejores para sus vidas. Por medio de «reescribir» la vida de manera más funcional, a partir de

entender la analogía de la práctica como un proceso de «contar» y/o «volver a contar» las vidas y las experiencias de las personas que se presentan con problemas, al evidenciar eventos significados seleccionados contribuyen de forma muy concreta a la co-creación de narraciones nuevas y liberadoras (White y Epston, 1993: 12).

Ni la visión posmoderna ni la posestructuralista se han prodigado mucho en el estudio de la práctica social en nuestro país, y tal vez es ahora más que nunca necesario aportar una visión despatologizante de los demandantes de los servicios sociales que facilite una práctica social en la que se reconozcan sus capacidades, sus habilidades, y en la que se les devuelva a las personas la confianza perdida en ellos mismos. Es el momento en el que los profesionales deben gestionar un perfil en el que se desarrollen «prácticas de descentramiento»,⁵ donde se lleven a cabo conversaciones que destaquen y afiancen la relación profesional que la «persona» tiene y ha tenido en su vida.

La configuración de una nueva metodología es compleja por todo lo que implica, tanto en la construcción y sistematización del método como en la adaptación de los consultantes, los profesionales y las organizaciones. Afortunadamente, el trabajo social tiene una tradición en sus modelos de intervención basados en disciplinas con abordajes de carácter clínico y el traslado de sus modelos del ámbito privado (como suelen ser los terapéuticos) al ámbito público y a la acción social. Si a esto unimos que la práctica narrativa tiene fundamentos y técnicas muy cercanas al trabajo social, como la visión de la intervención como una conversación entre consultante y consultado (más otros elementos que más adelante veremos que nos ayudan a identificarnos más con este enfoque), consideramos, al igual que un gran número de profesionales, que la narrativa puede ser un buen instrumento de acercar la posmodernidad al trabajo social.

Hasta ahora este camino en nuestro contexto lo habían iniciado algunos académicos y algunas profesionales, pero en el último lustro se han sumado muchos más, tanto en el ámbito universitario como en la práctica social; la transición ya no es una quimera de unas pocas, comienza a ser ya una amplia realidad que implica a consultantes que ven otras prácticas, a profesionales que generan otras intervenciones y a docentes que exponen otros postulados a sus discentes. Es tiempo del salto más general a otra

5. *Prácticas de descentramiento* plantea la relación entre el profesional y la persona que busca ayuda. White se basa en tres tipos de práctica: recordar, transparencia y prácticas de reciprocidad. Profundizaremos más en posteriores capítulos.

epistemología que cambie la manera de entender el problema, que cree en las personas una identidad distinta que las convierta en su «agencia personal», que los profesionales y las instituciones dejen a un lado las «verdades normalizadoras», como decía M. Foucault (2000), para buscar la insurrección de los conocimientos subyugados.

Es decir, nos dirigimos a alejarnos de la racionalidad y abrazar la incertidumbre, se cree que la teoría no debe generar una práctica autoritaria ni concluyente, que las respuestas, si se hallan, será en perspectivas múltiples, como los descritos con las experiencias y las demandas que surgen en la práctica cotidiana, y para conseguirlo es preciso que se realice un trabajo constante de reflexión, lo que se ha dado en denominar una *práctica reflexiva* (Glazer, 1974).

Los interrogantes acerca de cómo vienen desarrollando su labor los profesionales que trabajan en la acción social y sobre todo a nivel clínico comenzó a nivel mundial hace ya algunas décadas. Son múltiples las voces que iniciaron un proceso de cuestionamiento de este tipo de prácticas y comienzan a alzarse orientaciones o formas nuevas de relacionarse con los consultantes. La mayoría de ellas surgen del mundo de la relación terapéutica, como la del noruego Tom Andersen, que en su obra de 1991 *The Reflecting Team. Dialogues and Dialogues about Dialogues* nos muestra una forma original de trabajar con las familias, donde cuestiona la relación entre consultante y profesional, cambiando la posición de los equipos terapéuticos. También surgen controversias sobre las cuestiones de género en la intervención social, tal y como proponen las trabajadoras sociales australianas y recogen K. Healy o C. Weedon, desde Gran Bretaña, y que constataremos que hoy es uno de los ejes principales de análisis de cualquier práctica social. Con otros argumentos, pero igualmente generando discusión, encontramos a H. Anderson y H. Goolishian, quienes enfatizan la naturaleza relacional del conocimiento y la naturaleza generadora del lenguaje. O como M. White y D. Epston, quienes analizan las relaciones de poder y cómo la identidad no es algo fijo, sino que está en constante creación y revisión dentro de una red de relaciones y conversaciones con otras personas.

En nuestro contexto, las trabajadoras sociales inician este proceso años después que en otros espacios geográficos y lingüísticos. Seguramente porque en nuestro país el desarrollo del estado del bienestar es más tardío y, como consecuencia, la saturación del funcionamiento del sistema se generará después. Sin duda, las preguntas que se hacen los profesionales del trabajo social en España son parecidas a las que estos otros profesionales tuvieron en su día.

Recoger el desasosiego podía ser sencillo, pero desde el principio nos planteamos que no solo se trataba de describir la situación, sino que dado el grado de descontento existente teníamos que ir más allá y orientar posibles alternativas, desde las que iniciar la coconstrucción de un espacio generador de alternativas y donde se puedan recoger las distintas inquietudes y sensibilidades y darles forma.

A partir de estas ideas, dos cuestiones: la posible alternativa tenía que venir de postulados posmodernos y posestructuralistas que orientaran una práctica más igualitaria y de respeto, y para nosotros esta se situaba en las prácticas narrativas; y debía darse un compromiso formativo con las profesionales que implicaba un proceso de discusión sobre el análisis de la formación que permita una valoración que nos ayude a encontrar vías de solución.

Tenemos así una primera aproximación a ese tipo de prácticas que se proponen como modelo vehicular sobre el cual construir un nuevo enfoque de un trabajo social posmoderno. Para ese recorrido seguiremos otro proceso de reflexión, rastreando los pasos iniciados en su día por los padres de las prácticas narrativas, Michael White y David Epston, que llevaban ya algunos años trabajando como terapeutas e investigando sobre las familias cuando, después de varios artículos y otra serie de trabajos conjuntos, se decidieron a publicar *Medios narrativos para fines terapéuticos* (1993). Esta obra es la concreción de varios años ejerciendo e indagando en nuevas vías de abordaje de los conflictos en los individuos y las familias. White y Epston consideran que este tipo de terapias son «contraprácticas», en contraposición a las prácticas culturales que convierten en objetos a las personas y sus cuerpos. Estas «contraprácticas abren espacios en los que las personas pueden reescribirse o reconstituirse a sí mismas, a los demás y a sus relaciones, según guiones y conocimientos alternativos» (White y Epston, 1993: 78-86).

Destacamos con especial atención la analogía del texto y el pensamiento de Foucault. La descripción saturada por el problema que las personas realicen sobre sus vidas será el inicio para buscar relatos alternativos, para huir del relato dominante de la vida familiar. Por medio de una técnica novedosa como la «externalización», que según sus autores es «un abordaje terapéutico que insta a las personas a cosificar y, a veces, a personificar, los problemas que oprimen. En este proceso, el problema se convierte en una entidad separada, externa por tanto a las personas o a la relación a la que se atribuía» (White y Epston, 1993: 53).

Estas son parte de las bases con las que White y Epston configuraron su modelo terapéutico. Nosotros hablamos de práctica narrativa, tal y como

sus creadores rebautizaron su enfoque, pero antes de adentrarnos de lleno en este modelo nos gustaría hacer algunas precisiones terminológicas, como qué se entiende por narrativa y qué entienden White y Epston por práctica. Comenzaremos por la conceptualización de narrativa:

La narrativa es un esquema a través del cual los seres humanos brindan sentido a su experiencia de temporalidad y a su actividad personal. El significado narrativo añade a la vida una noción de finalidad y convierte las acciones cotidianas en episodios discretos. Es el marco sobre el que se comprenden los eventos pasados y se proyectan los futuros. Es el principal esquema por medio del cual la vida del ser humano cobra sentido (Polkinghorne, 1988: 11).

El concepto de «práctica» es más complejo, pues no queda claro el momento en el que se decidió comenzar a hablar de prácticas. Y si bien hay autores que continúan hablando de terapia narrativa, White y Epston optaron en su texto por este término, se interrogan sobre su utilización y se pronuncian al respecto con las siguientes expresiones:

Creemos que «terapia» es un término inadecuado para describir el trabajo que aquí se examina. El Penguin Macquarie Dictionary describe la terapia como «tratamiento de enfermedad, desorden, defecto, etc., por medio de medicinas o procesos curativos». En nuestro trabajo, no entendemos los problemas en términos de enfermedad, y no creemos hacer nada que pueda relacionarse con una curación (White y Epston, 1993: 30-31).

El vocablo *prácticas* lo emplean los profesionales narrativos siempre que hablan de trabajo con colectivos, con comunidades, pero también encontramos otros profesionales que hablan de conversaciones terapéuticas. Es decir, no hay un acuerdo sobre el término que se debe emplear cuando hablamos de trabajo narrativo. Por nuestra parte, nos identificamos con el concepto de práctica narrativa, siguiendo la propuesta de la FITS, pues consideramos que de este modo no imponemos un elemento de poder, cuestión esta capital para los creadores de las prácticas narrativas, al margen de que también lo consideramos más adecuado y cercano al trabajo social.

Si le ponemos fecha a la narrativa, diremos que el desarrollo de las teorías y técnicas basadas en ella se producen a partir de la década de 1980 con los trabajos de White y Epston. Estos autores plantearon un sistema de trabajo que, partiendo de esta herencia secular (los relatos), hiciera

que los individuos encontraran alternativas mejores para sus vidas. Según K. Tomm, proponen

«reescribir» la vida de manera más funcional, plantean la analogía de la terapia como un proceso de «contar» y/o «volver a contar» las vidas y las experiencias de las personas que se presentan con problemas, al documentar eventos y significados seleccionados contribuyen de forma muy concreta a la co-creación de narraciones nuevas y liberadoras (White y Epston, 1993: 12).

Es a partir de estos presupuestos del mundo narrativo, de la posmodernidad, del posestructuralismo y de otros que iremos viendo cuando damos por iniciado el proceso sobre el que profesionales y docentes plantearon construir la alternativa de práctica en trabajo social.

Con las profesionales de la acción social empezamos un proceso de acompañamiento desde un trabajo social moderno hacia otra orientación de corte posmoderno y posestructuralista. Convenimos que un buen proceso de reflexión pasaba sin lugar a dudas por un mirar hacia el interior, es decir, buscar en nuestras raíces como profesión aquellos elementos sobre los que asentar un nuevo sistema de trabajo. Para proseguir con una buena formación sobre el enfoque narrativo, asentada en una buena revisión y análisis documental acerca de los distintos saberes sobre los que se ha nutrido la práctica narrativa, era necesaria, además, una investigación detallada que nos diera las claves tanto de la situación problema como de las posibles alternativas.

Presentamos a continuación el recorrido por el que anduvimos en ese acompañamiento a profesionales y docentes, comenzando por exponer todos los aportes epistemológicos y metodológicos que contribuyeron a enriquecer la discusión entre los profesionales.

1 Buscando una nueva senda en momentos volátiles

La base sobre la que construir una nueva mirada resulta siempre compleja, por supuesto nunca lineal y continuamente sujeta a las necesidades sentidas por los implicados que se encuentran afectados por las dudas sobre cómo reciben una práctica o cómo la llevan a cabo. A esto hay que añadir, en el caso de los profesionales, la necesidad de una elemental identificación con los nuevos postulados.

En la búsqueda de todos estos elementos para la discusión se hacía necesario que todos los involucrados se reconocieran en esta nueva perspectiva. Creamos una iniciativa, a modo de espacio común, por la que observar los rasgos de proximidad y las diferencias entre el trabajo social y la práctica narrativa. De este modo los participantes generaron una confluencia para someter a su consideración las premisas que permitan gestionar un nuevo enfoque de trabajo social. Nuestro objetivo es intentar describir los diferentes factores que apoyaron nuestra elección y que ayudan en la construcción identitaria de un nuevo perfil profesional sustentado en un nuevo enfoque de práctica, que genere un nivel de satisfacción de la práctica profesional y que lleve en consecuencia un mejor bienestar a los consultantes. Ponemos la mirada en aquello que más nos identifica, que no es otra cuestión que nuestra orientación hacia la intervención.

Iniciamos esta tarea haciendo una inmersión por completo en los territorios de la práctica narrativa,¹ partimos del significado del término. En el anterior punto hemos aportado la definición que nos ofrecía el profesor Tomm en White y Epston (1993), o mejor dicho, cómo ve él lo que sus creadores hacen. Pero en una práctica donde el lenguaje cobra un sentido

1. En adelante utilizaremos la abreviatura PN para hablar de práctica narrativa.

tan trascendental es necesario perfilar más, así que vamos a ver otras contribuciones a la definición de PN que nos aporten una fotografía con más matices y claves sobre las que operar una alternativa para la práctica del trabajo social.

La visión que dan los propios fundadores de la PN es muy parecida, si bien ellos enfatizan la gestión que se hace del poder, cuestión capital en todo su enfoque y que tendremos tiempo de desarrollar. De este modo describen ellos su modelo de trabajo:

Partimos del supuesto de que las personas experimentan problemas, por los que frecuentemente acuden a consulta, cuando las narrativas con las que [historizan] su experiencia y/o las que otros utilizan para [historiar]² no representan suficientemente su experiencia real; y que, en esas circunstancias, su experiencia tendrá aspectos muy significativos contrapuestos a estas narrativas dominantes [...] (White y Epston, 1993: 14-15).

O como la define White (2002: 261), que la orienta hacia la emancipación psicológica y la formula como «un enfoque liberador que ayuda a las personas a cuestionar y superar las fuerzas de la represión del modo que puedan llegar a ser quienes realmente son, de modo que puedan identificar su *autenticidad* y dar a esto una expresión verdadera».

Otra aproximación la encontramos en M. White (1994: 39). En ella el autor argumenta que

las personas que vienen a consulta tienen una historia que contar, un mapa que mostrar. Suelen estar perturbadas, confundidas, preocupadas y sentirse derrotadas. Sus historias están saturadas del problema, pero son, para ellas, reales y representan adecuadamente lo que recuerdan y lo que están experimentando. Esta historia saturada del problema merece ser respetada y creída. Pero hay otras historias.

En esta descripción se centra el autor en el estado emocional de las personas con las que abordamos la intervención. Partiendo de estas primeras aproximaciones al enfoque de PN intentaremos exponer los indicios que se observan, en nuestra opinión, de vecindad entre la PN y el trabajo social e identificaremos esas relaciones, esas conexiones que se identifican tanto con este enfoque y que inclinan a interrogarnos sobre la posibilidad de desarrollar un modelo de trabajo social desde las prácticas narrativas en

2. En la PN al proceso por el cual la persona cuenta sus narrativas se le llama *historiar* (*storying*).

ámbitos públicos o en ONG de carácter social, y que favorezcan el debate entre las profesionales.

Consideramos que son varios los rasgos comunes del trabajo social y de la PN, pues observamos que comparten varios elementos de su identidad. La antropóloga M. Carman (2006) plantea, con referencia a la temática de las identidades, que estas no se inventan en el vacío, sino que se encuentran ancladas en experiencias previas significativas. Por ello buscaremos dichas similitudes partiendo de la visión del trabajo social más sociogénica y familiarogénica de los trastornos mentales, el uso consciente del proceso de relación de ayuda, la visión acerca del cambio del cliente, el trabajo comunitario y el trabajo social feminista, los escenarios de supervisión, el trabajo con las familias, etc.

1. Otras esferas para la práctica social

Una vez aclarada cuál es la apuesta de la profesión y hacia dónde se genera el debate en el trabajo social, este se realiza en el paradigma de la posmodernidad³ y desde el posestructuralismo, pues se considera que es la respuesta más adecuada a las demandas que están recibiendo por parte de las personas que les consultan acerca de sus vidas, pero también es donde se ofrece al profesional un espacio de trabajo en horizontalidad, algo de lo que carecen ahora y lo que vienen propugnando algunos de ellos. Friedman considera que este paradigma genera profesionales (figura 1).

Además, la posmodernidad ve las experiencias de la realidad o el significado que le damos a nuestras vivencias, que se construyen a través de interacciones con otras personas y que no dependen solo de cuestiones individuales. Todo ello nos lleva a pensar que desde este paradigma se da una adecuada respuesta a los dilemas de los usuarios y los trabajadores sociales (TS) tal y como hemos presentado anteriormente. Ahora bien, ¿por qué la práctica narrativa y no otro modelo dentro del paradigma de la posmodernidad? La respuesta la situamos en dos planos fundamentales: el primero y según sus fundadores es que la PN es «posestructuralista», y respecto al segundo, adoptando una postura posestructuralista, White (2002: 32-37) propone que en la intervención no es muy útil pensar en términos de profundo y superficial,

3. Movimiento filosófico que cuestiona la naturaleza del conocimiento, señalando las limitaciones de la epistemología positivista para estudiar y comprender la experiencia humana.

y prefiere hablar de descripciones ricas, densas o gruesas y descripciones frágiles, simples o delgadas (Ryle⁴ en Geertz, 1973: 20-24).

Creer en una realidad construida socialmente	Están orientados hacia el futuro y son optimistas respecto al cambio
<ul style="list-style-type: none">❑ Enfatizan la naturaleza reflexiva de la relación profesional en la que el cliente y el profesional coconstruyen significados mediante el diálogo o la conversación.❑ Se alejan de las distinciones jerárquicas hacia una oferta de ideas más igualitaria en la que se respetan las diferencias.❑ Coconstruyen los objetivos y negocian la dirección de la intervención, colocando al cliente en el «asiento del conductor», como experto en sus propios predicamentos y dilemas.	<ul style="list-style-type: none">❑ Se mantienen empáticos y respetuosos ante el predicamento del cliente y cree en la capacidad de la conversación para liberar aquellas voces e historias que han sido suprimidas, ignoradas o no tomadas en cuenta previamente.❑ Buscan y amplifican las habilidades, fortalezas y recursos y evitan ser detectives de la patología o reificar distinciones diagnósticas rígidas.❑ Evitan utilizar un vocabulario de déficit y disfunción, reemplazando la jerga de la patología (y la distancia) con el lenguaje cotidiano.

Figura 1. Características de los profesionales posmodernos.

Fuente: elaboración propia adaptado de Friedman (1996: 450-451).

Una historia «densa»⁵ (en el relato de nuestros clientes) está llena de detalles, se conecta con otras y, sobre todo, proviene de las personas para quienes esa historia es relevante. Una historia «delgada» (la elaborada por un profesional) generalmente proviene de observadores de fuera, no de las personas que la están viviendo, y difícilmente tiene lugar para la complejidad y las contradicciones de su experiencia. Cuanto más «densa» sea una historia más posibilidades abrirá para la persona que la vive.

Esta postura se acerca más a lo que estamos buscando para un cambio de práctica en trabajo social, ya que las descripciones estructuralistas de la experiencia humana parten de la idea de que existen estructuras subyacentes que no podemos observar, solo podemos ver sus manifestaciones externas o superficiales (White, 2002).

Ducan, Hubble y Miller (2003) plantean que la práctica positivista imposibilita el cambio, pues las etiquetas diagnósticas definen un marco de

4. Filósofo del cual Geertz tomó el concepto de «descripción densa», específicamente de su ensayo *What is le penseur doing*.

5. Este concepto también tiene que ver con las identidades múltiples de la persona, no solo la identidad que dicta el problema, sino aquellas identidades que quedan libres del problema y que el modelo de déficit no busca, ni enfatiza.

expectativas que limita dicho cambio. Para Hardy Schaefer (2014), la idea clave en el trabajo clínico, que a nuestro parecer puede hacerse extensiva a cualquier tipo de práctica social, es la acomodación.⁶ Es decir, en primer plano, adecuar la intervención al usuario, considerando sus recursos, motivaciones y la alianza esperada.

Schaefer establece las diferencias entre prácticas de corte tradicional en psicoterapia y prácticas posestructuralistas.

TABLA 1
Diferencias en las prácticas tradicionales y posestructuralistas

<i>Criterios</i>	<i>Práctica estructuralista</i>	<i>Práctica posestructuralista</i>
Importancia de la teoría	Imprescindible la teórica	Prescindible la teórica
Proceso clínico	Proceso guiado por la teoría Guía ejercida por el profesional	Conversación guía el proceso Guía ejercida por el cliente
Profesional/cliente	Experto/inexperto (intervención)	Colaborador/experto (alianza)
Lenguaje	Representativo de la realidad Uso como descripción	Constitutivo de la realidad Uso como construcción
Esencia/construcción	Pauta (individuo o familia) (necesidad de diagnóstico)	Construcción y deconstrucción permanente (sin diagnóstico)
Queja o problema	Anomalía estructural y déficit	Relato restrictivo y monológico
Cambio	Reestructuración Posibilidades previstas	Apertura del relato Posibilidades no previstas
Práctica	Intervención técnica Recorrido anticipado	Conversación clínica Recorrido emergente

Fuente: Hardy Schaefer (2014).

Y el segundo plano, viene determinado por la semejanza en modelos de intervención entre las prácticas narrativas y el trabajo social, así como en procesos de construcción de las disciplinas. Podemos encontrar varios de estos elementos, pero aquí solo señalaremos algunos de ellos, es decir, aquellos que han sido objeto del acercamiento a esta práctica.

Comenzaremos por mencionar que, por ejemplo, la narrativa y el trabajo social, además de trabajar con las personas y con las familias, también trabajan con la comunidad, hecho que no encontramos en las otras prácticas posmodernas, o al menos con la riqueza de experiencias que aparecen en la narrativa ni con el despliegue de técnicas de registro,

6. Concepto acuñado por Piaget, que consiste en la modificación de la estructura cognitiva para acoger nuevos objetos y eventos que hasta el momento eran desconocidos. Subproceso de un proceso general de adaptación al entorno.

como: el árbol de la vida, el equipo de tu vida, las cartas, etc. Otra similitud que nos aproxima a las prácticas narrativas es la visión de género, ya que para ellos es fundamental; de hecho, la práctica narrativa lo plantea como elemento filosófico de su intervención: se cuestiona los efectos del poder sobre las vidas y las relaciones. En el caso del trabajo social ha generado incluso un modelo de práctica; esto tampoco ocurre en las otras prácticas posmodernas.

Y por último la práctica clínica como generadora del conocimiento. En trabajo social la intervención también es fuente de conocimiento, ambos son saberes aplicados, al contrario que otras disciplinas, que se plantean un análisis o que elaboran propuestas pero sin un compromiso claro con los clientes por el cambio. En el caso que nos ocupa, la práctica, la acción es fundamental, siendo lo que les da sentido a nuestros saberes.

El trabajo social es una profesión de ayuda cuyo objetivo es atender a las personas que atraviesan situaciones difíciles, que van desde la desorientación o desinformación a la marginación o a la exclusión social (Lázaro, Rubio, Juárez, Martín, Paniagua, 2007), y en ambas disciplinas el elemento determinante es la intervención. La PN rechaza la idea de encuadrarse en la posmodernidad, ya que hay al menos una contradicción fundamental, que no es otra cuestión que este paradigma fija sus bases en el relativismo, lo que implica un cuestionamiento de todos los presupuestos y que puede llegar al relativismo extremo (si bien adopta el criterio de la posmodernidad en cuanto al cuestionamiento del estructuralismo de la modernidad).

Por su parte, la práctica posestructuralista cuestiona estas *verdades* del conocimiento experto y analiza cómo se han producido estos significantes como referentes de nuestra cultura. Ello invita a abandonar la búsqueda de fundamentos, los diagnósticos y la postura del experto. Esta propuesta es más asumible por el trabajo social, pues como profesionales de la acción social la toma de postura debe ser consustancial a nuestra práctica.

Por último, por si estos argumentos no fueran suficientes, queremos señalar que la posición narrativa es política y ética, algo que se plantea también desde el trabajo social. Ideas como el perfeccionismo, la influencia de la pobreza, la marginación social, el machismo, etc., históricamente se han abordado desde el trabajo social y las vemos también reflejadas en las prácticas narrativas. Estos cuatro paralelismos son los que nos han llevado a plantearnos una *propuesta de modelo de prácticas narrativas en trabajo social*, con elementos suficientes para enriquecer la discusión sobre su viabilidad como alternativa de práctica. Pasemos a ver algunas de las referencias que acabamos de mencionar con más detalle.

2. La práctica clínica, territorio para la construcción de conocimiento

La pregunta que nos formulamos en este punto es cómo llegamos aquí, o mejor dicho, cómo se construyó este modelo. Seguramente a través de un proceso reflexivo, que en este caso pasaría por la práctica clínica llevada a cabo por sus fundadores durante varias décadas, más los interrogantes que se suscitaron de dicha intervención y la inquietud de buscar respuestas, y como colofón una postura profesional que rechaza las pretensiones de verdad de los discursos dominantes.

La evolución de la PN se ha generado al igual que otros postulados, que son el producto final de un proceso en donde se crea una corriente entre la teoría y la práctica. Pero aquí ha de entenderse teoría como sinónimo de práctica reflexionada, de experiencia previa teorizada. La experiencia sin teoría es ciega, pero la teoría sin experiencia es un juego intelectual, diría Immanuel Kant (1724-1804). La PN ha seguido el mismo camino que su predecesora, la modalidad de terapia familiar sistémica, considerada un paradigma científico desde la segunda mitad del siglo XX. Es decir, trabajar (práctica), cuestionarse dicho trabajo y elaborar alternativas que mejoren la vida de sus consultantes (teoría).

Este proceso reflexivo White lo consideraba esencial para generar un debate que favoreciera una mejor práctica. En una entrevista concedida a un medio local de información preguntado sobre su trayectoria profesional, él ya describía dicho proceso de ida y vuelta que era el resultado de su propio interrogatorio acerca de lo mejor para sus clientes. La inmediatez sobre el resultado de la intervención profesional es la que multiplica el debate interno, la reflexión y el posible cambio de visión del profesional, sobre la conveniencia o no de una actuación u otra, así como la búsqueda de otras alternativas, la generación de nuevo conocimiento, etc.; el bucle debía ser constante. En sus propias palabras, lo definía de la siguiente manera «[...] hacer mi propia interpretación de esas ideas, en lugar de simplemente aceptar las interpretaciones de los fundadores de estas escuelas» (White, 2002: 15-16).

El autor Pérez Soto refiriéndose a la construcción de la psicología como disciplina comenta que

En la ciencia lo que impera realmente es más bien una diversidad de programas de investigación que establecen no solo qué se entiende por objeto y problemática propia de la disciplina, sino, también, qué tipo de preguntas y qué tipo de procedimientos son aceptables, qué tipos de respuestas se consideran legítimas, qué debe considerarse como

«*realidades básicas*», a partir de las cuales construir las respuestas a problemas concretos (Pérez Soto, 2009: 51-64).

Esta misma idea se puede adaptar según nuestro criterio a cualquier conocimiento, y en el caso que nos ocupa lo observaremos en la práctica narrativa o el trabajo social.

Centrándonos ahora en el enfoque narrativo, analicemos cómo se ha ido gestando su reflexión, en qué espacio profesional se ha producido. A nuestro entender, este no es otro que la práctica clínica, lugar de encuentro de muchas disciplinas, en donde se ha propiciado el debate, la multidisciplinariedad, la crítica, etc. Un espacio donde generar e interrogarse acerca de cómo es mejor un tipo de intervención u otra, una zona de trabajo donde han confluído conocimientos como la psiquiatría, la antropología, la biología, la psicología, la pedagogía, etc.

Y también encontramos el trabajo social, el *casework*,⁷ que ha dado nombres muy ilustres a la práctica clínica y ha aportado elementos a la reflexión y al análisis de lo que se ha dado en conocer como terapia familiar sistémica, base de grandes modelos de intervención terapéutica, fuente de la que han bebido en las últimas décadas muchas disciplinas. De hecho no podemos comprender lo que significa la PN si no hacemos un pequeño viaje por la evolución de este conocimiento.

Este ejercicio práctico ha generado un flujo constante de intercambios de propuestas de intervención que han enriquecido de forma sustancial todos los saberes sobre los que se fundó; la retroalimentación constante entre teoría y práctica ha propiciado una viveza única a este saber. Este lugar de encuentro que es el trabajo terapéutico, el trabajo social clínico lo entiende desde los *intersticios*, es decir, desde los espacios vacíos que genera el sufrimiento en la vida cotidiana. «El trabajo social clínico actúa desde la cotidianidad, desde conversaciones aparentemente inocuas y hasta banales, pero que van acercándose a las personas con respeto y firmeza» (Roscoe, Carson y Madoc-Jones, 2011). De hecho,

pueden trabajar en su despacho, con citas previas fijadas, o pueden trabajar desde el encuentro casual en un barrio, en un territorio compartido. Cuando el trabajador social clínico, conversa, tiene un modelo teórico, con incidencias micro y macro, que enfoca una luz particular sobre las necesidades, dificultades, problemas o conflictos (Cardona y Campos, 2009),

y sobre el sufrimiento psicosocial (Ituarte, 1992).

7. Trabajo social de casos, modelo clásico de intervención basado en la intervención de los trabajadores sociales sobre las personas, individuos, usuarios o clientes.

Pero bajemos ahora a intentar conocer todo el entramado que la práctica clínica con familias desarrolló en los últimos cincuenta años y cómo ha forjado muchos marcos interpretativos y operativos. Describamos, pues, esta reflexión que desencadenó la construcción de la PN. Su inicio lo situaremos con el cuestionamiento de un relato alternativo al imperante originado en los años cincuenta sobre la práctica psiquiátrica psicoanalítica y conductista de aquellos años en los hospitales psiquiátricos, con escasos resultados, especialmente en enfermos esquizofrénicos. En aquel entonces varios países occidentales habían comenzado a mejorar la vida de la población psiquiátrica hospitalizada. Esta situación dio paso a que varios gobiernos impulsaran estudios dirigidos a encontrar nuevos tratamientos. En ellos se comienza a vislumbrar la relevancia de la familia del esquizofrénico para su tratamiento. Es en ese contexto donde comienza a generarse la terapia familiar.

Para explicar esto, en el marco de unas jornadas sobre formación en terapia familiar en la ciudad de Valencia en la década de los ochenta, el psiquiatra y psicoterapeuta Ricardo Sanz (2006) afirmaba que la terapia sistémica responde al intento de los profesionales de dar una respuesta más ajustada a los problemas de sus clientes y sobre todo para aquellos casos en los que no se ofrecían respuestas adecuadas a los problemas de los clientes o no les reducían su malestar.

La ruptura con otros modelos anteriores –especialmente el psicoanálisis, que contaba con una larga tradición en la aproximación intrapsíquica– llevará a tener que replantearse todo lo establecido hasta el momento, desde quién es ahora el cliente (individuo o familia), el tipo de relación, etc. Sin duda, en la década de los sesenta estos planteamientos suponen una auténtica renovación del ejercicio de la terapia, y dan a luz a diferentes corrientes, técnicas e instrumentos generados por aquellos insatisfechos con los modelos predominantes de la época. Esta visión queda fielmente reflejada en la siguiente ilustración.

La figura 2 describe la visión de Sanz, que argumenta que el inicio del trabajo sistémico con familias es un conglomerado de técnicas y formas de trabajo desde diferentes postulados, siendo el *casework social* uno de ellos. Esta suerte de instrumentos técnicos impone una forma de mirar diferente, ya que la fuerza de la reflexión es la que crea conocimiento, la técnica solo los aplica. La acción de una técnica dura solo su ejecución, mientras que la acción de una profesión trasciende los hechos, si esta produce modificaciones en la realidad que aborda (Kisnerman, 1985).

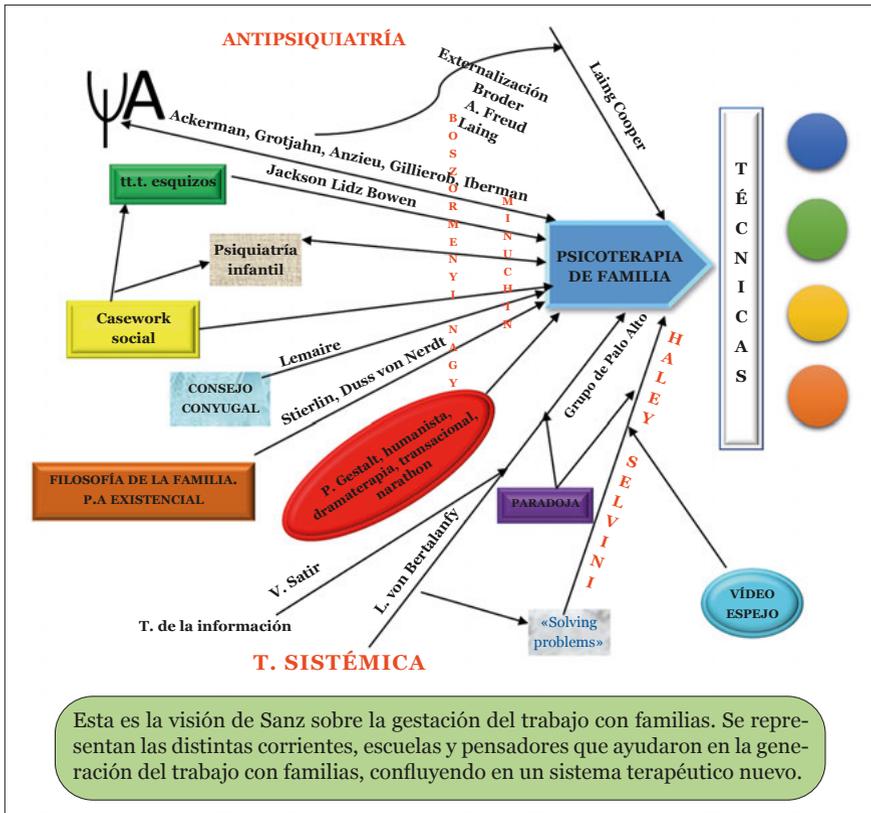


Figura 2. Bases del trabajo con familias
 Fuente: R. Sanz Pons. Universidad de Valencia, 2006.

Esta advertencia se une a otras, como la reflexión que encontramos en los años cincuenta de Milton Erickson,⁸ que avisaba sobre aquellos procesos terapéuticos donde el cliente era lo suficientemente prescindible para el tratamiento de su patología, resultando central su queja y sintomatología para el desarrollo de una terapia (O'Hanlon, 1993). Parecía necesario, pues, pasar de una amalgama de instrumentos técnicos a gestionar la terapia desde un proceso donde el cliente no fuera prescindible. Como iremos viendo con el tiempo y debido al inconformismo de los profesionales pasó a estructurarse en torno a dos grandes modelos, el comunicacionalismo y el modelo estructural (Linares, 1997).

8. Milton Erickson, médico hipnoterapeuta. La mayoría de los saberes que conocemos de él son a través de sus discípulos.

En estos inicios la situación del cliente y su problema eran enmarcados por el terapeuta dentro de su propio modelo epistemológico. De tal modo que todo lo que el cliente pudiera expresar de sí mismo era traducido por el profesional como un elemento más que confirmaba el diagnóstico y a la vez su propia teoría del problema. Este trabajo terapéutico llevaba al camino de la imposibilidad del cambio en el cliente, situación que Erickson se explica desde los problemas que el terapeuta debe sortear a la hora de hacer terapia y no como un fenómeno que se entiende desde el cliente. Algunos psicoterapeutas explicaban esta situación atribuyendo al cliente una resistencia al cambio (Gómez y Gómez, 1994).

Desde esta situación, Erickson promovía la flexibilidad, la singularidad y la individualidad. La genialidad de su trabajo se encuentra en la *utilización* de los recursos interiores, considerándolos únicos de cada persona, para encarar creativamente los problemas de la vida de todos los días. Su intervención variaba con cada paciente. Subrayaba la originalidad de cada individuo, que, motivado por necesidades personales y defensas idiosincráticas, requería maneras originales de abordaje en vez de estilos ortodoxos, poco imaginativos y doctrinarios. Esto supone un proceso de terapia a la «medida del cliente». Subraya así la singularidad de los procesos terapéuticos desde la particularidad de cada cliente. Así pues, cada terapia debe ser diferente debido a que cada cliente ha tenido experiencias, contextos, recursos y desafíos desiguales.

A pesar de estos cuestionamientos, podemos decir que los primeros pasos en terapia familiar se encaminan hacia el estudio del plano pragmático de la comunicación, es decir, hacia las secuencias interaccionales de conductas y su relación con la sintomatología. Los profesionales de esta primera etapa están influidos por la teoría general de sistemas y la cibernética, y motivados en parte por la ruptura con otros modelos antecesores, que contaban con una larga tradición en la aproximación intrapsíquica.

Posteriormente, se trabajó intensamente en investigar cómo es que las personas cambian y cómo es que los problemas persisten en el tiempo. Ahora, las propuestas terapéuticas sistémicas centraron su mirada en las formas en que los clientes desarrollan patrones rígidos de relación con la situación que los aqueja, especialmente desde las soluciones con las que intentaban resolver sus problemas (Prochaska, 1998; Watzlawick, 2000). El trabajo sistémico continúa preguntándose cómo dar respuestas más ajustadas a los problemas que les presentan sus clientes; ello va generando constantes avances en la manera de ver los problemas, en cómo acercarnos a ellos, cómo interrogar sobre ellos, etc. Se van incorporando nuevos objetivos, como la visión del cliente y del terapeuta como socios, la adaptación

a una aproximación constructivista del significado, la atención centrada en la narrativa o la forma del relato relativa al significado.

Se comienza a cuestionar las intervenciones prolongadas y, paralelamente, el deseo de elaborar procesos más breves que consideren los recursos experienciales del cliente como útiles y necesarios para el proceso terapéutico, se desarrolla una terapia centrada en soluciones (De Shazer, 1988). Esta puso el acento en una mayor efectividad de la terapia, y para ello era importante en el *setting* clínico hablar y destacar aquellas situaciones en las que el problema original no estaba presente. En estas intervenciones el profesional está llamado a facilitar la identificación de las excepciones del problema, a partir de esquemas conversacionales que permitan al mismo tiempo identificar o descubrir aquellas soluciones exitosas o, incluso, darse cuenta de que el problema descrito no ha impactado de la misma forma en todas las áreas de su vida. En resumen, había espacios en la experiencia vital en que el problema no existía o no había contaminado aún importantes espacios de la vida de la persona.

Las siguientes generaciones de terapeutas familiares, sin embargo, concederán mayor importancia a la exploración del significado, el discurso narrativo y los procesos de cambio ligados a la identidad. Aunque la evolución constructivista no es lineal ni aglutina al conjunto de las propuestas teóricas surgidas, gran parte de los terapeutas sistémicos (sobre todo en EE. UU. y el norte de Europa) cambian su foco de interés hacia los procesos mentales relegados antaño a la caja negra. Así la definición de terapia evoluciona y se concibe como un proceso epistemológico en el que la (re) construcción del conocimiento en un contexto relacional constituye el eje del cambio.

Desde este punto de vista renovado, el síntoma ya no se considera solo como una expresión de la estructura y los patrones de interacción familiar, sino que además se atribuye un papel crucial a la *mitología* familiar, entendida como una red de narrativas compartidas que alberga las creencias, afectos, legados, rituales y polaridades semánticas respecto a los cuales cada miembro es a su vez agente (contribuye a su construcción) y receptor (se posiciona y es influido por ellas) (Dallos, 1996, 2006; Linares, 1996; Linares y Campo, 2000; Ugazio, 1998). Esta nueva tendencia se caracteriza por un interés creciente en la construcción social del conocimiento y la realidad, la trabajadora social y terapeuta L. Hoffman (1985; 1988a) define este cambio como un movimiento pendular porque estas premisas epistemológicas ya están en las formulaciones originales sobre el modelo ecológico de la mente de Bateson, quien impulsa definitivamente el nacimiento del modelo sistémico.

En aquel momento, el estudio de la intersubjetividad y los procesos de construcción del significado implicado en la experiencia relacional cobran vital importancia. Se cuestiona la noción de autoridad del terapeuta. Este es incluido como una voz más dentro de la red de discursos vinculados al problema. Lo observado no es independiente del observador. El trabajo de Andersen (1994) sobre el equipo reflexivo es un punto de referencia fundamental de esta línea evolutiva al incorporar al espacio terapéutico una multiplicidad reverberante de visiones. Muchos otros autores desarrollan su trabajo bajo el influjo de la nueva forma de entender el cambio del modelo sistémico desarrollando recursos conversacionales de gran trascendencia (Anderson y Goolishian, 1988; 1990).

De especial interés en el plano conversacional es el desarrollo de la entrevista circular del grupo de Milán (Selvini, 1990) por su precisa forma de dibujar secuencias interaccionales coloreadas de matices de significado relacional. La conversación entre los interlocutores del contexto terapéutico (y también el extraterapéutico) adquiere suma importancia, se enriquece con el uso de nuevas metáforas de cambio dotando el flujo conversacional de una carga significativa de connotaciones semánticas. El lenguaje adquiere un protagonismo insólito y se le confiere un *poder constitutivo*.

Muchas de las propuestas teóricas subscriben la idea de que es en el lenguaje donde reside el centro de poder. A través de él puede generarse un contexto de libertad en el que proyectar futuros alternativos, explorar bifurcaciones y sus implicaciones, y multiplicar las posibilidades vitales de las personas y familias que consultan por un problema. Las posturas más radicales cuestionan incluso la noción de «sistema», al que definen como un subproducto del poder constitutivo del lenguaje.

Es en este punto que el foco sobre la narrativa y los procesos en la construcción de significado, vehiculizados por el lenguaje y la interacción social, así como la concepción del profesional como un coconstructor de alternativas liberadoras, aúna las posturas de una parte significativa de los representantes del modelo sistémico de finales de la década de los ochenta y principio de los años noventa. En efecto, es en la década de los noventa cuando las terapias centradas en las narrativas empiezan a imponerse y extenderse rápidamente. La influencia del construccionismo social propuesto por K. Gergen (1985) será trascendental y en los terapeutas sistémicos inspira la creación de modelos basados en la metáfora del texto. A los profesionales de la intervención clínica con familias la práctica les ha conducido a bucear en territorios hasta ahora no explorados o insuficientemente explorados en las intervenciones clínicas.

Este sistema de trabajo práctica-teoría/teoría-práctica, esta retroalimentación constante, generó en cada momento una postura profesional o rol característico en cada etapa. Hasta ahora hemos realizado algunas indicaciones de cómo era esa postura, pero me gustaría marcar con claridad las diferencias de cada momento, pues es determinante para comprender la evolución de la práctica sistémica y cómo este proceso fue concluyente para llegar a la práctica narrativa. La postura profesional y la gestión que se hace de ella es un rasgo muy identitario de la PN. Al comienzo de este tipo de prácticas, el punto de mira se pone en lo que no cambia, lo que se queda igual y es problemático: el síntoma y las interacciones familiares en su entorno. La idea es que hay una función del síntoma que será mantener el equilibrio de la familia (la homeostasis). El terapeuta, como agente externo, tiene la tarea de desbalancear el equilibrio «malsano» a través de alianzas terapéuticas para conseguir que el síntoma se vuelva innecesario.

En la siguiente etapa el foco se reorienta hacia aspectos de cambio: cómo interactúa el profesional con las familias para provocar un cambio en los síntomas y disfuncionalidades presentadas. La observación se dirige a las redundancias y esto conduce a la formulación de una hipótesis sobre el funcionamiento familiar, y al diseño de una estrategia que dé como resultado la modificación de las reglas que no resultan útiles para el adecuado funcionamiento. La terapia se centra en la solución del problema presentado, y en el aquí y ahora, cambiando la «clase de soluciones intentadas». El éxito de la terapia consiste en provocar un salto cualitativo de un sistema de reglas a otro, y el terapeuta es el facilitador o agente de este cambio.

En los modelos multidimensionales, la visión de la familia y de los síntomas es entendida como un sistema complejo en interacción con el contexto, y se solicita ayuda al definir un aspecto de su convivencia como problema. Disponen de recursos estructurales, cognitivos, emocionales y comportamentales para ajustarse a las demandas del cambio. El proceso de cambio se dirige a: priorizar el síntoma por el cual la familia pide ayuda como primera fase y, después, ampliar el foco hacia otros aspectos de la interacción familiar y de la pareja conyugal, si así se requiere. Las técnicas de intervención son de procedencia estructural, estratégica, constructorista, psicoeducativa y analítica, según el síntoma y la fase del tratamiento, con un pragmatismo funcional orientado a la investigación. El rol del terapeuta es activo, se entiende como parte de un sistema creado a propósito (Stanton y Gardini, 1988; Gammer, 1995).

En las últimas etapas el plan de trabajo se ejecuta desde una perspectiva no patológica que pretende: evitar, culpar o clasificar a los individuos o las familias; apreciar y respetar la realidad y la individualidad de cada

cliente; utilizar una metáfora narrativa, y ser colaborativos en el proceso terapéutico y ser públicos o transparentes respecto a sus sesgos y a la información que poseen. Se adopta la posición de no conocimiento y se busca en los elementos del relato, o en los elementos ausentes, aquello que permita establecer un giro en el curso que están presentando los acontecimientos.

La posición del profesional narrativo es descentrada, pero influyente (White, 2002), no se le visualiza como experto, sino como un facilitador de la conversación, como un maestro, o una maestra, en el arte de la conversación. El profesional es un acompañante/testigo con la responsabilidad de asegurar una atmósfera de curiosidad y respeto, y cuya misión es descubrir, junto con la persona, cuál es la vida que quiere vivir y cómo llegar a vivirla. No se acepta ninguna invitación a ser el experto en la vida de las personas, sino que da prioridad a las ideas y recursos personales.

Para este profesional narrativo un desenlace aceptable de la consulta será la «identificación o generación de relatos alternativos que les permitan llevar a cabo nuevos significados y que traigan consigo logros apetecidos, nuevos significados que las personas experimentan como más satisfactorios, útiles y abiertos a múltiples finales» (White y Epston, 1993). Consideramos que, de esta incesante discusión generada en el quehacer de la práctica clínica, se puede constatar que dicho espacio fue creador indudable de conocimiento, de producción de técnicas e instrumentos, de enfoques, de nuevas perspectivas, etc. Sin lugar a dudas, la inquietud profesional supuso un acicate, pero también dos cuestiones que a nuestro modo de ver fueron determinantes.

La primera, la multiplicidad de saberes desde diferentes conocimientos, con profesionales que miraban la realidad desde varios ángulos a la vez, donde este trabajo multidisciplinar y transversal generaba una permanente riqueza a la intervención clínica. Un segundo elemento que también valoramos como esencial es el planteamiento de intervenciones más cortas, sin llegar a ser lo que posteriormente se conocieron como terapias breves, pero intervenciones que no significaban un plan de vida como antes encarnaba entrar en una intervención clínica de carácter psicoanalista. Ese acortar los periodos de intervención alentaba la necesidad de dar respuesta antes y con ello se estimulaba la explosión de nuevos conocimientos.

La suposición que hemos planteado en este mundo de la práctica clínica fue que este espacio propició el suficiente debate para que surgiera la práctica narrativa. Esta suposición aparece en varios textos de autores que al hablar de sus intervenciones terapéuticas cuentan sus anécdotas sobre cómo fue su progresión personal en la práctica clínica, cómo a partir de dicho trabajo se crearon sinergias que los cambiaron.

Epston (1980) comenta que durante la Reunión Inaugural de Terapia Familiar Australiana le sucedió un hecho fortuito, que la programación de sus respectivos talleres a la misma hora les impulsó a unir esfuerzos y la conclusión fue que se convirtió en responder recíprocamente a las respuestas del otro:

Mi trabajo comenzó a fusionarse con el de Michael White. Un aspecto del trabajo de White que hice mío es el concepto de la *externalización del problema* que puede resumirse en considerar que la persona no es el problema, el problema es el problema. Esto me permitió adoptar una posición racional y práctica en la terapia. Este concepto me liberó de las restricciones que me imponían algunas prácticas dominantes que, según comprobé, me alejaban de la familia. Una vez más, esto determina una posición de intercambio entre iguales.

Estimé que esto era un saludable antídoto contra mi experiencia práctica de posgrado en la psiquiatría infantil ortodoxa: contra su carácter pseudocientífico, su compromiso con aquello que Foucault (1999) llama *la mirada*, y contra la manera en que dicha psiquiatría dividía el sujeto observador del objeto observado y suprimía los conocimientos *innatos* (Epston, 1994).

La anécdota ilustra las constantes interacciones que el mundo de la práctica clínica genera, podemos ver que el cambio de paradigma al que se adhiere la PN se produce en el fragor del trabajo cotidiano, dándose una similitud entre lo acaecido con el psicoanálisis y la terapia sistémica, y que comentábamos al inicio de este capítulo. Es decir, la búsqueda de mejores respuestas para con las familias ha generado un nuevo enfoque que pretende ser más respetuoso, dando a su vez un cuerpo de conocimiento distinto, pues sus fundamentos son diferentes, tal y como se verá reflejado en el capítulo dos, donde abordamos los fundamentos del modelo de la PN.

Virginia Satir inició la fecunda participación de trabajadores sociales en el campo de la clínica, con un estilo personal y carismático, dirigiendo numerosos seminarios de formación y publicando uno de los primeros libros sobre terapia de familia, *Terapia familiar paso a paso* (1964; 1988). Es una experta reconocida tanto por los compañeros clínicos como dentro de la intervención en trabajo social. También encontraremos aquí a Lynn Hoffman (1992), autora de varios libros. Gracias a su longevidad ha podido recoger los aspectos más generales en su libro de fundamentos de la terapia de familia, que se centra en los problemas de la familia, y ofrecer una información enciclopédica sobre las corrientes conservadoras de la terapia familiar, así como aportaciones nuevas e iconoclastas, hasta elaborar más recientemente textos desde marcos de la terapia colaborativa, etc. También De Shazer (1988), creador de las terapias centradas en soluciones y

autor de técnicas tan importantes para el trabajo posmoderno como las *excepciones a las reglas*, *las escalas* o *la pregunta milagro*.

Todos estos elementos son relevantes hoy en día para el trabajo con las personas, tanto desde una vertiente de práctica clínica como desde un espacio de práctica social. Son muchos los profesionales desde las dos orillas de la práctica que vienen gestionando alguna de las técnicas creadas por estos autores.

En el cuadro que adjuntamos podemos comprobar la representación amplia y variada que el trabajo social ha aportado a la práctica clínica, desde diferentes posicionamientos y formas de entender la relación y en las distintas etapas de lo que entendemos por terapia familiar. Sus propuestas de trabajo siempre fueron más próximas a las familias, abordando una práctica desde sus aspectos más relacionales, de manera menos patológica y mucho más de ayuda. Circunstancia que deriva, seguramente, de la tradición y la formación como trabajadores sociales.

Como se desprende de la tabla 2, la participación en esta evolución del *casework social* es significativa, y no solo hemos mantenido la cuota inicial con la que se inició la terapia familiar (tal y como aparece en el gráfico 2) sino que además hemos incrementado el corpus teórico con importantes publicaciones que dieron un impulso a la práctica clínica; básicamente la participación terapéutica de la profesión se ha producido en casi todas las corrientes. A esto hay que unir que son varios los compañeros que desarrollaron sobre todo en la narrativa nuevos modelos, tal es el caso de S. De Shazer con las terapias breves centradas en soluciones o en las PN con M. White y D. Epston. Sin lugar a dudas, la práctica clínica ha sido fuente de crecimiento para muchas disciplinas, incluido el trabajo social. Veamos ahora cómo este espacio de confluencia ha impactado en nuestra disciplina.

La aportación del antiguo *casework* (trabajo social de caso) viene desde la década de los sesenta. Una de las figuras emblemáticas del trabajo social es Gordon Hamilton (1967; 1984), que aludía a los problemas con los que el trabajador social se encuentra, que en muchas ocasiones pasan por trastornos, frustraciones y traumas que surgen de la vida familiar, y los profesionales tienen que tratar con estas desviaciones. Para muchas personas los psiquiatras no son accesibles, ni procuran este tipo de tratamiento. Los trabajadores sociales tratan constantemente con personas que, al proyectar sus problemas en factores sociales o en otras personas, no buscan inicialmente ayuda porque no reconocen su autoimplicación. Esta situación hace inevitable que los trabajadores sociales se preparen para el trabajo clínico (G. Hamilton, 1974; 1984: 26-50). Un rasgo importante de esta influencia viene determinado por nuestra forma de acercarnos a la realidad social.

TABLE 2
Representantes de las distintas corrientes en terapia familiar

Nombre	Autor/es	Fuente secundaria	Concepto sistémico básico	Procedimiento principal
1. Modelos clásicos de la primera cibernética				
Estructural	S. Minuchin, B. Montalvo, C. H. Aponte	Estructuralismo	Estructuras, fronteras y jerarquías	Desafío de las fronteras y estabilización de los subsistemas
Multigeneracional	Borzomeny-Nagy y Spark, M. McColdrick, B. Carter	Psicoanálisis	Relaciones invisibles entre generaciones	Aclaración de las cuentas y los legados
Modelo vivencial-comunicativo	V. Satir, K. Whitaker	Psicología Humanista	Autoestima y comunicación	Escultura, <i>reframing</i>
Estratégico/MIR de Palo Alto	J. Haley, P. Watzlawich, Q. Weakland, L. Segal, P. Papp	Cibernética	Familia como circuito de regulación cibernético	Paradojas, ordalías, tareas extrasesión
Escuela de Milán	M. Selvini, S. Cirillo, J. Prata	Cibernética	Juego familiar	Circularidad, neutralidad, hipotetización, prescripción invariable
2. Modelos de la segunda cibernética				
Modelo Familiar Estratégico	C. Madanes, H. Haley, I. L. Boscolo H. Stherling, L. Hoffman	Constructivismo	Juegos familiares como juegos de lenguaje	Preguntas estratégicas, circulares e hipotéticas
Equipo reflexivo (<i>Reflecting Team</i>)	T. Andersen	Constructivismo	Construcción de realidades múltiples	Equipo reflexivo y cooperación
3. Modelos narrativos				
Diálogos constructivos	H. Anderson, H. Goolishian	Constructuccionismo social	Construcción social de realidades por medio del lenguaje	Diálogos múltiples, creación de contextos cooperativos.
Deconstrucción	M. White, D. Epston	Filosofía de la posmodernidad	Sistemas humanos formados por relatos de sus participantes	Externalización, búsqueda de acontecimientos extraordinarios
Centrado en soluciones	S. De Shazer, I. Kim Berg, M. Selekman, E. Lipchik	Filosofía del Lenguaje	Determinismo lingüístico	<i>Solution talk</i> , pregunta por el milagro, tareas extra-sesión

Fuente: elaboración propia, adaptado de Von Schlippe y Schwitzer (2003), Nardone y Portelli (2006) y Cardona (2012).

Para Barker (1995; en NASW, 2005: 9), «El Trabajo Social Clínico es la aplicación profesional de los métodos y teorías del Trabajo Social al diagnóstico, tratamiento y prevención de disfunciones psicosociales, incluyendo desórdenes emocionales, mentales y conductuales». En este sentido, la NASW⁹ argumenta que el trabajo social clínico tiene un enfoque primario sobre el bienestar mental, emocional y conductual de individuos, parejas, familias y grupos. Se centra en un acercamiento holístico a la psicoterapia y a la relación del cliente con su medio ambiente. El trabajo social clínico ve la relación del cliente con su medio ambiente como esencial para la planificación de un tratamiento. Y, en consecuencia, los trabajadores sociales a menudo son los primeros en diagnosticar y tratar a personas con desórdenes mentales y varias perturbaciones emocionales conductuales. El trabajo social clínico se caracteriza por la versatilidad de sus profesionales y la variedad de sus funciones.

Sobre estas cuestiones son muchos los profesionales del trabajo social que se han posicionado al respecto, pues son muchos también los que desarrollan su profesión en este ámbito de la intervención clínica. Tal es el caso de la trabajadora social clínica Amaia Ituarte (2012: 196), quien expresa así la relación terapéutica entre cliente y profesional:

un proceso psicoterapéutico que, por medio de la relación entre un trabajador social y un cliente (individuo, pareja, familia, grupo) y a través de un análisis y profundización de sus sentimientos, emociones, vivencias, dificultades y de la manera en que todo ello se manifiesta en sus relaciones interpersonales en diferentes contextos significativos, trata de ayudar a las personas a afrontar sus conflictos psicosociales, superar su malestar psicosocial y lograr unas relaciones interpersonales más satisfactorias, utilizando para ello tanto las propias capacidades del cliente como los recursos del contexto social.

Todo esto ha suscitado un debate acerca de las competencias que las trabajadoras sociales deben tener. Aportamos aquí la visión de la doctora y asistente social clínica¹⁰ Martha Chescheir (1984), quien nos ofrece su punto de vista sobre cuáles son las áreas de competencia del trabajador social clínico.

9. Acrónimo en inglés de la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales estadounidenses.

10. Se utiliza asistente social o trabajador social de forma isomórfica, ya que ambos términos son homologables. Se utilizarán en función de la época de los autores y de la zona geográfica de la que estos provengan.

TABLA 3
Áreas de competencia del trabajador social clínico

<i>Áreas de competencia del trabajador social</i>	<i>Finalidades del trabajador social clínico según Martha Chescheir</i>
1. Trabajo con personas en el contexto de su situación social	<p>Establecer un equilibrio entre las necesidades personales y las oportunidades que ofrece la vida.</p> <p>Lograr un ajuste entre lo que le conviene al individuo y lo que le conviene al sistema social.</p> <p>Relacionar a las personas con los recursos y comenzar en cualquier extremo del medio continuo psicosocial, ya sea con la persona o con el sistema social.</p> <p>Ayudar a personas de todas las clases y condiciones para que se adapten a situaciones realistas, y cómo cambiar estas condiciones sociales para adecuarlas a las necesidades de las personas.</p>
2. Trabajo con la familia como medio de ayuda	<p>Evitar una desintegración familiar como reconstituir familias desintegradas.</p> <p>Intervención en familias en momentos de crisis.</p> <p>Trabajar en sus propios hogares cuando es necesario, para así ayudar a movilizar recursos internos y externos para mejorar y conservar el funcionamiento familiar.</p> <p>La terapia familiar y el asesoramiento matrimonial también le competen al trabajador social, pero no están limitados solamente a estos modelos en particular.</p>
3. Trabajo de terapia con grupos en actividades cuyas tareas estén relacionadas	<p>Concebir y utilizar dinámicas del proceso grupal para conservar y mejorar el funcionamiento social.</p> <p>El conocimiento de la dinámica de grupos se traduce en una buena comprensión del contexto organizacional y le permite al trabajador social buscar cambios en marcos institucionales.</p> <p>Los grupos de terapia y socialización ayudan a rehabilitar a personas con dificultades de relaciones interpersonales y que carecen de habilidades sociales.</p>
4. Trabajo con organizaciones y sistemas sociales para mejorar situaciones sociales	<p>Comprenden la importancia de sistemas de apoyo naturales y son presentados a los clientes a medida que los necesitan.</p> <p>Como defensores de los pobres y de los grupos minoritarios, los profesionales clínicos a menudo se encuentran en determinadas situaciones sociales defendiendo a personas que no pueden hacerlo por sí mismas.</p> <p>Cuando las organizaciones e instituciones dejan de funcionar en beneficio de las personas.</p> <p>Crear un medio que custodie y cuide, donde las personas puedan expresar su preocupación por los demás y trabajar juntos por el bien común.</p> <p>Promover cambios en los sistemas para humanizar las condiciones sociales.</p>
5. Trabajo con personas que se enfrentan a crisis de situación o de maduración	<p>Ayudar en toda clase de crisis. Estas pueden ser de situación o de maduración. Las primeras son aquellas en que se produce un trauma físico o una pérdida aguda (personas significativas). Pueden ayudar a las personas a recuperar su fuerza anterior, y en algunos casos incluso mejoran su nivel general de funcionamiento social.</p>

	Las segundas crisis, que también se llaman de transición de vida (niñez, adolescencia, adultez y senectud), producen crecimiento pero la forma en que una persona los aborda es el resultado de múltiples factores, incluyendo la organización intrasíquica individual, los patrones de interacción familiar y la presencia o ausencia de sistemas de apoyo naturales.
--	--

Fuente: Martha Chescheir (1984).

Destacamos, en este sentido, que el proceso de ayuda que ejerce el trabajador social clínico es siempre intencional, ya que responde a determinados ejes o prioridades de su acción. Andolfi (1985: 31) propone que el trabajador social, cuando se transforma en terapeuta, debe abandonar los viejos paradigmas que hacen suponer la terapia como un proceso de curación. Según sus ideas «el trabajador social debe entrar a formar parte del sistema familiar con su bagaje técnico de experiencias, pero también con su personalidad, su fantasía, su sentido del humor, su capacidad para participar en las emociones de los demás, renunciando al atavío mágico y falso del curador».

Para Quiroz y Peña (1998: 14-25), haciendo un análisis de los modelos teóricos del servicio social propuesto por Ana María Campanini y Francesco Luppi, nos dicen:

Como consideración de carácter general debemos admitir que por ser el Trabajo Social una disciplina que se ocupa de un campo tan complejo como lo social; se encuentra frecuentemente sometido a cambios, fluctuaciones y, a veces a transformaciones rápidas e imprevistas. Además, las Ciencias Sociales y de la conducta, entre ellas profesiones dedicadas a la ayuda, la terapia y la psicoterapia, sufren procesos de aceleración de tal magnitud, que exigen una adecuación continua de las claves de lectura de los fenómenos que trata. Entre este contexto, la aparición de nuevas teorías o corrientes de pensamiento psicoterapéutico, han dibujado tendencias definitivas en el Trabajo Social Clínico, en su evolución y desarrollo.

Como hemos visto en este espacio de confluencia que ha sido y es la práctica clínica, las prácticas narrativas ha crecido en un espacio nada ajeno al trabajo social, y, como miembros de este, también ha ayudado a la generación de la narrativa, al igual que la antropología, la biología, la pedagogía u otras disciplinas. Es cierto que los creadores de este enfoque no sitúan el trabajo social como fuente de inspiración para crear su andamiaje, pero en nuestra humilde opinión sin la mirada de los trabajadores sociales seguramente tampoco se entenderían las prácticas narrativas. Un breve repaso a nuestros orígenes nos puede apuntar algún dato acerca de

tal afirmación. Para argumentar este punto tomaremos prestado algunos enunciados del prólogo de la obra de M. Richmond (1917-1922), *El caso social individual. El diagnóstico social*, que hace M. Gaviria (1996) en él, y en el que nos acerca a la figura de nuestra pionera. También desgrana algunas de las premisas fundamentales del trabajo social, y es aquí donde observamos rasgos que sostienen nuestra argumentación.

Dice Gaviria que Richmond era darwinista, el trabajo social para ella era «conseguir la adaptación de los clientes a un mundo y a una sociedad que se iría reformando progresivamente». Entonces era totalmente revolucionario decir que para trabajar los casos sociales había que comprender, sin prisas y a fondo, a la persona o familia, no solo en su momento actual, sino en toda su historia anterior (Gaviria, 1996: 13-16; en Richmond, 1996). Gaviria nos informa de cómo Mary Richmond «aborrece el burocratismo, entonces llamado oficialismo. Colabora con los sindicatos para lograr la prohibición del trabajo infantil. Se adelanta 40 años a Foucault, al denunciar la perversidad de las grandes instituciones y proponer la desinstitucionalización, todavía hoy no terminada» (Gaviria, 1996: 13-16; en Richmond, 1996).

El último de los enunciados que tomamos de Gaviria al hablar de Mary Richmond es aquel que atribuye a la autora al señalar que «hay que adaptar no solo las personas a la sociedad, sino la sociedad a las personas» (Gaviria, 1996: 13-16; en Richmond, 1996). A lo largo de todo el prólogo el autor intenta que veamos la actualidad de los pensamientos de la pionera, y cómo también muchos de sus enunciados siguen todavía en plena actualidad. Haremos un último intento para mostrar nuestra contribución a la construcción de las prácticas narrativas o al menos unos rasgos de proximidad entre ambas disciplinas, para ello haremos referencia a los consejos técnicos que Mary E. Richmond daba a las trabajadoras sociales de principios del siglo XX y que Gaviria recupera en su prólogo (Gaviria, 1996: 13-16; en Richmond, 1996) (tabla 4).

Estos consejos son una parte de nuestros orígenes más remotos, pero no solo en ellos encontramos referencias cercanas a la propuesta metodológica por la que estamos apostando, pues a lo largo de nuestra historia como profesión y como disciplina son muchos los autores que nos dirigen hacia intervenciones que se ajustan bastante a la propuesta narrativa. Otro ejemplo lo tenemos en Helen Perlman (1960), cuyas aportaciones siguen hoy vigentes y que planteaba que «nadie conoce mejor el problema por dentro y por fuera mejor que el cliente y, por otra parte, si hay que ayudarlo a trabajar en ello, tiene que ser ajustándose a su concepción del mismo» (Perlman, 1965: 152).

TABLA 4
Consejos técnicos de Mary E. Richmond para los trabajadores sociales

Poner el énfasis en lo normal, no en lo patológico.	Evitar la rigidez mental del profesional.	Ir con la verdad por delante.
Hablar mucho e intensamente y amistosamente a intervalos frecuentes con los clientes.	Buscar los aspectos positivos de la relación del trabajo de casos.	Estimular el cambio de aires del cliente alejándolo de sus tensiones y conflictos.
Estar disponible a las llamadas de emergencia.	Saber ver los avances por escondidos y pequeños que sean, en el caso de que estos se produzcan.	Considerar a las personas desde la honestidad, el afecto, la simpatía, la pulcritud, la puntualidad, la responsabilidad, la estabilidad.
Confiar en los clientes, lo que ayuda al éxito.	Emplear el acompañamiento y la paciencia.	

Fuente: elaboración propia adaptado de Richmond (1996).

No queremos extendernos más porque las referencias son considerables, pero pensamos que estas dos menciones tan significativas pueden ser lo suficientemente indicativas para considerar que según estas similitudes podemos establecer que vemos factible la construcción de un modelo de trabajo social en la narrativa, en contextos públicos de ámbito generalista y de atención directa. Esto será objeto de otro apartado más adelante, en concreto al contemplar los escenarios de la práctica narrativa, al desarrollar nuestra propuesta.

3. El trabajo social comunitario, y la seducción de las prácticas narrativas con colectivos

El relato de nuestra profesión se encuentra plagado de intervenciones para resolver los conflictos de los colectivos, objeto de nuestra intervención, desarrollando una modalidad y unas técnicas de aplicación, para remediar los problemas de la comunidad. La historia que hemos ido construyendo los trabajadores sociales a lo largo de los últimos cien años, partiendo desde las primeras actuaciones comunitarias, las «residencias sociales» (*settlements*) implantadas en los barrios obreros, que podríamos catalogarlos como los antecedentes directos de los actuales *centros sociales*, pasando por la introducción de los *métodos* de trabajo social de grupo y de desarrollo y organización comunitarios que fue realizada por Naciones

Unidas durante la década de los años cincuenta, nos muestran una larga práctica donde aparecen nombres y definiciones diferentes, tales como: residencias sociales, animación de grupos, organización y desarrollo comunitario, trabajo social en grupos, desarrollo social, acción global, desarrollo social local, etc.

En nuestro entorno más cercano dichos métodos pasan a formar parte del programa especial de servicio social de Naciones Unidas para Europa, este programa planteaba como objetivos principales: Difundir las técnicas modernas del trabajo social con vistas a la formación y al perfeccionamiento de los trabajadores sociales y orientar la política social europea hacia la solución de los problemas que afectan a los individuos, a las familias y las comunidades. En 1955 la ONU publicó un folleto sobre el progreso social por el desarrollo comunitario. Esta publicación y la realización de varios seminarios de carácter internacional pondrán al desarrollo y la organización comunitaria en el centro del debate mundial acerca de la gestión, el avance, y el progreso de los pueblos. Será en 1962 cuando se incorpore a la docencia de los trabajadores sociales la enseñanza de los tres métodos de trabajo social, es decir:

- El trabajo social de casos,
- el trabajo social de grupo y
- el trabajo social comunitario.

Así, de lo que se desprende de lo descrito hasta ahora podemos decir que tanto la acción como la formación acompañan al trabajo social comunitario, pero también el compromiso profesional explicitado a través de los distintos códigos deontológicos.

Las evidencias se encuentran al analizar los documentos profesionales, como los elaborados por la FITS, *La ética del trabajo social: principios y criterios*, aprobado en 1994, y el *Código de ética*, aprobado en 1996 por la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales de Estados Unidos y revisado en 2008. O también la declaración de la *Agenda Global del Trabajo Social y Desarrollo Social: Compromiso para la Acción*, aprobada en marzo de (2012) por la FITS, la AEITS y el Consejo Internacional de Bienes Sociales (CIBS), que fija los retos más importantes a los que debe enfrentarse el trabajo social en el presente. En esta serie de documentos se establecen los códigos éticos, pero también las competencias, y es ahí donde queda reflejado el ámbito del trabajo social comunitario.

De lo expuesto podemos inferir que el trabajo social comunitario tiene una amplia tradición. Los profesionales del trabajo social llevamos décadas mirando a los pueblos y compartiendo con ellos su destino. Un ejemplo de este compromiso se refleja en el código deontológico profesional (de ámbito nacional) de 1999, donde aparece una referencia explícita al compromiso con este trabajo; así, en el capítulo II, que habla de los principios generales de la profesión, en su artículo ocho expresa:

Los trabajadores sociales tienen la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas, de forma objetiva y disciplinada, a ayudar a los individuos, grupos y comunidades y sociedades en su desarrollo y en la resolución de los conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.

Más recientemente, en el código deontológico del trabajo social aprobado en 2012 vemos ampliadas las referencias al trabajo social comunitario. Será en los principios generales descritos en el capítulo dos, donde habla de la aplicación de los principios generales de la profesión; en su punto uno dice: «Respeto activo a la persona, al grupo, o a la comunidad como centro de toda intervención profesional», y en el punto diez sobre la «Justicia social con la sociedad en general y con las personas con las que se trabaja, dedicando su ejercicio profesional a ayudar a los individuos, grupos y comunidades en su desarrollo y a facilitar la resolución de conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias». Continuamos señalando aspectos significativos del trabajo social comunitario.

Otra aproximación a la conceptualización es la que nos aportan desde el colegio de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Barcelona, donde ven que el «Trabajo social de comunidad consiste en incidir en los procesos de cohesión de la comunidad para que pueda hacer frente a los problemas y participar en la organización y gestión de los servicios» (Sitjà, 1988: 49). Esta definición tiene como elemento identificativo esencialmente la cuestión de la cohesión para hacer frente a los problemas y para la organización de servicios. Básicamente es una definición donde la comunidad es vista como un objeto. Veamos otras que nos aporten miradas más amplias.

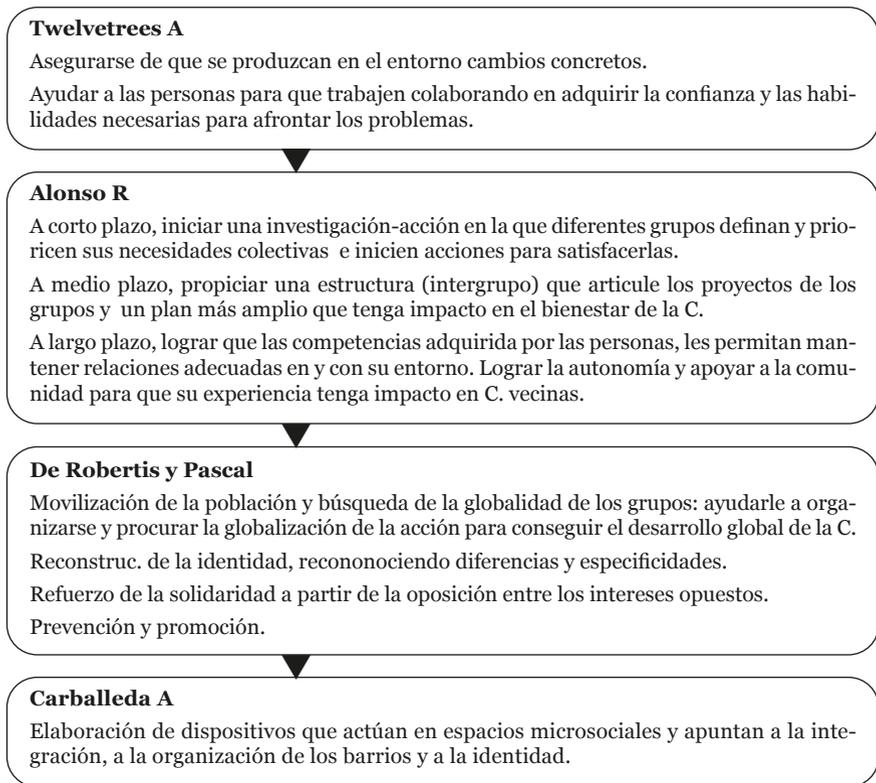


Figura 3. Objetivos de trabajo social comunitario según autores

Fuente: elaboración propia adaptado de Twelvetrees (1988), De Robertis y Pascal (1994), Carballeda (2002) y Alonso (2004).

Esta clasificación que hemos seleccionado es de autores de referencia en el trabajo comunitario y de distintas épocas, lo hemos hecho con la pretensión de cotejar los objetivos que marcan estos autores para el trabajo social comunitario y desde aquí poder visualizar mejor si existen nexos con la narrativa. Comenzaremos con el papel que se le supone al trabajador social. Si nos acercamos de forma breve a los distintos roles que el trabajador social comunitario puede desempeñar, vemos que según corrientes y autores van desde el que los posiciona como «agentes de cambio», el que los ve como una «relación técnico-político», quien los ve con «roles de acción», como roles profesionales, con funciones de guía, capacitador experto y terapeuta social.

En las dos últimas décadas estamos asistiendo a unas nuevas miradas de ver y entender el trabajo social comunitario, como es la propuesta de conceptualización de Barbero (2003: 427), que señala la dimensión del trabajador social de «pretender orientar el abordaje de situaciones colectivas, mediante la organización y la acción asociativa. Se trata de un abordaje que se enfrenta a la tarea de construir (crear) y mantener (sostener) un grupo en torno a la elaboración y la aplicación de proyectos de desarrollo social». O la más reciente proposición de comprender el trabajo social comunitario que desarrollan J. V. Pérez-Cosín y A. J. Méndez López (2017: 56), quienes plantean el autodesarrollo comunitario en los procesos de transformación comunitaria, entendiendo:

el acercamiento a la comunidad desde un posicionamiento multidimensional y sistémico, contextualizándola y atendiendo a su vez dimensiones que mediatizan los problemas a investigar, a la luz de un marco interdisciplinario comprometido con la acción y con el cambio dignificado, donde se permita la libre expresión de las construcciones colectivas de los sujetos investigados.

Podemos continuar profundizando en las distintas tipologías y modelos del trabajo social comunitario, pero pensamos que los mostrados son suficientes para ejemplificar nuestro compromiso como profesión con el trabajo comunitario e identificar sus objetivos. Desde nuestro punto de vista, algunos de ellos nos resultan difíciles de ejecutar por falta de instrumentos operativos para el trabajo con las personas en la comunidad; creemos que la PN nos los puede facilitar.

Este breve repaso por algunas conceptualizaciones ha puesto de manifiesto que en el trabajo social comunitario existe una preocupación por la situación de las personas, sus emociones, sus angustias, sus afectos, etc., no solo por el crecimiento de la comunidad y su desarrollo. El trabajo social comunitario viene recogiendo dicha preocupación y así se refleja, por ejemplo, en el objetivo de De Robertis y Pascal (1994), que enuncian como la reconstrucción de la identidad, reconociendo diferencias y especificidades, o cuando Twelvetrees (1992) lo expresa como la forma de: «Ayudar a las personas para que trabajen colaborando en adquirir la confianza y las habilidades necesarias para afrontar los problemas». A través de los distintos códigos deontológicos del trabajo social, recordemos aquí lo que se pone de manifiesto en el de 2012, donde aparece con claridad la preocupación por la persona en la comunidad, las alarmas de carácter individual y cómo se pueden abordar colectivamente. Creemos que la PN da una buena respuesta a todas estas cuestiones.

Sobre todo, hay varios elementos totalmente singulares del trabajo narrativo con colectivos que nos sedujeron para apostar por dicho método de práctica de intervención, en ellos se aprecia estas herramientas y especialmente una metodología que nos facilite el pleno cumplimiento de los objetivos del trabajo social comunitario. Pasamos a describir este enfoque y luego concretaremos dichos aspectos.

Para describir este enfoque del trabajo narrativo necesitamos conocer los conceptos fundamentales. El primero de ellos viene de la mano del profesor K. Tomm (1994), de la Universidad de Calgary. Al hacer referencia a los territorios nuevos que aporta la narrativa nos habla de dos: *a)* «la externalización del problema» y *b)* cómo se puede usar la palabra escrita en la intervención. En el primer territorio, la exploración profunda de esta cuestión llevará a White y Epston (1993) a plantearse elementos de la identidad de las personas que llegan a consulta. Relativo a esta cuestión, dice Martin Payne que

la terapia narrativa asume que los factores sociales, políticos y culturales afectan a la vida de las personas y, sobre todo, que las relaciones de poder son endémicas en las sociedades occidentales [...] Por consiguiente, examinar las paradojas del poder social puede ayudar a las personas a liberarse de la culpa y la autocensura (Payne, 2012: 28).

Y en esa liberación conformar una identidad diferente.

La identidad narrativa, desde la perspectiva construccionista social, se construye dentro de la vida social, de manera que no es posesión del individuo sino de las relaciones, producto de intercambios sociales. Según Gergen (2007: 175), la identidad narrativa no es un evento repentino y misterioso, sino el resultado sensato de una historia de vida sobre la que, sin embargo, se pueden hacer múltiples construcciones a lo largo de la vida, porque «cuanto más capaces seamos de construir y reconstruir nuestra autonarración, seremos más ampliamente capaces de sostener relaciones efectivas».

Se considera la identidad una manifestación relacional: identidad y alteridad tienen una parte común y están en relación dialéctica. La identidad, entonces, es el resultado de interacciones negociadas en las cuales se pone en juego el reconocimiento (Taylor, 1996). Comprendida de esta forma, la identidad supone tres niveles de análisis: el reconocimiento de sí mismo, el reconocimiento hacia otros y el reconocimiento de otros hacia nosotros.

La PN plantea que las personas conviven con «definiciones problemáticas de sí mismos» y, a través de ella, se buscará deconstruir¹¹ dichos discursos (White y Epston, 1993). Es decir, facilitar que los participantes relaten historias de sí mismos con discursos preferidos de descripciones de historias positivas en las cuales son competentes, actúan con confianza, reconocen sus talentos y habilidades, hacen uso de su capacidad, etc.

La práctica narrativa colectiva (PNC)¹² se sustenta en la teoría y práctica de la PN, y se utiliza como un medio o herramienta para describir y analizar la identidad narrativa de los participantes. Una metodología de apoyo psicosocial para trabajo con grupos vulnerables, basada en las fortalezas personales, que ha sido utilizada en diversos contextos y situaciones. Consiste, básicamente, en el uso de metáforas dirigidas a trabajar aspectos de la vida de las personas. El uso de metáforas y de preguntas cuidadosamente formuladas invita a los participantes a contar historias acerca de sus vidas, de maneras que los hacen más fuertes y con más esperanza acerca del futuro. Esta herramienta ha reportado un efecto positivo significativo en las vidas de las comunidades donde se desarrollaron.

Queremos señalar que, mientras que las prácticas narrativas se generaron inicialmente dentro de sociedades industriales urbanas como respuesta alternativa a la sociedad moderna, las prácticas narrativas colectivas han surgido en el diálogo y en la colaboración con las comunidades y los profesionales externos provenientes de las sociedades industriales.

La realidad es que los profesionales narrativos que trabajan con colectivos guardan un respeto exquisito al acercarse y al trabajar con dichas comunidades, no irrumpen en ellas, intentan ser invitados, etc. Con respecto a estas ideas, los autores Chimpén y Dumitrascu (2013) argumentan que se fundamentan en el respeto a la idiosincrasia y a las creencias de cada comunidad y fomentan el rescate de sus habilidades y conocimientos específicos para enfrentarse a las dificultades sin juzgar por raza, creencias, formas de vida, etc., y sin imposiciones de ningún tipo.

La consideración para con las personas se administra con especial cuidado, el trabajo desde el que compartir saberes es consustancial a la PNC, basada en los principios y en los fundamentos de la PN. El hecho de acercarse a las comunidades se plantea con un cuidado exquisito, no se hace de forma abrupta; la idea es que sea la propia comunidad quien plantee una invitación a los profesionales con los que quiere trabajar.

11. Definición de White que, basándose en el concepto de Derrida de deconstrucción, da una acepción muy personal, que veremos más adelante.

12. PNC: Acrónimo de prácticas narrativas con colectivos y comunidades.

Uno de los máximos representantes de la PNC es David Denborough, profesional del Dulwich Center Adelaida (Australia), que nos propone algunas ideas que han dado sentido a estas prácticas, y también marca los principios de estas, basados en las ideas de los fundadores de la PN White y Epston. Lo hemos representado en la siguiente ilustración:

IDEAS QUE DAN SENTIDO A LAS PNC	PRINCIPIOS QUE OPERAN EN LA PNC
<ul style="list-style-type: none"> • Kiwi Tamasese (2000) llegó a afirmar que la psicología es el último bastión del colonialismo en el mundo. Esto lo dijo refiriéndose a la imposición de la psicología del mundo occidental. • El sentir que como seres humanos estamos interconectados e interrelacionados tiene un sentido profundamente espiritual. Esto conecta con ideas de la práctica narrativa comunitaria como el concepto de «unidad en la diversidad» de Paulo Freire (1994: 157) y el sentido de <i>comunitas</i> de Víctor Turner (1969). • Aborígenes australianos de Port Augusta que habían sufrido muchas muertes recientes debidas a la violencia y al suicidio hicieron un documento llamado: <i>Respuesta a las muchas pérdidas (el trabajo de documentos colectivos)</i>. • <i>El invento de la unidad en la diversidad</i>, Paulo Freire (1994: 157) [<i>Pedagogía de la esperanza: Volviendo a vivir la pedagogía de los oprimidos</i>, Nueva York, Continuum]. • <i>Communitas</i>: un sentido compartido de unidad entre individuos que... «mantienen características individuales» que «no desaparece en la fantasía» y no dependen de la oposición dentro vs. fuera del grupo, Turner (1969). 	<ul style="list-style-type: none"> • Encontrar una manera <i>enriquecida</i> de reconocer los verdaderos efectos de la dificultad/abuso. • Prestar atención a la doble escucha: se describe no solo el trauma que la persona sufrió sino también las formas que utilizó de responder al trauma, cómo intentó protegerse a sí misma. • Unir vidas y experiencias a algún tipo de colectivo. • Capacitar a individuos, grupos y comunidades a que hagan una contribución a la vida de los demás. • Entender que la/s persona/s que se encuentran con nosotros representan un tema social. • Capacitar a la/s persona/s a unirse en un esfuerzo colectivo para abordar, de algún modo local, este asunto social. • Clarificar la idea de que las personas hablan a través de nosotros y no solo a nosotros.

Figura 4. Ideas y Principios que dan sentido a las PNC

Fuente: elaboración propia, adaptado de David Denborough (2008).

De hecho, la práctica narrativa colectiva ha tomado forma a través de la pregunta: «¿Cómo podemos responder a historias de sufrimiento social en maneras en las cuales no solo se alivie el sufrimiento individual, sino que también mantengan y sostengan acción social local para responder a injusticias más amplias, violencia y abusos en nuestros múltiples contextos?» (Denborough, 2008: 11). Todo esto nos lleva a modos específicos narrativos de trabajar con comunidades, que implica capacitar a las personas para hablar a *través* de nosotros y no solo a nosotros. Es necesario deconstruir el lenguaje de poder de la ciencia para desarrollar habilidades de *doble escucha* que harán posible el desarrollo de testimonios de doble historia.

Estos serían testimonios que incluyen tanto la historia de los efectos del trauma como la historia de resistencia, reclamo, curación y honra.

El término *doble escucha* se refiere al proceso en que el profesional logra poner atención en lo implícito del relato de la persona. Esto se realiza a través de White, basándose en lo que J. Derrida denominó «lo ausente pero implícito», que contempla que toda descripción está provista de valores, ideas y creencias, que es necesario recobrar cuando lo explícito en el contenido es el relato saturado del problema, sufrimiento y dolor (White, 2002). Podemos visualizar en la siguiente figura esta idea de trabajo de los profesionales, el cual consistirá en acostumbrar nuestros oídos a no oír constantemente el relato de déficit de los usuarios, sino aprender a escuchar la otra historia, la de resistencia, para así poder generar relatos de esperanza evitando la repetición del trauma, lo que White denomina la *re-traumatización*.

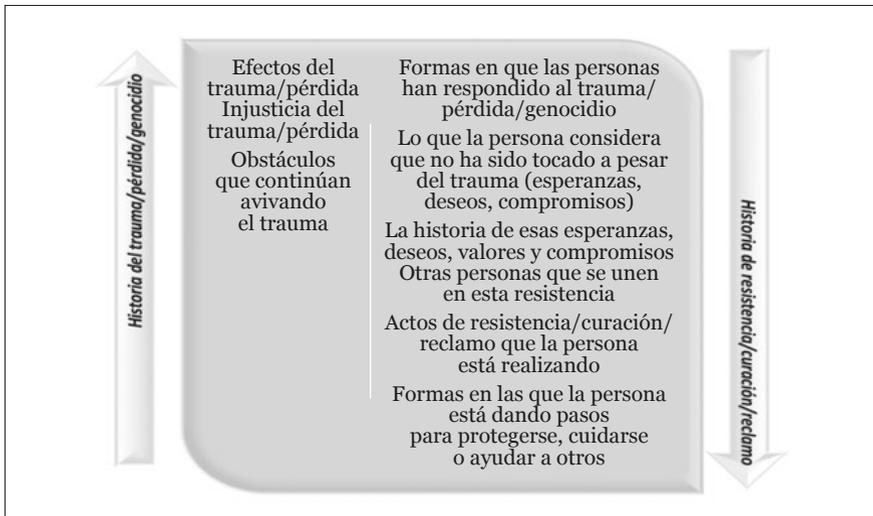


Figura 5. Relatos de doble historia

Fuente: elaboración propia, adaptado de M. White (2003). D. Denborough, Universidad de Valencia, 2013.

Los autores Chimpén, Dumitrascu y Montesano afirman que

además de la doble escucha, las PNC se interesan en fomentar la contribución de la persona a la comunidad. [...] siendo fundamental focalizar la atención de los patrones del lenguaje, las interacciones y las intenciones colectivas, así como las individuales, con la idea de entretejer la historia de la persona con la de su comunidad (2014: 46).

Al inicio de este primer capítulo, al referirnos a los espacios que compartimos la narrativa y el trabajo social en la práctica comunitaria, señalamos que la educación popular era un rasgo identitario de ambas disciplinas. Los postulados de Freire llegaron al trabajo social desde el movimiento de reconceptualización en la década de los setenta, donde hace su aparición el enfoque crítico del trabajo social.

Con la pedagogía del oprimido abordada por Freire, el enfoque crítico encuentra concepciones que recobran el sentido del ser humano en el rol del Trabajador Social, se centra ya no en la adaptación del individuo al sistema estructurante, sino al cambio de las relaciones para lograr la igualdad y la libertad del individuo. [...] Los retos para el Trabajador Social se extienden a nivel reflexivo, y aquella función instrumental propuesta desde el modelo tradicional pierde vigencia, ya que su función no se puede realizar a través de estándares pensados desde lugares externos a la práctica (Carmen y Guevara, 2015: 314-315).

Por su parte, la narrativa ve en Freire una explicación plausible a su concepción del trabajo con las comunidades. Así, la PN comparte con la pedagógica de Freire las ideas del constructivismo social. Desde la narrativa se señalará que el consultante aprende a comprender el mundo en su interacción con él, siendo su aprendizaje más duradero, ya que propicia la reflexión y la crítica y se ubica en una horizontalidad de las relaciones humanas que implica el diálogo. Se pretende una suerte de reencuentro de los seres humanos con su dignidad de creadores, recuperando sus relatos como participantes activos en la cultura que los conforma.

Visto lo expuesto, ¿debemos concluir que estamos hablando de que la PNC y el trabajo social comunitario son lo mismo? La respuesta es no, pero sí que tenemos un parentesco evidente y este puede llevarnos definitivamente a un maridaje en el cual el trabajo social pueda posicionar su práctica definitivamente en una práctica posmoderna, incorporando una nueva visión de esa reflexión que ya planteábamos en los años de la reconceptualización, pero sumándole aspectos como la emocionalidad y las múltiples voces, como deconstruir prácticas de poder y de saber, como recuperar las historias no dominantes de las personas, etc. Todas esas nuevas maneras de ver y entender la relación con los consultantes.

Para concluir este apartado quisiéramos remarcar algunos de los aspectos que identifican la práctica narrativa con colectivos y comunidades, mostrando esquemáticamente los aspectos o principios básicos del trabajo de las prácticas narrativas con colectivos y comunidades, estos son:

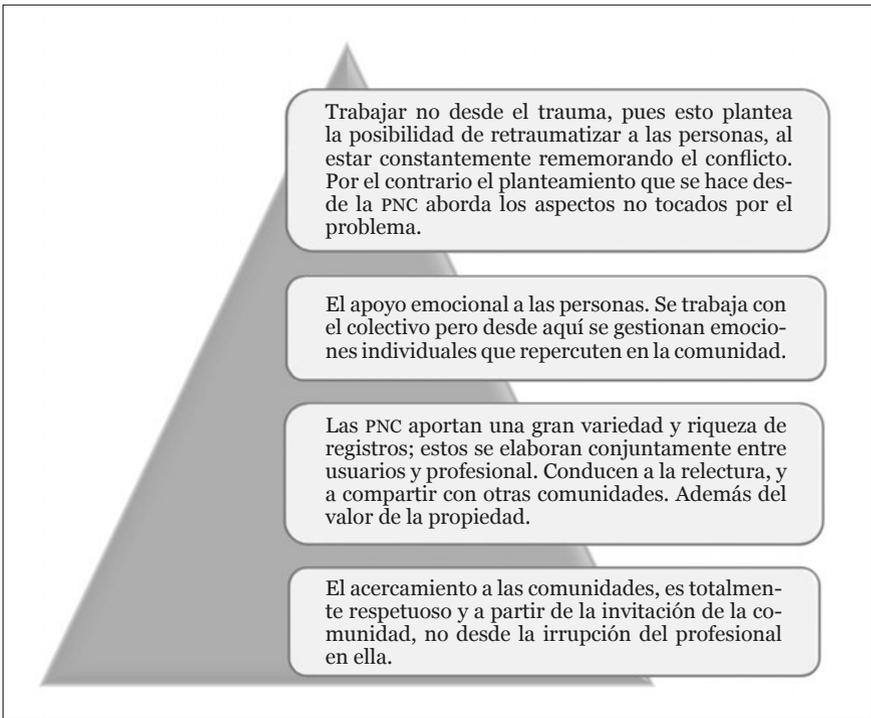


Figura 6. Aspectos relevantes de la PNC

Fuente: elaboración propia, adaptado de D. Denborough (Universitat de València, 2013).

Como se aprecia, están interesados en lo que les pasa a las poblaciones, con una construcción de un andamiaje de la práctica desde un lenguaje horizontal, procurando ser respetuosos con esas comunidades, respetando su identidad y contribuyendo a la elaboración de historias alternativas más fructíferas para su desarrollo. Este espacio, como hemos ido identificando, es compartido por el trabajo social comunitario. Aventuramos que esta confluencia, al igual que las anteriores, genera un debate y ayuda en la formación de un nuevo modelo de trabajo social.

También abriéndonos a nuevas formas, como la propuesta para los registros que hace la narrativa, con esa idea suya de contradocumentos, siendo capaces de agregar esos saberes que nos enriquecen como profesión y como disciplina. Hablemos, pues, de esos nuevos registros que propone la narrativa, de cómo su empleo contribuye al desarrollo de la «agencia personal», objetivo de la PN, y de su incidencia en el trabajo con las familias,

así como con el ejercicio de la PN con colectivos y comunidades, generando un rico caudal de instrumentos de apoyo a estas prácticas colectivas y cómo este caudal de materiales también puede pasar a formar parte de los objetivos del trabajo social comunitario.

En la literatura sobre prácticas narrativas, los documentos han sido utilizados con el objeto de «reclutar» una audiencia participante para hacer circular las historias preferidas y los conocimientos alternativos. Este proceso constituye lo que Foucault (1980) denominó «insurrección de los conocimientos subyugados». Entre las ideas para reclutar audiencias y poner en circulación las historias preferidas se encuentran cartas, certificados, diplomas, declaraciones y manifiestos, que constituyen un cuerpo de literatura viva y creativa en constante crecimiento.

Todos ellos se usan para generar una rica descripción de la historia alternativa de la vida de la persona, de la familia y/o de la comunidad. Estas prácticas narrativas en ambientes comunitarios buscan dar respuesta a los efectos adversos de las personas que han vivido y sobrevivido a experiencias de trauma (Denborough, 2006; 2008). White y Epston (1993: 50-51) se apoyan en las ideas de Stubbs, (1980) acerca de la tradición escrita y el tiempo sobre el «concepto de que el tiempo es lineal y por tanto requiere la capacidad de registrar secuencias de hechos», siendo la escritura el instrumento ideal para proporcionar tal registro.

Introducen en la intervención el lenguaje escrito, haciendo suyas la visión de Chafe (1985) de

defender la introducción de la tradición escrita en la intervención, basándonos en el hecho de que permite aumentar la cantidad de información que puede procesar nuestra memoria a corto plazo en un momento dado [...] Además, puede sostenerse que la escritura proporciona un mecanismo por el cual las personas pueden participar más activamente en la determinación de la organización de la información y la experiencia, así como en la producción de diferentes relatos de los eventos y las experiencias (en White y Epston, 1993: 51).

Así nos acercamos a la elaboración de los contradocumentos. La PN manifiesta su seducción por la elaboración de contradocumentos que re-describen las capacidades de la persona, su competencia y su lugar en la comunidad a través de cartas, certificados y declaraciones personales. Dentro de estas técnicas de contradocumentación tienen una gran significación las cartas, y de las más famosas PN es la utilización de certificados que den testimonio de los nuevos relatos. Por medio de estos registros la PN

con colectivos y comunidades puede documentar los saberes alternativos y ayudar en la generación de la reescritura de las vidas de las comunidades en las que opera. En la bibliografía narrativa se encuentran abundantes ejemplos de contradocumentos, generados por diversos autores y en distintos contextos geográficos. Siendo estos instrumentos esenciales para una intervención respetuosa con las personas, con ellas se intenta o bien reafirmar sus logros o que movilizan sus propios recursos.

Los hemos vistos cuando se ha querido dejar constancia en las comunidades de los acontecimientos que recuerdan su manera de combatir el dolor y una forma de honrar su relato. En cartas muy hermosas y sugerentes de unos familiares a otros o en contradocumentos en donde el profesional intenta privilegiar los logros alcanzados por las personas para reafirmar esta nueva condición adquirida. Son instrumentos muy valiosos para el trabajo desde la narrativa. Con ellos se aborda el lenguaje escrito para la intervención social de manera bidireccional, cuestión que trataremos en profundidad en otro capítulo.

Los creadores de la narrativa denominaron a estos registros con el término de contra-documentos con el afán de diferenciarlos de las técnicas que se utilizan en terapia. Esta diferenciación no solo responde a un cambio terminológico, sino que más bien es una manera distinta de abordaje de los registros profesionales que entraña una concepción de colaboración entre el consultante y el consultado, un posicionamiento que entraña poner en el centro de su práctica al cliente, cobrando así una dimensión preferente. Esto pasa por considerar que este tipo de trabajo son *contraprácticas* en contraposición con las prácticas culturales que convierten en objetos a las personas y a sus cuerpos (White y Epston, 1993).

En consecuencia, ante unas *contraprácticas* que abren espacios en los que las personas pueden reescribirse o reconstituirse a sí mismas, a los demás y a sus relaciones, según guiones y conocimientos alternativos, tendremos el correlato de los registros en los contradocumentos con su mismo espíritu. ¿Pero qué les hace diferentes a estos documentos de otro tipo de registros profesionales? A nuestro modo de ver, los contradocumentos reúnen unas características diferenciadoras que las podemos concretar en la siguiente ilustración.

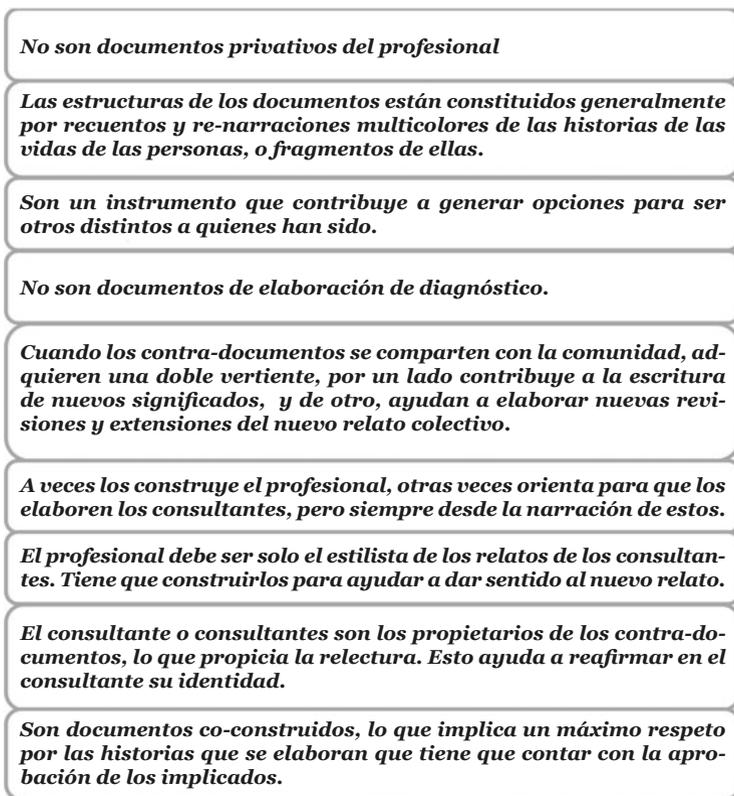


Figura 7. Características de los contra-documentos

Fuente: elaboración propia adaptado de White y Epston (1993).

Como se desprende de sus características, los contradocumentos reflejan cómo se redirige el poder al dueño de las historias, sea un individuo, persona o una comunidad. La elaboración conjunta aumenta la relación entre el consultante y el profesional y ayuda a fijar la nueva identidad no dañada. Pero continuemos mirando otras señas de la identidad de la narrativa.

4. Puntos de encuentro entre la práctica narrativa y el trabajo social feminista

En esta búsqueda que iniciamos en este texto de reubicarnos en la posmodernidad como profesionales de la acción social, hemos andado por varios territorios y ahora queremos concluir con aquel que nos conduce por los

espacios de las teorías feministas y el trabajo social. Pareciera que nos dejamos arrastrar por la ola que inunda las calles de morado y no es así. El trabajo social feminista es muy anterior al activismo feminista actual, de hecho, contribuyó a la creación del movimiento de 8M y es justo reconocerlo. No se puede entender el trabajo social sin el movimiento feminista. También el trabajo social feminista ha contribuido de forma relevante a la toma de postura de otras disciplinas, tal como evidenciamos en este apartado.

Así, por ejemplo, cuando M. White publica en el Dulwich Centre Publications una recopilación de varias entrevistas y ensayos, en la introducción de este texto que en español será publicado con el nombre de *Reescribir la vida*, hace referencia de manera muy clara a la atención que en nuestro trabajo prestamos a la política de género como resultado de las conversaciones que hemos mantenido con mujeres que practican una política feminista y que han estado dispuestas a plantear los problemas difíciles, no tanto específicamente con respecto a las prácticas terapéuticas sino más bien con respecto a las relaciones entre hombres y mujeres de manera más general, es decir, mujeres que están dispuestas a ir al frente, en compañía de los hombres, en la expresión franca de sus experiencias de estas relaciones. Así lo expresa el autor al referirse a su esposa: «quisiera agradecer especialmente las conversaciones que Cheryl White y yo hemos compartido a lo largo de la historia de nuestra relación» (White, 2002: 14).

Estas conversaciones y otras muchas con diferentes miembros del Dulwich, compañeras trabajadoras sociales al igual que Cheryl White (Yuen y White, 2007), seguramente ayudaron a conformar esa identidad de género que se aprecia en las prácticas narrativas, la manera tan especial en la relación con los demandantes, que incluso opta en ocasiones como lenguaje neutro el femenino en lugar del masculino, etc. La elección de la narrativa por una visión feminista también tiene mucho que ver con las cuestiones de poder que este enfoque tiene muy presente. Un ejemplo de ello lo vemos cuando White, refiriéndose a la anorexia nerviosa, dice que «Es significativo que quienes más han sufrido esta enfermedad hayan sido mujeres y creo que esto dice mucho acerca de cómo este sistema de poder moderno ha sido adoptado en el campo de la política de género» (White, 2002: 51). Esta afirmación que hemos hecho no solamente se sustenta como vemos en las declaraciones de White, sino que también se aprecia en todo el trabajo narrativo, pues existe una especial adopción por la práctica desde la perspectiva de género.

Las contribuciones feministas se evidenciaron en las PN, fundamentalmente en dos cuestiones: la primera era que las prácticas narrativas fueron desarrolladas en el momento en que el feminismo estaba influyendo en el

mundo de la intervención clínica, y las ideas narrativas desde su concepción eran explícitamente pro feministas. Y la segunda cuestión era el interesante trabajo de las profesionales narrativas feministas, que jugaron un papel crucial al señalar que las premisas de varias teorías no tomaban en cuenta los problemas de género y las relaciones de poder, «señalando que cuando la diferencia de poder dentro de un sistema familiar es ignorada, la intervención, inadvertidamente, se convierte en cómplice del *status quo* de género y lo perpetua» (Walters, Carter, Papp y Silverstein, 1988, en White, 1991/1993: 9).

Hemos recogido la versión de Russell y Carey porque sintetiza, en nuestra opinión, la relación de la práctica narrativa y el feminismo. Estas profesionales de la narrativa dibujan, partiendo de un eslogan, una versión muy certera sobre la necesidad de conjugar el feminismo, la política y el poder. A continuación, argumentan que:

Las investigaciones feministas hicieron célebre la frase *lo personal es lo político* representando una de las contribuciones teóricas claves del feminismo, pues representa un compromiso entender que las experiencias personales están influenciadas por las relaciones más amplias de poder (Russell y Carey, 2004: 7).

Una de las cuestiones que la narrativa retrata es que los asuntos de género no eran reconocidos en el ámbito de la práctica terapéutica, como dirán S. Russell y M. Carey:

Esta era vista neutral respecto al género, ahora se acepta que las relaciones de acuerdo al género no solo forman las experiencias de los individuos y las de sus familias sino también son influyentes en las conversaciones terapéuticas (Hare-Mustin, 1978). Antes del pensamiento feminista, los libros de texto y la enseñanza de la consultoría psicológica estaban centrados en el hombre, la experiencia masculina era la norma para juzgar la vida. Hubo tiempos en que la naturaleza genérica de estos supuestos no se cuestionaba (Russell y Carey, 2004: 6-7).

Es a partir de los años setenta cuando encontraremos a las primeras terapeutas familiares feministas, que empiezan a introducir un análisis de género en la investigación terapéutica y posteriormente abrirán nuevas formas para entender la vida de las personas y las relaciones familiares, creando nuevas posibilidades para abordar de forma diferente los problemas que las personas traían a consulta. Esta nueva forma de entender los problemas la incorporará la narrativa desde sus orígenes, apoyándose en su cuestionamiento de los conocimientos globales desde el poder de la cultura imperante.

Por su parte, la historia de compatibilizar trabajo social y feminismo tiene otra lectura. Aquí se viene ejerciendo la labor profesional con una mirada feminista desde los albores del oficio. Es un hecho que todas las mujeres pioneras del trabajo social han sido al mismo tiempo protagonistas del movimiento feminista (sin importar su corriente política o religiosa); esto nos muestra la estrecha interrelación histórica entre el trabajo social y el movimiento feminista.

Entendemos que, desde el trabajo social en la perspectiva de género, existe una tradición muy amplia de trabajar las cuestiones de los discursos de poder, es más, en su historia son dos los principios que pretenden superar el trabajo social: por una parte, se trata de cumplir con la obligación humanitaria para con las personas que no cuentan con privilegios sociales, a través de la implementación de una red de servicios públicos que llegue a todas las personas, y por otra, está presente en las actrices del proceso de la propia lucha por la emancipación femenina.

Podemos decir que el trabajo social feminista se sustenta en la realidad social que el ejercicio profesional muestra a las trabajadoras sociales de manera empecinada todos los días. Esto es, que el espacio profesional del trabajo social es un espacio de mujeres, tanto desde la vertiente profesional como desde la vertiente de las usuarias; la singularidad de las mujeres, pues cabe recordar las dificultades que tienen para pedir por ellas mismas, ya que cuando las mujeres acuden a un departamento de trabajo social pueden ser consideradas demandantes o pueden ser consideradas como personas de apoyo; la necesidad de incidir en el reconocimiento de los derechos de las mujeres como ciudadanas, ya que soportan la mayor carga en la unidad familiar, etc. Todo ello ha alimentado la necesidad de trabajar desde una perspectiva de género que reequilibre la balanza del desajuste que se produce en las relaciones sociales donde median las cuestiones de género.

Es decir, la propia idiosincrasia de la profesión es la que desde el inicio ha marcado la naturaleza feminista de la profesión, ya que es imposible no estar al lado de las más desfavorecidas, esto es innato a la ética y a los principios del trabajo social. Nuestro trabajo se ha dirigido a la vida de las personas, a mejorar su calidad de vida, a generar situaciones que favorecieran su emancipación, a ayudar en su desarrollo; en esta labor que-remos señalar la importancia de la vida cotidiana para el trabajo social, pues toda intervención se desarrolla en torno a dificultades para asumir las demandas de esta.

La vida cotidiana es el espacio menos visible, existe en oposición al espacio público. Su funcionamiento es desconocido y casi despreciado

socialmente; su desarrollo, en muchas culturas, se realiza tras los muros de la casa. Esta es una de las dificultades del trabajo social: la vida cotidiana de las mujeres es una parte de su objeto de estudio e intervención. La vida cotidiana es lo conocido, tan habitual que se convierte en invisible. El trabajo social ha sido un instrumento para visibilizar esta vida cotidiana. Queremos hacer una breve referencia a lo que ha significado el trabajo social desde la perspectiva de género; pensamos que esto facilitará la aproximación a la relevancia de este trabajo, en el que se han podido tratar otras disciplinas, entre ellas la práctica narrativa.

En Europa, el trabajo social desde una perspectiva de género comenzó a desarrollarse de manera explícita en los años ochenta, coincidiendo con la etapa thatcheriana en Gran Bretaña. En este periodo, apareció la figura de los y las *carers*,¹³ los cuidadores y las cuidadoras. Las trabajadoras sociales feministas analizaron la familia actual y llegaron a la conclusión de que las formas y los objetivos de la familia habían cambiado, que se había pasado de un lugar de protección a un lugar de crecimiento. La irrupción de la política de *carers* en Gran Bretaña generó grandes alarmas y la reactivación de las trabajadoras sociales feministas en defensa del estado de bienestar social. A la familia se le pide que desarrolle un espacio de «felicidad y crecimiento personal» (Rubiol y Mata, 1992). Esto plantea un contexto social diferente.

Para Dominelli y McLeod (1999) definir los problemas sociales desde una perspectiva de género es reflexionar específicamente acerca de los efectos concretos que tienen sobre las mujeres.

Esto requiere un examen de los problemas que tome como punto de partida la experiencia que las mujeres tienen de ellos, [...], las maneras específicas en que las mujeres viven su existencia (Dominelli y McLeod, 1999: 40-45).

Estas autoras sugieren que cuatro son las aportaciones más importantes de la práctica feminista al trabajo social:

- I. La definición de los problemas sociales se debe hacer desde la perspectiva vivida de las mujeres, no desde los decálogos de necesidades y problemas que incluyen las necesidades de las mujeres en relación con la atención a los demás. Las mujeres tienen derecho, por sí mismas, a la «salud mental y física, al acceso a los recursos materiales,

13. Personas que ayudan cuando existen situaciones sociales graves en la comunidad.

al poder político, a sentirse libres de miedo, al goce de su sexualidad y a su talento» (Dominelli y McLeod, 1999: 30).

Esta definición de los problemas desde una perspectiva de género es la base del trabajo social feminista.

Redefinir los problemas sociales con una perspectiva feminista significa [...] considerar [...] su impacto específico en el bienestar de las mujeres. Esto requiere un examen de los problemas que tome como punto de partida la experiencia que las mujeres tienen de ellos, [...] las maneras específicas en que las mujeres viven su existencia (Dominelli y McLeod, 1999: 45).

- II. El trabajo en la comunidad es la segunda de las aportaciones de la perspectiva de género, si bien ha de entenderse un trabajo en comunidad desde una perspectiva de apoyo y educación, más cercana a un trabajo voluntario, de reivindicación política para la mejora de los derechos de las mujeres, y no como un método propio de trabajo social (Twelvetress, 1988: 32). En ese sentido, «los principales métodos empleados fueron el asesoramiento sobre derechos individuales al bienestar, la defensa de estos derechos y la campaña para su promoción» (Twelvetress, 1988: 32).
- III. El asesoramiento es una práctica que trata de atender, de manera no culpabilizadora y terapéutica, el malestar de las mujeres. Debe atribuirse a motivos sociales y no individuales y ser analizado como resultado de la opresión. «Esto es consecuencia de la problematización del Trabajo Social oficial como institución social que refuerza la posición subordinada de las mujeres» (Dominelli y McLeod, 1999: 44).
- IV. En el trabajo social institucional es difícil hacer un trabajo social feminista porque la metodología feminista supone hacer un trabajo igualitario, no jerárquico. Solo «se realiza primordialmente en los departamentos de servicios sociales y de vigilancia de presos en libertad condicional» (Dominelli y McLeod, 1999: 43). Desde una perspectiva de género, las mujeres han de ser consideradas como sujetos con derechos propios y no como sujetos transmisores de los demandantes.

Históricamente, el trabajo social feminista ha tenido varias orientaciones, que plasmamos en la siguiente ilustración siguiendo a Rubiol y Mata.



Figura 8. Tendencias del trabajo social feminista

Fuente: elaboración propia adaptado de Rubiol y Mata (1992).

En esta última perspectiva se insiste en la falta de recursos materiales, de poder y de apoyo emocional. Como en las anteriores tendencias, se insiste en las relaciones de igualdad entre las trabajadoras sociales y las usuarias, para promocionar relaciones igualitarias y fomentar la participación de las mujeres en su propia definición de bienestar. Fomenta una presencia política activa a nivel local y central. Una de las grandes ventajas de la perspectiva de género es que puede aplicarse, en principio, con todos los métodos propios del trabajo social. Se trata de realizar una intervención no jerárquica en una relación de igualdad, de escucha y apoyo mutuo entre trabajadoras sociales y usuarias que permita a todas aprender de todas.

Se ha reivindicado un modo propio de conocer de las mujeres distinto del razonamiento lógico-formal androcéntrico (propio de un yo epistémico), lo que conduce a considerar la narrativa como una forma específica del discurso femenino. Incluir la *voz* y asumir la condición de autora del discurso (expresada en primera persona del singular) se corresponde con un *yo dialógico* que siente y ama, frente al modo dominante de discurso. La oralidad tuvo desde sus primeros usos una vocación militante de dar la voz a las «vidas silenciadas» (McLaughlin y Tierney, 1993), entre las que estarían las mujeres.

La narrativa ha incluido el género como elemento constitutivo de poder. Esto mismo lo vemos en el trabajo social de género. La corriente australiana de trabajo social crítico representada por Healy (2001) como principal valedora es un claro ejemplo de ello, o los escritos de Weedon (1997), con títulos acerca de la identidad narrativa, la práctica feminista, etc., son sus claros representantes. Esta mirada sobre el poder es otro de los elementos que nos acercan a la narrativa compartiendo un mismo análisis de la realidad social.

Aquí damos por concluidos los nexos que encontramos entre el trabajo social y la PN. Hay muchas más evidencias, como el tipo de relación que gestiona entre profesional y consultante, que nos recuerda otra relación de ayuda, pero considero que las descritas tienen suficiente entidad como para que a partir de aquí se pueda suscitar la configuración de un modelo de práctica en trabajo social desde la narrativa, pues nos sentimos muy próximas a la manera de acercarnos a la práctica social. Antes de dar paso a los fundamentos de este enfoque, queremos recordar que siempre hay que tener en cuenta que en este modelo todavía es muy reciente su construcción clínica y que, por lo tanto, encontraremos muchas referencias psicoterapéuticas, pues estas están conviviendo con prácticas de intervención, siendo esta la opción de sus creadores y también la de los que nos posicionamos en una intervención social desde este modelo.

2 Los cimientos de un nuevo andamiaje en trabajo social

Durante un espacio formativo colaborativo dentro de la Universidad planteamos los principios del pensamiento narrativo. Y en ese contexto se hizo imprescindible desentrañar las bases que forjaron la arquitectura de esa edificación, esto no es otra cuestión que describir los fundamentos epistemológicos y metodológicos de las PN. Ello no va a ser sencillo, pues la PN tiene una filiación variopinta, una compleja familia, con múltiples influencias. En la organización de este punto, hemos modelado, qué fundamentos sirvieron como cimientos en la creación del andamiaje de la PN, ¿qué bases o qué elementos gestionaron la construcción de este nuevo modelo? ¿Desde dónde situar sus principios? ¿Qué pautas nos marcan los grandes postulados en la construcción de un modelo narrativo en trabajo social? ¿Dónde podemos situar sus orígenes? Estas son varias de las muchas preguntas que suscitaron los profesionales en ese proceso de reflexión.

Pero, como hemos visto para este último interrogante, ya hemos avanzado algunas respuestas en el anterior capítulo, donde venimos comentando que el origen lo encontramos en el trabajo clínico con las familias y en algunos otros rasgos de procedencia de otras disciplinas, como ya expusimos. En este trabajo concienzudo de conocer las bases de la PN facilitamos la discusión sobre la potencialidad que tiene la narrativa como modelo de práctica en trabajo social. Para este capítulo proponemos incorporar el cambio que se ha venido produciendo en las tres últimas décadas del siglo XX con el florecimiento de nuevas formas de abordar la práctica clínica, que discuten y objetan muchos de los presupuestos y los modos en los que se ha fundamentado la tradición de la intervención clínica, y que suponen una rebelión del orden hasta ahora establecido.

Estas turbulencias doctrinarias darán como resultado el desarrollo de prácticas que han tomado diferentes denominaciones como: terapias posmodernas, prácticas narrativas, discursivas, posestructuralistas, colaborativas, dialógicas y socioconstruccionistas, entre otras. Cada una de estas maneras de mirar la intervención acentúa algún elemento significativo de abordar la situación problema, pero en su fundamento todos ven en la nueva práctica clínica un proceso conversacional o discursivo.

Centrándonos en el desarrollo de lo que se ha conocido como enfoque narrativo (White, 1997), terapia narrativa (White y Epston, 1993) y posteriormente prácticas narrativas (White, 2007), estos son los resultados.

Como decíamos al inicio de este capítulo, del desarrollo de las prácticas, de la implementación de técnicas e ideas, tal como orientaban sus principales fundadores, la mayoría de los hallazgos que han significado un elemento relevante en la generación de las prácticas narrativas se han producido después de los hechos (en respuesta a los logros extraordinarios en nuestro trabajo con familias), donde las reflexiones teóricas nos han ayudado a explorar y extender los límites de estas prácticas (White y Epston, 1993).

Estos autores, establecen en su obra cumbre, *Medios Narrativos para fines terapéuticos*, los pilares sobre los que cimentaron su teoría de la PN. Estos principios son, fundamentalmente, los siguientes:

- a. El análisis filosófico de la historia moderna realizado por Foucault sobre el poder y el conocimiento.
- b. El método interpretativo es conocido gracias a los escritos de Bateson, que entiende el método interpretativo como aquel que estudia los procesos con que desciframos el mundo dado, cuya realidad objetiva no podemos conocer. Todo conocimiento requiere un acto de interpretación. White (1993: 21) dirá: «la analogía del texto le proporcionó una segunda descripción de la manera en que las personas organizan sus vidas alrededor de determinados problemas».
- c. Los pensamientos de Goffman serán esenciales para entender la obra de White y Epston. La influencia de este autor se ve reflejada en la idea de *acontecimientos extraordinarios*, que se pueden detectar en los relatos de los clientes y que sirven para construir narraciones alternativas; también el concepto de marco que Goffman tomara de Bateson, al que le dio una nueva interpretación. Todo ello bajo el prisma de los nuevos postulados, que serán los que hagan brotar un torrente nuevo que ayude a explicar e interpretar el mundo de forma

diferente. Las obras de estos autores son básicas para la construcción del marco teórico de la PN, pero White y Epston reconocen en muchas ocasiones haber recibido inspiración de una amplia gama de pensadores que les han ayudado de un modo muy importante a la construcción de su modelo de intervención. A los antes mencionados deberíamos añadir, según White y Epston, a otros autores de las terapias posmodernas, de la teoría literaria (J. Bruner), de la antropología cultural (C. Geertz, B. Myerhoff, V. Turner), de la psicología estructuralista (W. James, L. Vygotsky) y de la crítica francesa/posestructuralista filosófica (J. Derrida, G. Deleuze).

A este primer inventario de autores se fueron añadiendo con el tiempo otros como Andersen, que desarrolló los equipos reflexivos que luego White usa para la creación de los testigos externos, también junto a las ideas de B. Myerhoff y su ceremonia de definición; o K. Tomm, con el concepto de los otros interiorizado para el tema de las identidades múltiples; o C. White, con sus ideas del feminismo en la PN y su posterior contribución a la práctica narrativa colectiva; o el filósofo francés G. Bachelard, con su ensayo literario *La poética del espacio*, que también contribuirá a la creación de los testigos externos. Así como el trabajo con las comunidades aborígenes de Australia y en especial el grupo de K. Tamasese en Nueva Zelanda, junto a las personas que les consultaban, etc.

La lista continúa creciendo. Diríamos que la narrativa está viva al igual que los relatos sobre los que trabaja. Todas estas incorporaciones de nuevos saberes conducen a la PN a gestionar la construcción de un profesional en transformación, ecléctico o integrativo, incluyente y flexible, pero sobre todo facilitador de mecanismos para dar voz a los individuos, a las familias y representación a las comunidades a través de acercamientos participativos. Las intervenciones de reescritura, como también se conoce a las prácticas narrativas, son, siguiendo a los creadores del enfoque, un sistema de trabajo que partiendo de la herencia secular (los relatos) haga que los individuos, por medio de narrar y renarrar, enriquezcan su relato para que encuentren alternativas mejores para sus vidas (White y Epston, 1993).

Todos estos saberes formaron parte del aprendizaje reflexivo de las trabajadoras sociales en ese intento de concretar de estructurar un modelo de trabajo social narrativo que lleve la profesión al siglo XXI, donde las personas sean el centro de su propio relato. Una representación de los distintos conocimientos sobre los que se fundamentan el modelo de PN lo podemos ver en la siguiente ilustración.

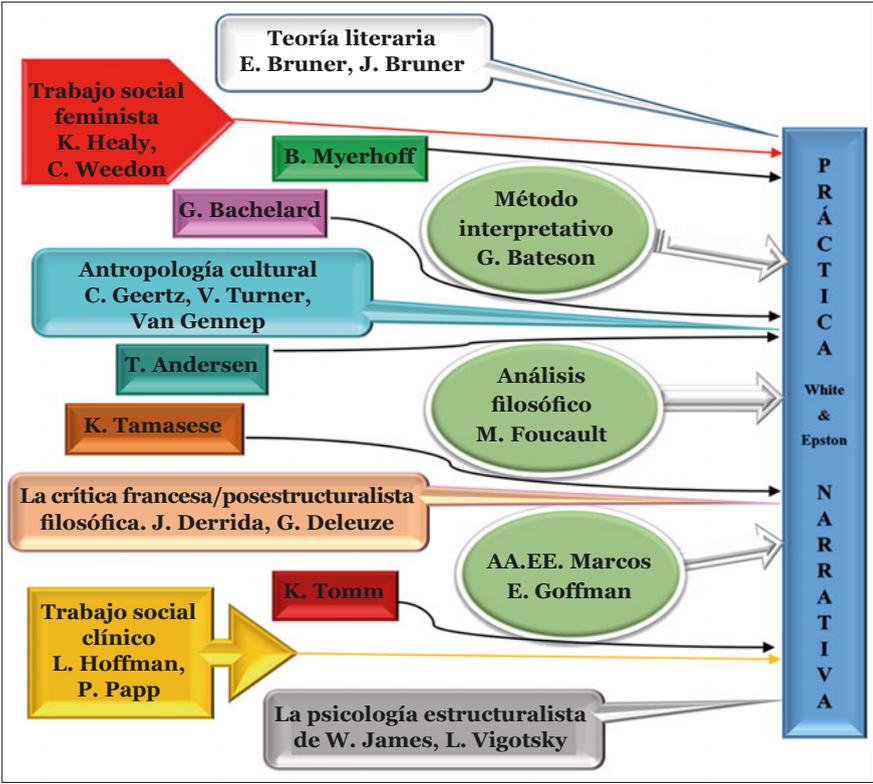


Figura 9. Fuentes de la PN
Fuente: elaboración propia adaptado de White y Epston (1993).

Como se aprecia, la filiación es amplia, pero ellos supieron dar coherencia y fluidez a su enfoque. Veremos que este modelo no es la suma de estos diferentes saberes, más bien nos encontramos con un sólido andamiaje que nos aporta una visión holística que ayuda a la interpretación mejor del mundo del consultante. Todas estas disciplinas, todos estos autores, White y Epston los gestionaron en un modelo de práctica cuyo objetivo es la deconstrucción de relatos opresivos impuestos en la vida de los consultantes, para reconducir una historia alternativa que dé un sentido liberador, tanto de los problemas como de la dominación que estos ejercen en las personas.

En los siguientes subcapítulos nos dedicaremos a ir identificando los aportes y las distintas ideas de cada una de las corrientes de pensamiento, y a sus diferentes autores, que han prestado o facilitado a la narrativa sus reflexiones, su empujar para elaborar este modelo. Esto nos aportará el mapa del territorio de dicho enfoque.

1. La contribución de la posmodernidad y del posestructuralismo a la práctica narrativa

Tras esta andadura examinando los distintos saberes que han forjado el enfoque narrativo, es el momento de profundizar en sus postulados. Lo hacemos acercándonos en primer lugar a la posmodernidad y al posestructuralismo, soporte este último fundamental en la configuración del enfoque. En el capítulo anterior, cuando identificamos los diferentes conectores que podemos encontrar entre el trabajo social y la PN, ya avanzamos algunas de esas contribuciones, permítannos ahora describir con más detalle cada propuesta que la narrativa toma de este paradigma y de esta corriente.

Comenzaremos por una aproximación al concepto de posmodernidad, al que varios autores identifican con ser un movimiento que cuestiona una idea preconcebida del mundo y lo concibe desde un proceso en construcción constante de la realidad. Investigando más sobre esta idea nos hacemos eco de las palabras de Tarragona que define el término *posmoderno* refiriéndose generalmente a:

No tanto a una época histórica (la actual), como a un movimiento en las artes y a una corriente crítica en la academia, especialmente en las disciplinas sociales y la filosofía [...] y como vimos con anterioridad el posmodernismo, como movimiento filosófico, ha cuestionado la naturaleza del conocimiento y señalado las limitaciones de la epistemología positivista para estudiar y comprender la experiencia humana [...]. Así mismo considera que una de sus propuestas es que la identidad no es algo fijo, sino que está en constante creación y revisión dentro de una red de relaciones y conversaciones con otras personas (Tarragona, 2006: 513).

Las reflexiones de Anderson (1999) nos dicen que es más sustancial pensar en el posmodernismo como una corriente crítica que como una época, y subraya que no se trata de un modelo terapéutico, sino de un movimiento filosófico que incluye muchas propuestas distintas. Desde esta visión nos acercamos a conocer las reflexiones de autores como M. Bakhtin, J. Derrida, M. Foucault, J-F. Lyotard, R. Rorty y L. Wittgenstein, tan significativos en la construcción de las prácticas narrativas.

Por su parte, Anderson, creadora junto con H. Goolishian de una de las terapias posmodernas también referente hoy en día, como es la de la práctica o terapia colaborativa, nos facilita su propia mirada caracterizándola de la siguiente manera:

El pensamiento posmoderno se mueve hacia el conocimiento como una práctica discursiva, hacia una pluralidad de narrativas que son más

locales, contextuales y fluidas; se mueve hacia una multiplicidad de enfoques para el análisis de cuestiones como el conocimiento, la verdad, el lenguaje, la historia, el *self* y el poder. Enfatiza la naturaleza relacional del conocimiento y la naturaleza generadora del lenguaje (Anderson, 1999: 36).

Es necesario comprender bien este paradigma para poder abordar este modelo de prácticas con garantías. Comprender las diferencias e identificar este nuevo pensamiento de otros nos ayuda a la gestión del modelo. La autora Tarragona le da trascendencia a la propuesta de Gergen (1991) y Shawver (2005) porque cree «útil contrastar la postura posmoderna con el pensamiento moderno para apreciar claramente sus características» (Tarragona, 2006: 513). Así, la perspectiva moderna parte de la idea de que existe una realidad separada del observador, susceptible de ser conocida de manera objetiva. «El conocimiento es visto como un *espejo* de la realidad y la función del lenguaje es representar al mundo tal cual es» (Anderson, 1999: 27).

Con referencia a estos dos universos diferentes el paradigma moderno y el posmoderno H. Anderson nos hace notar que «la propuesta posmoderna sobre el conocimiento postula que este está construido socialmente a través del lenguaje». De ahí que infiera que no se puede tener una visión directa del mundo; que tan solo llegamos a conocerlo por medio de nuestra experiencia del mismo (Anderson, 1999: 29-31). La autora deja claras en su exposición las particularidades existentes cuando se refiere al conocimiento «socialmente construido», especificando que cuando habla del «conocimiento social» alude al significado que le damos a los eventos y vivencias, y no al conocimiento científico o del mundo físico (Anderson, 1999). Como se desprende de sus palabras se le otorga mayor relevancia al conocimiento local. Ello pasará a ser una cuestión central en todas las nuevas formas de práctica; en esencia la base central sobre la que se asienta la crítica posmoderna es el lenguaje.

De hecho, se plantea que el lenguaje más que representar la realidad la constituye. Esto significa que el léxico que utilizamos, las expresiones que empleamos, no «reflejan» o expresan lo que pensamos o sentimos, sino que le dan forma en gran medida a nuestras ideas y al significado de nuestras experiencias. El pensamiento posmoderno ha sacudido las bases en las disciplinas sociales, en el trabajo social, en la psicología y en la psicoterapia, incitando a la reflexión sobre muchos de los principios y presupuestos existentes sobre la naturaleza de las personas, de los problemas y de la relación profesional con el usuario (Anderson, 2003: 125-146).

Hasta aquí hemos hecho una primera aproximación siguiendo a Anderson de la manera diferenciada de comprender el conocimiento, la modernidad y la posmodernidad. Continuaremos en la senda iniciada de observar las diferencias entre estos dos modelos, pues este análisis nos ofrece un conocimiento cada vez más ajustado de lo que representa la posmodernidad en el conocimiento científico-social desde el punto de vista de la intervención clínica y a su vez nos aporta claves de cómo puede contribuir en la construcción de la intervención/práctica social.

De este modo dirigiremos nuestra atención hacia el trabajo profesional de la práctica clínica para establecer las diferencias observadas en la intervención, pues es en este mundo de la práctica clínica donde se encuentra la base desde la que se han nutrido los distintos enfoques narrativos, y es en este trabajo diario donde advertimos mejor las diferencias de perspectiva profesional. Pasamos a dibujar los aspectos más relevantes de esta práctica.

- a. Vemos que las psicoterapias ubicadas dentro de la tradición moderna se sitúan en la base de que el profesional es un observador objetivo de sus clientes.
- b. Muchas de ellas se inspiran en un modelo médico y el proceso de intervención se entiende como análogo a la intervención de un médico con un enfermo.
- c. Se ve al profesional como poseedor de un conocimiento experto sobre la naturaleza humana o sobre las dificultades del cliente.
- d. Las intervenciones «modernas» generalmente parten de un diagnóstico que determina el tratamiento o las acciones que hay que seguir y los objetivos de este. El profesional puede saber qué pasos o etapas se darán en las actuaciones y diseñar intervenciones o estrategias para lograr las metas del tratamiento o del proceso de intervención.
- e. Con frecuencia es el profesional quien «da de alta» al cliente o decide cuándo debe terminar la intervención.

En consecuencia, este conocimiento privilegiado a menudo se traduce en una marcada diferencia de jerarquía, ya que el profesional «sabe más» que el consultante, sabe lo que «realmente» le está pasando y probablemente tenga algunas ideas sobre cómo «deben ser» las personas y las relaciones humanas sanas o funcionales (Anderson, 1999: 39-62).

Las PN, como avanzábamos, comparten con los postulados posmodernos su cuestionamiento del estructuralismo de la modernidad. Podemos concretar esto si repasamos términos estructuralistas que se refieren a una verdad objetiva que tenemos tan naturalizados por la cultura que nadie pone en entredicho, como son: el desarrollo personal, la realización del

self, la personalidad, el carácter, el pensamiento racional, el progreso, la esencia y el saber experto. La mirada narrativa, al hablar de estos términos, hace referencia al cuestionamiento del conocimiento científico. Veamos en la siguiente figura una síntesis de las dos propuestas que plantean en la práctica estos dos paradigmas.

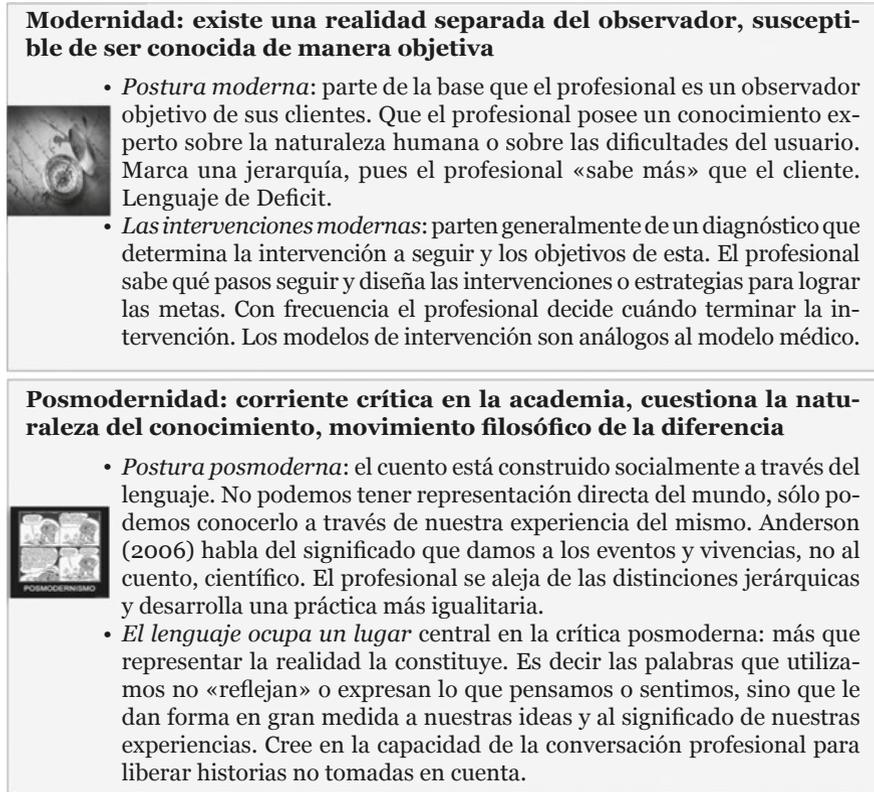


Figura 10. Visión de la práctica según el paradigma: moderno/posmoderno
Fuente: elaboración propia, adaptado de K. Gergen (1996).

En esta figura hemos extractado las diferencias entre ambos paradigmas a partir de la conceptualización, la postura profesional y el tipo de intervenciones que hay que realizar. Desde estos elementos se puede apreciar con claridad el contraste de estas dos maneras de entender la vida y el conocimiento. Nuestro trabajo consistirá en que se perciba con nitidez por parte de los profesionales estas diferencias, para que consideren este nuevo sistema de práctica, donde se asume que la práctica debe perder

la verticalidad en favor de un sistema de trabajo más igualitario. A modo de sinopsis de lo que venimos argumentado al respecto, y para subrayar aquellas características del paradigma de la posmodernidad que la PN hace suyas, proponemos el siguiente esquema.

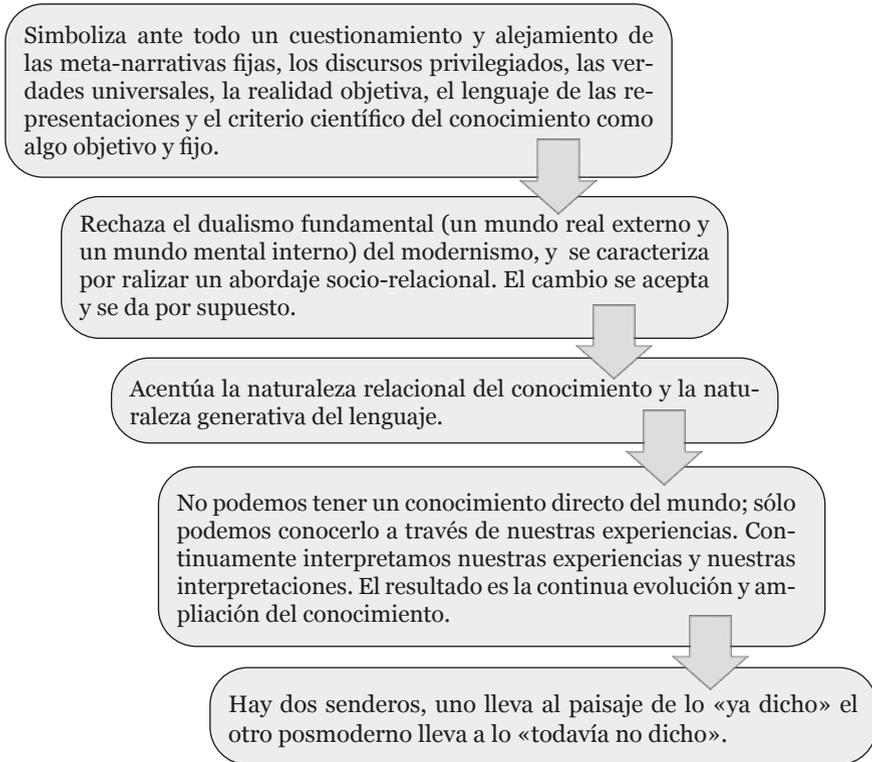


Figura 11. Elementos de la posmodernidad que asume la PN
 Fuente: elaboración propia, adaptado de Anderson (1999).

Los autores que se adscriben al pensamiento posmoderno y posestructuralista recalcan que el lenguaje de la psicoterapia y de las intervenciones sociales ha sido históricamente un lenguaje de déficit basado en las disfunciones de las personas, y que la terapia y la intervención frecuentemente se observan como una tecnología para «componer» personas defectuosas (Anderson, 1999; Gergen, 1991; Gergen, Hoffman y Anderson, 1996; White y Epston, 1993). De igual manera, han señalado su temor por los efectos negativos que causan o pueden causar los diagnósticos psicopatológicos sobre las personas.

Avanzando en las contribuciones que vemos reflejadas en la PN, vamos a incidir en aquella que según sus autores consideran que mejor les identifica, de hecho, White intenta dejar claro en numerosas referencias a lo largo de su obra dónde se siente más identificado. Ese espacio lo ocupa el posestructuralismo, una corriente a medio camino entre el paradigma de la modernidad y el de la posmodernidad. El autor defiende su modelo como posestructuralista; testimonio de ello lo encontramos en las siguientes líneas: «Llevo algunos años explorando la tradición de pensamiento y la práctica posestructuralista y es en esa tradición en la que he intentado ubicar lo que hoy se conoce como Terapia Narrativa» (White, 2002: 13). Martínez Reinoso (2015) rechaza con fuerza el relativismo que preconiza la posmodernidad, afirma que ese cuestionamiento de todos los presupuestos es muy radical, pudiendo llegar al relativismo extremo.

¿Qué argumentos tomará la PN del posestructuralismo? Desde este pensamiento se advierte el papel que juega el lenguaje en la creación de significados. Cuando se mandan los mensajes, no se puede estar seguro de que el que escucha recibe lo mismo que se envía, puesto que cada uno lleva a la relación toda su experiencia, valores, cultura, etc.; para llegar a un acuerdo sobre el significado se requiere una negociación de los marcos de referencia de cada uno en un contexto determinado. Dada la incertidumbre acerca de los significados de cada quien, en una conversación los malentendidos son más probables que los acuerdos. Los desacuerdos tienen que ver con descalificar lo que el otro propone, sin analizar las premisas desde las que opera y la construcción de la realidad con que se maneja.

Por el contrario, en las concepciones estructuralistas la organización del lenguaje (la sintaxis y la gramática) determina el significado. El lenguaje representa la realidad, y por lo tanto puede ser estudiado por el grado en el que lo logra. Así, esto conlleva la idea de que una ciencia del significado se puede desarrollar mirando atrás y por debajo de las palabras. Esto es, se confunde la gramática con la ontología.

En el paradigma posestructuralista (Foucault, 1988b) podemos comprometernos con una clase de preguntas acerca de quién somos hoy, de qué somos hoy y qué somos ahora. Esta clase de preguntas está informada por la visión del posestructuralismo. Estas preguntas indican una investigación acerca de cómo son construidas nuestras vidas a través del conocimiento y prácticas de cultura, en cómo el conocimiento y las prácticas de la cultura indican nuestro modo de vivir y de pensar. En lugar de considerar que somos una naturaleza dada, estima el proceso en el que nos formamos como sujetos. Explora la manera en que identidad, subjetividad e interrelación son productos del saber y las prácticas culturales.

El enfoque posestructuralista expone el argumento de que, en nombre de la liberación psicológica, las personas son incitadas a reproducir las formas dominantes de individualidad de la cultura contemporánea. Es a través de esta orientación que las nociones de *crecimiento*, *actualización del self* y *plenitud* son como emblemas de ciertas formas de vida y pensamiento, y son más veneradas por la cultura occidental contemporánea. Bajo el análisis del posestructuralismo, resulta que no es la represión la que oscurece la verdad, sino que es la hipótesis de la represión la que en realidad oscurece el hecho de que las personas están siendo incitadas a reproducir las subjetividades que están especificadas por esta verdad de la naturaleza humana (White, 2002: 269).

Desde construccionismo social,

el significado se construye mediante los discursos, que están siempre histórica y contextualmente situados, y en cualquier contexto dado opera una serie de discursos, lo que hace posible unas interpretaciones de las entidades que compiten entre sí (Weedon, 1997: 25).

Les preocupa comprender los procesos a través de los cuales se producen los objetos sociales en el lenguaje, en particular los procesos mediante los que se afirman ciertas verdades mientras que se marginan otras. Cómo el significado, incluyendo el significado de la identidad, se establece a través de discursos de competición... (Weedon, 1997: 33).

En síntesis, el pensamiento posestructuralista contribuye a la deconstrucción de sistemas de interpretación y entendimiento que constituyen la hipótesis de la represión. Bajo esta orientación, estos sistemas no revelan los elementos que están en el corazón o en el centro del *self*, y las tecnologías asociadas de documentación y medida no clasifican exactamente estos elementos. Sustituyen el *self*, y lo que es tomado por naturaleza humana es el producto de estos sistemas de interpretación, y de estas tecnologías de documentación y medición. Estos sistemas de interpretación y estas tecnologías hacen la vida. Constituyen el sujeto moderno, especifican la subjetividad. Esta visión tiene ciertos efectos en la práctica.

Retomamos aquí el análisis comparativo que desarrolla H. Schaefer (2014: 177-184) siguiendo a Duncan, Hubble y Miller (2003) sobre el cambio de paradigma y la significación que este tiene para la práctica. En el capítulo uno ya recurrimos a estos autores para que nos explicaran las diferencias existentes entre prácticas estructuralistas-traditionalistas y posestructuralistas.

Dichos autores establecen una serie de elementos distintivos entre estas dos prácticas, así, en la primera visión hay una imposibilidad de cambio

determinada por el empleo de etiquetas diagnósticas, el modelo teórico guía excesivamente la práctica negando otros hechos y otras posibilidades y la intervención del profesional puede usarse de manera insistente a pesar de no obtener resultados, siendo esto un obstáculo. No considera las motivaciones y preferencias del consultante, lo que hace disminuir los resultados.

Por el contrario, estos mismos autores comentan que el logro de las prácticas posestructuralistas reside en el concepto clave de «acomodación», idea sobre la que ya venimos trabajando, y que el escritor describe como «adecuar la intervención al cliente, considerando sus recursos, motivaciones y la alianza esperada» (Schaefer, 2014: 182).

Esto implica una incorporación deliberada de los contextos de vida del cliente, sus recursos personales y relacionales; una acomodación a la alianza y rol del profesional esperado. Las actividades y temáticas conversacionales se crean y recrean en forma colaborativa entre el profesional y el cliente desde el diálogo; el protagonismo de la intervención es claramente del cliente.

Exponemos a continuación una tabla que expresa con claridad las diferencias entre ambos tipos de prácticas y los factores de cambio que determinan cómo conducir una práctica estructuralista y otra práctica posestructuralista, así como la influencia que estos tienen en la consecución y/o consolidación de un cambio en las personas.

TABLA 5
La práctica posestructuralista y factores de cambio

<i>Factores de cambio</i>	<i>Práctica estructuralista</i>	<i>Práctica posestructuralista</i>
Extraterapéuticos	Importancia secundaria	Importancia primaria Contextos de vida del paciente
Alianza profesional	Percepción del profesional El experto es el profesional Dirección del profesional	Percepción del demandante El experto es el demandante Colaboración del profesional
Esperanzas y expectativas	Orientación de los déficits Metas predeterminadas	Orientación al futuro y posibilidades Definición conjunta de metas
Técnica y modelo	Rol específico Estructura directa	Promueve factores comunes Estructura coconstructiva

Fuente: A. Hardy Schaefer (2014).

De estas dos formas de entender la práctica surgen varias interpretaciones, distintos marcos interpretativos, etc. La diferencia estará en función de la toma en consideración de algunos aspectos fundamentales, como el significado, el conflicto relativo al origen y el lugar de este significado en la experiencia. Todo ello ha sido objeto de considerable literatura en la terapia familiar e individual (Neimeyer y Mahoney, 1998; Gergen y McNamee, 1996) y ha dado lugar a diferentes posiciones, siendo una de ellas la constructivista (Neimeyer y Mahoney, 1998) que estima que el significado se deriva de múltiples fuentes como las experiencias personales, el ambiente social, la maduración física y los esquemas desplegados en el desarrollo (Piaget, 1973; Guidano, 1987).

Una segunda posición establece que el significado humano deriva del sistema lingüístico-social del que forma parte una persona, planteamiento teórico que ha venido a ser llamado construccionismo social (Gergen, 1994; Gergen y McNamee, 1996; Danziger, 1997). Desde este enfoque se sugiere que el lenguaje sirve como modelo para la generación de significado. Los actos, expresiones, palabras y demás manifestaciones complejas de la experiencia humana solo cobran sentido en su inclusión en un sistema social que posee un lenguaje determinado y en donde se ponen en juego diferentes discursos que organizan y relacionan el significado de distintas maneras.

Este giro ontológico en la consideración del significado, su lugar y despliegue, constituye el contexto en el que se desarrolla el énfasis en la forma narrativa o «historiada» del significado, a la cual los autores narrativos recurren para dar sentido a sus prácticas.

1.1 *Construccionismo social y PN*

El construccionismo social es una de las vertientes del pensamiento posmoderno con un denominador epistemológico, orientado hacia el contexto social. Esta es una de las dimensiones relativistas del movimiento constructivista. En una primera aproximación a la idea del construccionismo social diremos que este busca explicar los procesos por los cuales la gente describe, explica o da cuenta del mundo en que vive. [Teoría sociológica de P. L. Berger y T. Luckman (1986) / Teoría psicología social K. Gergen (1982)]. El autor más representativo del construccionismo social es Keneth Gergen. Este pensamiento se ha desarrollado prioritariamente en el terreno de la psicología social y la política. El conocimiento en esta corriente consiste en un proceso psicológico y social constructor de la realidad y, por lo tanto, el comportamiento humano está determinado por dicho proceso.

Desde esta perspectiva esto se realiza desde el punto de vista de un intercambio entre individuos que comparten un contexto cultural (Agudelo Bedoya y Estrada Arango, 2012).

El socioconstruccionismo mantiene que las ideas, los conceptos y los recuerdos surgen del intercambio social y son mediatizados por el lenguaje. Todo conocimiento se desarrolla en el espacio entre las personas; nos encontramos sumergidos en actividades sociales en donde, solo a través de la conversación el individuo desarrolla un sentimiento de identidad o una voz interior. Se apoya la idea de que no hay verdades sociales objetivas e incontrovertibles, sino solo relatos del mundo, relatos que nos contamos a nosotros mismos y a los otros. K. Gergen concreta estos pensamientos, que plasmamos en el siguiente esquema:

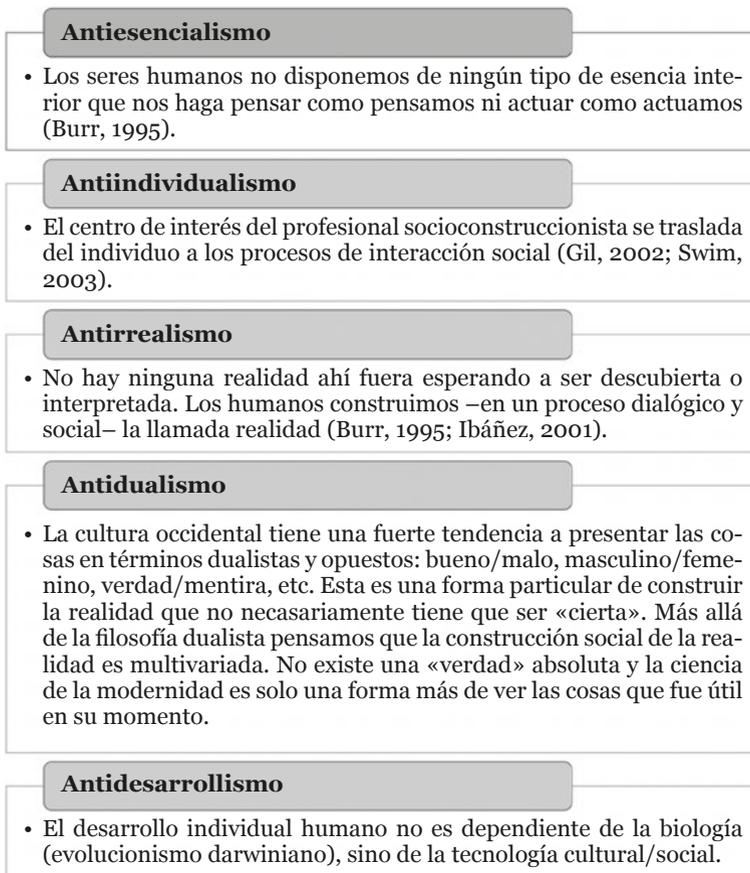


Figura 12. Supuestos básicos del construccionismo social

Fuente: elaboración propia, adaptado de K. Gergen (2010).

El esencialismo, el individualismo, el realismo, el dualismo y el desarrollismo son cinco hitos de la cultura occidental moderna (usando la terminología de Ibáñez, 2001). Así, están situados y son construidos en un momento histórico determinado, el comprendido entre la Ilustración y finales del siglo pasado. Como tales, no tienen ningún valor de verdad absoluta y son únicamente formas de ver las cosas que han sido útiles y eficaces en un contexto y un momento dados.

El construccionismo social se orienta a las relaciones entre personas y las normas culturales y sociales en vez de dirigirse a «imaginarias dinámicas intrapsíquicas».

El socio-construccionismo argumenta que todos los tipos de conocimiento pueden ser vistos como versiones consensuadas de realidad, producto de la interacción y negociación interpersonal, en donde el significado no sería un «producto de la mente», sino que sería creado y solo posible en el contexto del discurso que lo sustenta (Gergen, 1985: 266-275).

También podemos decir, como hemos visto anteriormente, que el construccionismo establece que el nivel en el que el significado es generado y actualizado es externo al individuo, perteneciendo a la dimensión interpersonal-social.

Es debido a esta noción de *locus* de significado externo que en la intervención construccionista las problemáticas del cliente son referidas de manera externa al dominio inmediato de su funcionamiento individual, y explicados como producto de una dinámica dolorosa, un *impasse*, entre la narrativa que define el cliente y el discurso más general en el que se desenvuelve. Visto desde este punto de vista, el *self* es una construcción en el diálogo, un producto del diálogo que es generado entre el individuo, él mismo y los otros (Fishbane, 2001: 273-291).

Según Gergen, no existe un *self* que pueda ser medido o experimentado por los otros, sino que surge del diálogo entre los individuos y las instituciones que crean. El autor llama a este concepto posmoderno del sí mismo el «self relacional»: una intersección vacía cuyos límites se difunden mucho más allá de la corporalidad del individuo. Dado que el *self* es dialógico, estaría narrativamente fraccionado, es decir, compuesto por múltiples «voces» muchas veces contradictorias que, si bien no tendrían una integración centralizada, sí estarían ordenadas jerárquicamente (Gergen, 1985: 266-275).

En el socioconstruccionismo se interpreta la intervención clínica como un proceso de construcción de significados en el diálogo entre profesional y cliente. De acuerdo con ello, la persona no es el centro de la terapia como un ser aislado, sino que es comprendida, incluso en un proceso de

psicoterapia individual, como perteneciente y mutuamente influyente en un sistema tanto familiar como social. Como sostiene M. Payne,

Los aspectos sociales de la persona y sus problemas están ausentes de estas maneras individualistas, patologizantes y de experto, de contemplar la terapia. Por el contrario, los construccionistas sociales se fijan no en los teóricos daños internos, sino en los procesos sociales y culturales con los que forjamos nuestra visión del mundo que a su vez influyen en nuestras acciones (2012: 52).

Apuntadas estas cuestiones generales, queremos señalar cómo se conforman la construcción social y la práctica clínica. El diálogo construccionista promueve todo un rango de prácticas clínicas que reelaboran las prácticas tradicionales, los problemas y el potencial ante nosotros, con cinco dimensiones de cambio que hay que tratar según argumentan K. J. Gergen y L. Warhus (2003; 2010). Iremos de la mano de estos autores descubriendo cómo se reelabora la práctica clínica.

A) La primera dimensión que plantean estos autores es un cambio de mirada del profesional que pasa de fijarse en la mente del cliente a centrarse en el discurso que este elabora, así la dimensión «De la mente al discurso» analiza el giro elaborado por el profesional. Comenta que la clínica tradicional se concentra en los estados mentales del individuo y, por lo tanto, la meta del profesional clínico, sea psicoanalítico, rogeriano o constructivista cognoscitivo, es transformar la mente individual.

Por el contrario, en «los diálogos emergentes sobre la construcción social del conocimiento se ha dado un cambio, donde el significado que “cada uno tiene dentro de su cabeza” se ha convertido en el significado “entre personas”» (Gergen, y Warhus, 2003; 2010). Ante esta afirmación Sluzki (1992: 217-230) dice: «pensemos en la terapia como un proceso de transformación discursiva». Por su parte, esto nos lleva, según Kogan y Brown (1998: 495-512), a plantear que de este modo es evidente que donde se elabora el significado es en el interior del proceso lingüístico, así que es imprescindible concentrar la atención en estos procesos.

Esta nueva perspectiva, «el paso hacia el discurso», ha generado un amplio abanico de innovaciones en la intervención clínica. La mayoría de ellas encajan perfectamente con el interés de las ciencias sociales por la narrativa, que esencialmente consiste en construir el *self* y el mundo a través de historias, cuestiones estas en las que han reparado varios autores

tan significativos como Bruner (1986, 1988, 2001), Sarbin (1988) y Polkinghorne (1988). Estamos asistiendo, pues, a un movimiento narrativo posmoderno que privilegia la forma en que el *self* y el mundo se construyen a través del lenguaje y lo que estas construcciones implican con respecto al bienestar del cliente. «El consenso establece que los sucesos vitales no determinan nuestra forma de conocer, sino más bien son las convenciones lingüísticas las que determinan lo que cuenta en la vida y cómo se las debe evaluar» (Gergen y Warhus, 2003, 2010: 24).

Según Gergen se tiende a contemplar

que el discurso es propiedad individual, debido a que el significado se manifiesta desde la conciencia individual, pero esto debilita la premisa constructorista de que el lenguaje es relacional y pragmático, surgido no del interior de cada individuo, sino de la relación entre dos o más personas. A esto se suma otro problema: el pensar que el cambio en el discurso es una cura.

Gergen y Warhus se apoyan en Gergen y Kaye (1992) y Newman y Holzman (1999) para afirmar que

esto nos viene del legado individualista que postula que si cambia el pensamiento cambia la acción, entendiéndose así el significado como una fuerza originaria [...] Sin embargo, la narrativa y la metáfora, en el sentido constructorista, son tan solo una forma de discurso, no determinan nuestra acción, son únicamente recursos que nos sirven para generar significados conjuntos. [...] Si admitimos que las historias que nos relatamos son acciones sociales, podremos cuestionar el valor de una sola narrativa de vida, ya que bloquea nuestra capacidad relacional y hace menos probable que la narrativa terapéutica sobreviva en nuestra sociedad (Gergen y Warhus, 2010: 9-11).

Aquí nos encontramos con el efecto benéfico que producen las historias alternativas, es decir, cuestionar la historia individual y privilegiar la historia relacional, o lo que White plantea de hablar de historias alternativas no subyugadas por el problema, cuestiones estas que abordaremos en próximos capítulos.

B) Los autores de estos postulados pretenden que en esta segunda dimensión «Del *self* a la Relación» nos acerquemos a reflexionar sobre las relaciones que el yo y el mí, elementos del *self* (cuestión individual), tienen con lo que significa el lenguaje (cuestión colectiva) y el proceso relacional que se deriva entre ambas cuestiones y de cómo en esta relación cobra sentido la coconstrucción.

En ocasiones, cuando se está abordando una práctica clínica se olvida la cuestión de que la relación no es un derivado psicológico individual. En esta dimensión Gergen y Warhus (2010: 10-11) justificarán su tesis apoyándose en los argumentos de L. Wittgenstein (1953; 1988), que razona que «la transición construccionista de la mente al discurso le ha dado un lugar central a la relación». Siguiendo la teoría fundamental del autor en *Investigaciones filosóficas*, en donde argumenta la imposibilidad de un lenguaje privado, se plantea que «el lenguaje no puede ser privado, pues todo un enjambre de significados individuales y privados harían imposible la comunicación». De hecho, el lenguaje es fundamentalmente un fenómeno relacional.

Otra manera de verlo es la que nos traen estos creadores del construccionismo social aportándonos la reflexión de Shotter (1984), que comenta al respecto que «el lenguaje no está compuesto de la acción individual, sino que es una acción conjunta». Desde esta concepción, «el significado no está ubicado dentro de la mente del individuo, sino que emerge continuamente del proceso relacional» (Gergen, 1991, 1994). Este es el contexto que permite entender la coconstrucción, porque afirman Gergen y Warhus que es dentro de la relación cliente-profesional donde surgen los significados.

Un último análisis que nos traen Gergen y Warhus (2010), desde su posición de comprender la intervención clínica como un proceso de coconstrucción de significados, es el de

subrayar la dirección anti-totalitaria del construccionismo, sin embargo, si bien le damos centralidad a lo relacional, es importante no cometer el error de reificarlo. La relación no debe reemplazar al individuo como «lo verdaderamente real».

Tomando las palabras de Paré y Sawatzky (1999), Gergen y Warhus intentan no olvidar lo verdaderamente relevante y para ello ponen en primera línea de la intervención a la persona.

El cambio a lo relacional nos abre a prácticas nuevas, pero no por ello debemos abandonar la exploración del *self*, nuestras emociones, recuerdos, deseos. El círculo (círculos concéntricos de relación desde la relación cliente/profesional hasta las más amplias como el contexto social) también puede abarcar las relaciones significativas. En definitiva, dejan claro que el lenguaje como construcción individual se crea mediante la relación y es ahí donde el significado de este cobra todo su sentido.

C) La tercera dimensión nos transporta a la consideración de la «De la singularidad a la polivocalidad», que nos trae a examen las terapias tradicionales y su fascinación por la metáfora de lo singular y lo unificado y cómo, por el contrario, el construccionismo cuestiona estos romances tradicionales con la unidad. Esta dimensión afronta la riqueza que ha generado la posmodernidad a partir de los relatos corales, ya sean desde la construcción individual o la construcción colectiva, y también desde la multiplicidad de voces que aportan múltiples expectativas, visiones, alternativas, puntos de vista, etc. El construccionismo admite «que existen diferentes construcciones de lo real cada una válida dentro de su propia comunidad, lo que le quita vigencia al concepto de una “verdad única y coherente”, pues es simplista y potencialmente opresora».

Siendo que las personas están inmersas en múltiples relaciones, cada una construyendo su identidad y su mundo a su manera, no encuentran atractivo el ideal del *self* unificado; hasta lo pueden ver como poco adaptativo (Gergen, 2010: 12-13). Al comenzar la intervención, frecuentemente estas terapias tradicionales buscan que el cliente perciba diferentes visiones de su realidad. Por su parte, Weingarten (1998: 3-15) explica que «a la terapia posmoderna que utiliza la narrativa no le interesa una conversación que intenta conocer las causas del problema; le interesa la que genera múltiples formas de ir hacia adelante». También, Riikonen y Smith (1997: 90) afirman que «sería un error pensar que se pueden crear mundos de una sola manera».

La aportación de Tom Andersen (1991; 1994) y sus colaboradores sobre el equipo reflexivo¹ supuso un gran descubrimiento; su esencia se encuentra en que los miembros del equipo de profesionales dialogan en presencia de los clientes, no tras el espejo y dando sus reflexiones de manera tentativa. Andersen explica de esta manera esta forma de trabajo:

1. Los equipos reflexivos se basan en la idea de que los principales conocedores de un problema son las personas que lo viven. La técnica que utilizan los equipos de reflexión es la generación de ideas por parte de un grupo de profesionales, a partir del desarrollo de una sesión de clínica, seguida de la exposición de dichas reflexiones ante la familia o las personas que han estado implicadas en la terapia (técnica de espejo). Así, el objetivo principal de los equipos de reflexión es el razonamiento de la propia persona acerca de la situación, según diferentes puntos de vista.

Cuando en una sesión clínica, múltiples observadores comparten sus puntos de vista con la familia, y luego se le pide a esta, que comente sobre lo que ha oído, el camino queda abierto para que se tomen varias opciones en cuenta, incluyendo las propias. Esta es una práctica que no intenta determinar cuál es la «verdadera naturaleza del problema» sino abrirse a múltiples alternativas (Gergen y Warhus, 2010: 13).

Ahora no solo hay la versión canónica del profesional, sino que se abre un universo de varios discursos y por lo tanto de varias alternativas factibles de resolución de la situación problema.

Pero no solo nos encontramos con prácticas que poseen una gran riqueza interpretativa, también están las que se han centrado en la multiplicidad del *self*, concepto este último que se atribuye a W. James y sobre el que el construccionismo social extiende algunos de sus postulados. Más adelante hablaremos más del *self* y por supuesto de James.

Sobre la idea de la multiplicidad, K. Tomm (1999: 129-138), en especial, ha desarrollado la «entrevista del otro internalizado», donde conversa con la voz de otra persona dentro de su cliente. Abundando en esta idea, Penn (1998: 299-310) y Penn y Frankfurt (1994: 217-231), de una manera más general, alientan a la generación de la «multiplicidad en la narrativa»; primero introducen la opción de «voces alternativas», castigadoras, optimistas, seguras de sí mismas, y luego alientan a sus clientes a escribir, ya sean cartas a sus seres queridos vivos o muertos, diálogos, notas entre sesiones, diarios o poemas que puedan de suerte evocar esas voces.

Esta multiplicidad del *self* creemos que sustenta el trabajo que desarrollaron White y Epston en sus prácticas narrativas, de este modo hablará con esa voz de dentro del cliente para preguntar qué hace esa «voz» para mantener el problema, cómo lo alimenta, etc. Este recurso de ahondar en la multiplicidad del *self* será utilizado hábilmente para gestionar la externalización del conflicto por estos autores. Además, no solo se trabaja sobre el desarrollo de la riqueza interpretativa del *self* internalizado por medio del diálogo interno o el escrito, también se interesan en cómo el discurso culturalmente dominante restringe la libertad individual (Riikonen y Smith, 1997: 123). Otros autores abordaran esta situación como Hermans y Kempen (1993) añadiendo a este discurso dominante voces nuevas que pueden movilizar diálogos internos con un gran potencial de cambio. (Gergen y Warhus, 2010: 12-13).

D) La cuarta dimensión («De los problemas a la potencialidad futura») se plantea la gestión del futuro. En esta dimensión los autores cuestionan la base de la terapia tradicional que se centra en el modelo médico, donde los problemas de los «pacientes» se definen como patologías, dificultades de adaptación y relaciones disfuncionales, como enfermedades y demás cuestiones de insuficiencia del cliente; en resumen, la intervención clínica tradicional analiza a todos los usuarios o los clientes incorporándoles prefijos invalidantes y categorizándolos en función de destrezas previamente descritas según los criterios de la voz del «experto». De tal modo que la labor del profesional radica en eliminar el problema, curarlo o rehabilitarlo. Partiendo siempre de la presunción de que existe un problema y que, por lo tanto, hay que diagnosticarlo y tipificarlo.

Por el contrario, el enfoque construccionista postula que

es un error suponer que existen «problemas» o enfermedades en los «clientes» independientes de la interpretación que hacemos de ellos. El construccionista piensa que el «problema» es tan solo un símbolo lingüístico que puede o no ser utilizado para describir una situación, puesto que los «problemas del mundo» no determinan nuestra forma de hablar sino las convenciones lingüísticas. Nuevamente, cabe señalar que no es cuestión de abandonar la terminología convencional con respecto al «problema» sino de abrir una pausa para considerar sus consecuencias (Gergen y Warhus, 2010: 13).

Son muchos los pensadores que aseguran que definir el mundo en términos de problemas equivale a esencializar, reificando así la realidad. De este modo, cuando el/la profesional clínico/a elige investigar los problemas del cliente los magnifica haciendo palpable la realidad conversacional. Asimismo, esto hace que disminuyan las opciones de observar la situación problema desde otro prisma, lo que aumenta la angustia. A esto tenemos que sumarle que tanto el léxico como la tecnología diagnóstica producen efectos adversos, por ejemplo, ubicar el problema en el cliente, haciéndolo dependiente, al tiempo que convierte al profesional en el experto. Ello genera el bloqueo de los posibles relatos alternativos, especialmente los que relatarían las condiciones de opresión (Gergen y Warhus, 2010).

Análisis y reflexiones de este tipo, dicen los autores arriba citados, han llevado a los profesionales construccionistas, deseosos de evitar dicha reificación, a que centren su atención en el discurso sobre los «prospectos positivos», sobre la potencialidad futura. Riikonen y Smith explican: «estamos acostumbrados a analizar problemas como pre-requisito para su solución,

su disolución, o su deconstrucción. En la mayoría de los casos, sirve más hablar de acciones, experiencias, pensamientos...» (1997: 25).

E) En la quinta dimensión, «Del insight a la acción», K. Gergen y L. Warhus observan que la práctica clínica tradicional privilegia los déficits psicológicos del individuo, señalando la psique humana como el lugar donde se da el cambio. En ella sobresale la creencia de que una práctica clínica exitosa depende principalmente del cambio en la mentalidad del individuo. Del mismo modo se cree que el cambio se da dentro de la relación profesional/cliente. El compendio de este enfoque es el «cambio estructural», y se espera que una vez que este cambio se da en la práctica clínica continuará fuera de ella. A esta práctica se le puede llamar una práctica clínica de «insight individual».

Argumentan estos mismos autores que «sin embargo, cuando hacemos la transición de pasar de un énfasis en la mente individual a la relación discursiva entre individuos, encontramos que la práctica clínica tradicional tiene una visión parcializada» (Gergen y Warhus, 2010: 14-16). El enfoque construccionista postula que el proceso de generar significados es continuo, y que con frecuencia su forma y contenido cambian de una relación a otra. La capacidad discursiva del ser humano es enorme, por lo que no hay razón para pensar que los significados que se generan en la práctica clínica serán los mismos en las relaciones que fuera de ella. El *insight* que el profesional y su cliente comparten es esencialmente su logro propio, un momento en su conversación derivado de un intercambio anterior, por lo que no es fácil sacarlo de contexto y ubicarlo en otra conversación lejos de un tiempo y de un espacio.

Pero en el construccionismo aún podemos encontrar un cambio más grande, más proactivo, en las implicaciones de la práctica clínica derivadas del diálogo construccionista. Este se plasma al situar el origen del significado en el proceso dialógico, que se empieza a percibir como una actividad social, ya no originado en el interior mismo de una mente individual, donde queda almacenado para su uso futuro, porque el significado se crea en la acción y se regenera o no en los procesos de coordinación subsecuentes.

Respecto a estos argumentos, Wittgenstein (1953) alega que el significado nace del uso social, o como lo propone S. De Shazer,

en lugar de buscar detrás y debajo del lenguaje que utilizan los clientes y los profesionales, yo creo que su lenguaje es lo único que tenemos

para trabajar (...) Además, en este trabajo debemos de renunciar a «leer entre líneas», para limitarnos a «leer las líneas», es decir, describir las interacciones humanas en vez de pretender interpretarlas. El autor argumenta que, contraviniendo al sentido común, el cambio se produce en el lenguaje, lo que establece la diferencia es lo que decimos y cómo lo decimos (De Shazer, 1994: 10).

¿Cómo se implementa el construccionismo social en la relación de ayuda o en cualquier otro tipo de intervención? Según Gergen la relación profesional con los clientes ha ido languideciendo, debido a un proceso de «ciclo de debilitamiento progresivo», el cual provoca la desafección de la persona de su propio deseo de cambio (2006: 296-325). Este debilitamiento se construye por medio de cuatro fases que irán minando progresivamente la voluntad del cliente, y llevándole consecuentemente a un estado de paralización que le impide tomar parte en su propio cambio.

Considero que dicho proceso afecta por igual al profesional, pues según desaparece la voluntad del cliente el profesional comienza también a debilitarse como tal. En un principio muchos de estos no lo ven, pero a la larga lo padecen; cuando el consultante se paraliza el profesional se desmorona, pues sus objetivos como profesional quedan quebrantados. Es el momento de la aparición de síndromes de frustraciones y, en general, de baja autoestima profesional.

En las siguientes ilustraciones vemos los dos procesos potenciales del ciclo en su desarrollo en los consultantes.

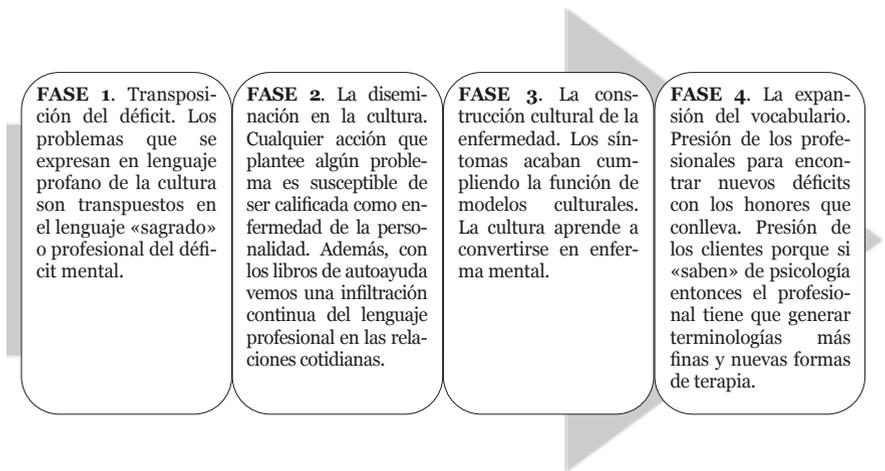


Figura 13. Ciclo de debilitamiento progresivo

Fuente: elaboración propia, adaptado de K. Gergen (2006).

Una vez que el ciclo se elaboró y el proceso ha debilitado al consultante, ¿cómo contrarrestamos sus efectos?, o ¿cómo podemos hacer que no se desarrolle dicho ciclo?, o ¿cómo gestionar adecuadamente los principios y dimensiones del construccionismo social en la relación profesional?

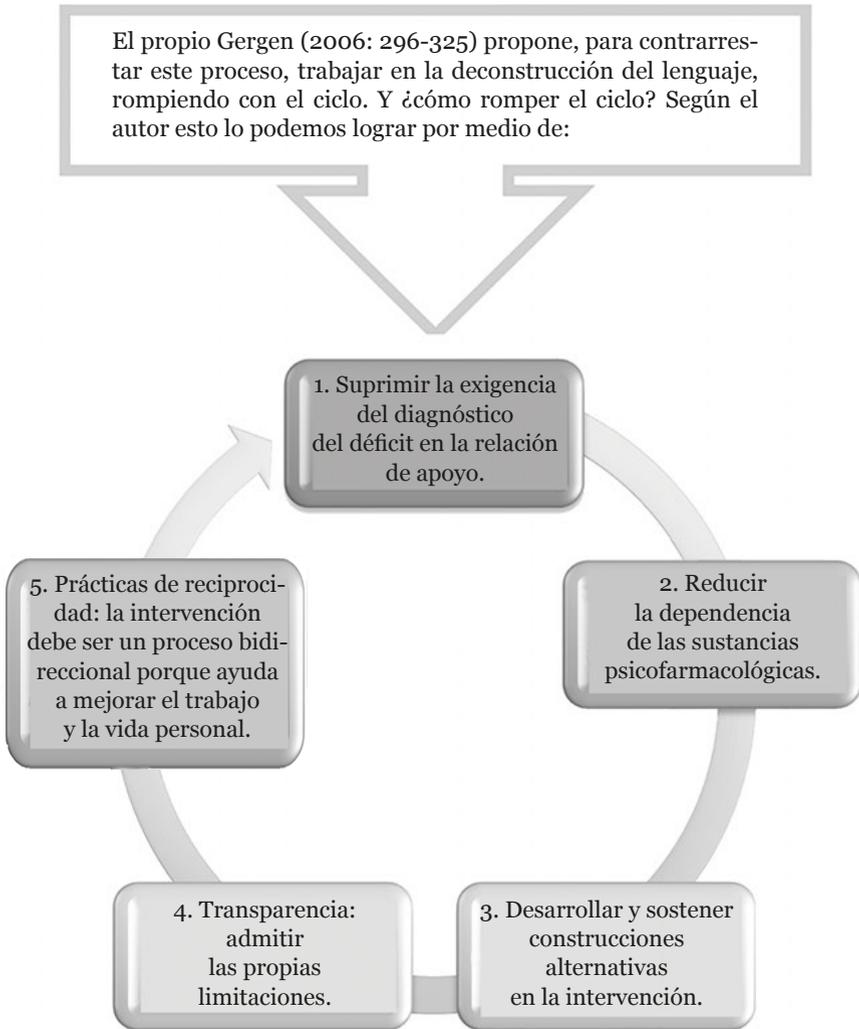


Figura 14. La ruptura del ciclo de debilitamiento

Fuente: elaboración propia, adaptado de K. Gergen (2006).

Teniendo en cuenta el concepto de deconstrucción² de J. Derrida, y por obra de la objetivación de un mundo familiar, podemos ser más conscientes de la medida en que «ciertos modos de vida y de pensamiento» modelan nuestra existencia y, de ese modo, podríamos estar en condiciones de decidir vivir según «otros modos de vida y de pensamiento».

Esta es una perspectiva construccionista que deconstruye las clásicas perspectivas de la clínica. Es decir:

- a) La perspectiva estructuralista (la conducta refleja la estructura de la mente).
- b) La perspectiva funcionalista (la conducta sirve a los fines del sistema).

Desde de estos posicionamientos, las prácticas narrativas de White y Epston (1993) han generado una acción que le da autenticidad a las narrativas emergentes de los clientes. La intervención centra su trabajo en el relato alternativo y considera que este es fundamental en la organización de la experiencia de cada persona. La oferta de intervención pasa por diseñar nuevas formas textuales para interpretar y afrontar la vida; el nuevo relato deberá expresar la cotidianidad para permitir superar el problema, deberá desarrollar una descripción convincente para exhibirla ante los demás; el nuevo relato debe hallar expresión en la interacción con el otro, de lo contrario no hay un verdadero cambio.

En esa particular tarea las PN han generado todo un elenco de instrumentos y herramientas que ayudan en la construcción de nuevas narrativas. Veremos, pues, cómo se privilegian los conocimientos populares, locales, indígenas y regionales favoreciendo el desarrollo de relatos alternativos por medio de la recuperación de la tradición oral y escrita de los grupos, empleando para ello festejos y celebraciones diversas que favorezcan la recuperación de ese discurso alternativo, a través de la articulación de prácticas de la *ceremonia de definición*, cuya estructura está constituida generalmente por recuentos y renarraciones multicolores de las historias de las vidas de las personas; es un movimiento de todos los participantes que contribuye a generar opciones para ser otros distintos a quienes han sido.

2. Hay que entender este término, *deconstrucción*, no en el sentido de disolver o de destruir, sino en el de analizar las estructuras sedimentadas que forman el elemento discursivo, la discursividad filosófica en la que pensamos. Este analizar pasa por la lengua, por la cultura occidental, por el conjunto de lo que define nuestra pertenencia a esta historia de la filosofía. En el capítulo 2.1.5 se profundizará más en este concepto.

O por ejemplo «el árbol de la vida», una respuesta a los efectos de haber vivido y sobrevivido al trauma. Este es un tipo de práctica narrativa en ambientes comunitarios que busca dar respuesta a los efectos adversos de las personas que han vivido y sobrevivido a experiencias traumáticas. En resumen, han generado maneras interesantes de anunciar una transición de un estado a otro que favorezca un relato de esperanza. White estaba siempre en busca de gente que perteneciera al «club de tu vida»,³ al que quien lo desee puede pertenecer, vivo o muerto, real o imaginario (Madigan y Epston, 1995: 257-276).

Con todo ello vemos una gran oportunidad para el futuro desarrollo de la profesión que está en las consecuencias pragmáticas de la conversación clínica. Reflexionar sobre la posibilidad de tomar o no tomar en cuenta las dimensiones del cambio favorece una posición creativa para vislumbrar nuevas prácticas clínicas. La forma clásica de PN, la práctica de White y Epston (1993), en el mundo construccionista recibe una calificación muy alta pues posee conciencia de construcción, una posición colaborativa y conciencia de valores y privilegia la relación, los prospectos y la acción.

Podemos terminar este subcapítulo resumiendo los ejes básicos del construccionismo social, situándolos en cuatro puntos esenciales.

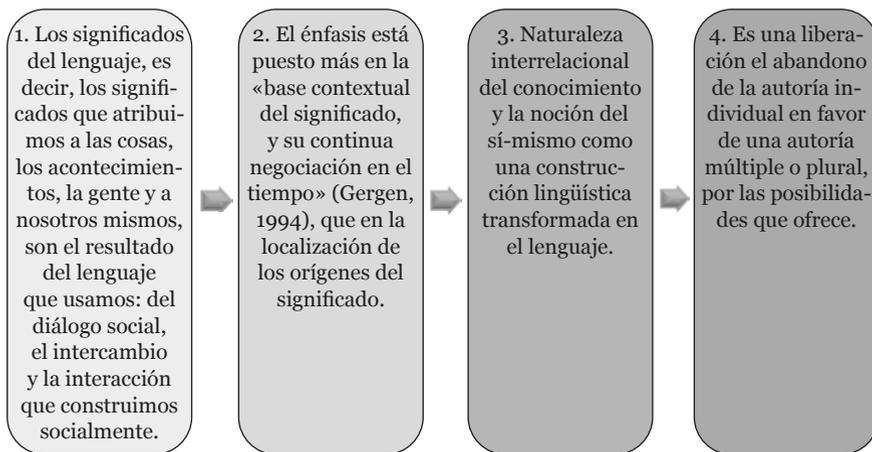


Figura 15. Ejes básicos del construccionismo social

Fuente: elaboración propia, adaptado de K. Gergen (1994).

3. Desde la PN colectiva se utilizan diferentes técnicas, como el equipo de la vida o club, que consisten en pensar que nuestra vida es un equipo formado por las personas más importantes para uno. Estos pueden estar vivos o fallecidos, ser del presente o del pasado. Son las personas más influyentes de tu vida.

En un último intento por acentuar las particularidades de este conocimiento, se podría resaltar que el individuo desarrolla un sentimiento de identidad por medio del intercambio social a través de la conversación, es decir, mediatizados por el lenguaje y sumergidos en actividades sociales.

1.2 *El conocimiento y el poder en la PN*

Otro punto medular en la construcción de la PN es la cuestión del poder, elemento central para White y Epston (1993). En este punto queremos desgranar cómo estos autores, haciendo un análisis del pensamiento de Foucault sobre el poder y el conocimiento, forjan una base esencial para elaborar su enfoque terapéutico y con posterioridad y en un proceso evolutivo de proyectar su PN. Tal vez lo primero que se tenga que afrontar es la explicación de por qué White y Epston fijaron su atención en este análisis de Foucault y no en otro pensador.

Ellos dejan clara la razón de su elección, que no es otra que la polémica instalada entre los terapeutas sobre el poder que se ejerce en la terapia sobre los clientes. Esa misma preocupación, acerca del control que se ejerce con los usuarios, existe de manera parecida entre los trabajadores sociales, y probablemente sea por esto que en su doble consideración profesional White y Epston necesitaron posicionarse sobre esta idea de Foucault del poder y el conocimiento, cómo estos determinan la identidad de las personas o grupos y de qué manera les atenaza en su desarrollo personal. Reparemos en qué elementos de este análisis llevan a la narrativa y revisemos la gestión de estos postulados por parte de White y Epston, ya que esto cambiará radicalmente la forma de relación entre profesionales y consultantes.

Uno de los primeros aspectos que analiza es «la narración dominante como conocimiento dominante y unidad de poder» (White y Epston, 1993: 34). Foucault nos propone un cambio en el análisis del poder, es decir, de verlo como algo individual que afecta a la psique, como mecanismo represivo, a contemplar su espectro más general, es decir, a considerar los aspectos constitutivos del poder como algo que genera normas que rigen conductas y que puede determinar la vida de las personas en cualquier dirección. Él consideraba que el conocimiento llevaba a la oportunidad de este poder. Foucault sostiene que «nosotros experimentamos sobre todo los efectos positivos y constitutivos del poder, que estamos sujetos al poder por medio de *verdades normalizadoras* que configuran nuestras vidas y nuestras relaciones. Estas *verdades*, a su vez, se construyen o producen en el funcionamiento del poder» (Foucault, 1979, 1980, 1984a).

En la lectura que hacen White y Epston sobre Foucault afirman que el autor plantea un giro en la idea de que el poder no es algo impuesto, no es represivo, sino que es un poder cuyos efectos son positivos,⁴ lo que conduce a una teoría acerca de su papel en la «construcción» de las vidas de las personas. Los autores de «medios narrativos» secundan a Foucault cuando dice que

al discutir las verdades no asume la creencia de que existen hechos objetivos o intrínsecos respecto a la naturaleza de las personas, sino más bien ideas construidas a las que se asigna un status de verdad. Estas verdades son normalizadoras en el sentido de que construyen normas en torno a las cuales se incita a las personas a moldear o construir sus vidas. Se trata, por lo tanto, de verdades que especifican realmente las vidas de las personas (White y Epston, 1993: 36).

Estos creadores de las prácticas narrativas sostienen que la visión de Foucault observa «que estas verdades normalizadoras subyugan, forjan a las personas como cuerpos dóciles y las hace participar en actividades que apoyan la proliferación de conocimientos globales y unitarios, así como también las técnicas de poder» (White y Epston, 1993: 36). No obstante, al referirse a conocimientos globales y unitarios Foucault sugiere que «son conocimientos que pretenden constituir verdades unitarias y globales: los conocimientos de la realidad objetiva de las modernas disciplinas científicas» (White y Epston, 1993: 36).

Las vidas de las personas se constituyen a través de estas especificaciones y por medio de las técnicas para la continua producción de discursos de verdad. Para este filósofo francés quienes quieren separar poder y conocimiento solo es para apuntalar su visión de un discurso de «realidad objetiva» que permita mantener la jerarquía de los conocimientos. Es decir, el poder de los conocimientos eruditos o científicos, unitarios y globales. Foucault rastreó la historia de estos conocimientos, a los que se otorgó este estatus, investigando sus efectos, sus limitaciones y sus peligros (Foucault, 1984a).

Hay otras dos cuestiones que White y Epston aportan a la narrativa desde el pensamiento de Foucault. La primera es el *análisis del poder ascendente versus descendente*. La reflexión que nos traería el autor es que

4. El sentido de *positivo* para Foucault no es el sentido usual de deseable o beneficioso; se refiere a positivo por ser constitutivo o determinante en las vidas de las personas. Esto nos conduce a una teoría acerca del papel en la «construcción» de las vidas de las personas.

las técnicas del poder son activadas desde el nivel local. Según Foucault, vivimos en una sociedad en que la evaluación o juicio normalizador ha reemplazado a la acción judicial y a la tortura como mecanismo primario de control social. La nuestra es la sociedad de *la mirada* omnipresente (el panóptico de Jeremy Bentham).⁵ Esto nos hace a todos responsables de nuestro propio sometimiento; el poder, cuando es ejercido por medio de estos sutiles mecanismos, necesariamente desarrolla, organiza y pone en circulación un conocimiento, o más bien ciertos aparatos de conocimiento que no son constructos ideológicos (White y Epston, 1993: 40-41). La segunda cuestión sobre la que White y Epston llevan a la reflexión a su propia introspección es la clasificación que hace Foucault sobre los conocimientos, a los que llama conocimientos subyugados y los divide en:

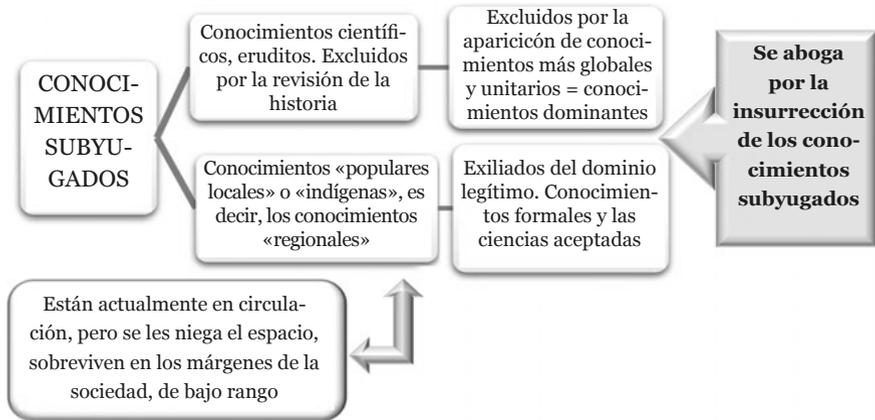


Figura 16. Clasificación de los conocimientos subyugados

Fuente: elaboración propia, adaptado de Foucault (1984) en White y Epston (1993).

5. Forma arquitectónica inventada por Jeremy Bentham en el siglo XVIII. Es un tipo de arquitectura carcelaria ideada por este filósofo utilitarista. El objetivo de la estructura panóptica es permitir a su guardián, guarnecido en una torre central, observar a todos los prisioneros, reclusos en celdas individuales alrededor de la torre, sin que estos puedan saber si son observados. El efecto más importante del panóptico es inducir en el detenido un estado consciente y permanente de visibilidad que garantiza el funcionamiento automático del poder, sin que ese poder se esté ejerciendo de manera efectiva en cada momento, puesto que el prisionero no puede saber cuándo se le vigila y cuándo no. Este dispositivo debía crear así un «sentimiento de omnisciencia invisible» sobre los detenidos.

Basándose en Foucault (White y Epston, 1993: 42), defenderán que

a través de la recuperación de los detalles de estos conocimientos autónomos y descalificados podemos redescubrir la historia y, al proporcionar un espacio adecuado en el que estos conocimientos puedan realizarse, podemos desarrollar una crítica efectiva de los conocimientos dominantes. La insurrección de los *conocimientos subyugados* contra las instituciones y contra los efectos del conocimiento y del poder que invisten al discurso científico.

La recuperación de los conocimientos populares, indígenas o regionales también es una apuesta que en diferentes áreas geográficas los profesionales han desarrollado. Pero es la primera vez que en una definición sobre la conceptualización de los trabajadores sociales aparece esta cuestión (FITS). La aceptación de esta forma de ver los conocimientos hacía interrogarse a White y Epston sobre cuáles eran las implicaciones prácticas para la intervención (1993). Desde esta pregunta cabría seguramente algunas concreciones como qué implica tener presente para el profesional esta visión sobre el poder, y para el consultante, cómo cambia su percepción de la situación problema. Lo cierto es que mirar la práctica a partir de la concepción de Foucault sobre el poder obliga a una remodelación totalmente de la noción de ayuda.

Estos autores plantean que la «narración de la experiencia depende del lenguaje» (White y Epston, 1993). Al aceptar esta premisa estamos también proponiendo la idea de que asignamos significados a nuestra experiencia y constituimos nuestras vidas y relaciones a través del lenguaje.

Al usar el lenguaje no estamos comprometiéndonos en una actividad neutral, es una responsabilidad con una forma de explicar y comprender el mundo esto es una postura profesional que implica una intervención política entendida dicha intervención como un cuestionamiento de las técnicas por medio de las cuales se somete a las personas a una mirada del mundo desde una mirada unitaria y global (White y Epston, 1993: 43-45).

Existe una reserva de discursos culturalmente asequibles que se consideran apropiados y relevantes para la expresión o representación de determinados aspectos de la experiencia. «En consecuencia, nuestra comprensión de nuestra experiencia vivida, incluida la que conocemos como «auto-comprensión», está mediatizada por el lenguaje. Y es de suponer que esos discursos «de verdad» de los conocimientos unitarios y globales contribuyen significativamente a esta mediación de la comprensión y a la constitución de las personas y de las relaciones (White y Epston, 1993: 43-45).

Establecida esta primera inferencia, dichos autores se preguntan cómo esto modifica la visión general de la experiencia que una persona tiene de un problema. Para White y Epston,

Las personas experimentan problemas, que con frecuencia llevan a terapia, cuando las narraciones en las que cuentan su experiencia y/o en las que su experiencia es narrada por otros, no representan suficientemente su experiencia vivida y, en estas circunstancias, habrá aspectos significativos de sus vivencias que contradigan esta narración dominante. Cuando esto sucede podemos suponer que las narraciones de las personas están influidas por los discursos «de verdad» de los conocimientos unitarios o también podemos suponer que las personas son incitadas a realizar acciones, a través de las técnicas de poder, a fin de someterse y/o someter a otros (White y Epston, 1993: 43).

Con estas hipótesis establecidas se torna más sencillo desarrollar una orientación práctica, posestructuralista, por lo que, White y Epston proponen para el ejercicio de esta algunas premisas, que quedan resumidas en la siguiente figura.

- 

Una práctica clínica que, si acepta que poder y conocimiento son inseparables, entonces debemos aceptar que simultáneamente soportamos los efectos del poder y ejercemos poder sobre otros y, por lo tanto, no podemos contemplar con aquiescencia nuestras prácticas.
- 

Apartarse de los conocimientos unitarios, por medio de la externalización del problema. Esto ayudará a las personas a identificar los conocimientos unitarios y los discursos «de verdad» que las están sometiando, y a liberarse de ellos. También ayudará a negarse a la «cosificación» de sus personas a través del conocimiento.
- 

Cuestionarse las técnicas de poder. Estas técnicas incluyen: las de organización de las personas en el espacio, las de registro y clasificación de las personas, las de exclusión de grupos de personas y las de asignación de identidad a estos grupos, así como también las técnicas para el aislamiento de las personas y para asegurar medios eficaces de vigilancia y evaluación.

Figura 17. Orientación sobre el ejercicio de la práctica posestructuralista

Fuente: elaboración propia, adaptado de White y Epston (1993).

En definitiva, alejarse de las técnicas de «juicio normalizador», o sea, de la evaluación y clasificación de las personas y sus relaciones según las «verdades dominantes». Los «cuerpos dóciles» se convierten así en «espíritus animados» (White y Epston, 1993: 44). Y, por último, la insurrección de los

conocimientos subyugados. Como hemos visto, la externalización del problema puede utilizarse para identificar y externalizar el conocimiento unitario. Una vez externalizado, a continuación, se pueden localizar acontecimientos extraordinarios, luego se puede alentar a las personas a descubrir las importantes implicaciones que estos tienen para ellas mismas y sus relaciones.

De este modo, se hace posible la representación de conocimientos locales, populares o indígenas. Al establecer estos relatos de conocimientos subyugados, y al invitar a la reflexión de ellos, se abre un espacio para que las personas puedan apreciar su singular historia y asumir más explícitamente estos conocimientos en la constitución de sus propias vidas y relaciones. Pero sobre todo se otorga el poder de reconstruir su propia vida a las personas que vienen a consulta. Los usuarios del estado del bienestar, desde ese poder constitutivo del que habla Foucault, son dueños de crear un relato nuevo que les identifique más como ellos se reconocen.

Ya veremos en el siguiente capítulo cómo en la PN, el proceso de contar y volver a contar, aspecto fundamental de la PN, abre nuevos significados, nuevos conocimientos que conllevan a adquirir un nuevo poder, lo que se denomina «agencia personal», cuestión esta en la que nos detendremos más adelante. El cambio que se ha producido en el ejercicio del poder es para Foucault (1986) el que determina en gran medida la subyugación de las personas. White y Epston hacen un análisis detallado de cómo afectan estos distintos poderes a las personas. Presentamos a continuación un cuadro significativo en el que White y Epston plasman las diferencias sustanciales entre el poder tradicional y el poder moderno; y cómo operan estos en la vida de las personas, qué elementos son los que sustancian estas dos estructuras de poder, en cuanto al control, en cuestiones de moral, en cuanto a la dirección del poder, en cuanto a la utilización de tecnologías, en cuanto a cómo se visibiliza, etc. (White y Epston, 1993: 48).

La visión que defienden estos autores es que el poder moderno ha contaminado la vida de las personas; aquí es donde el panóptico de Jeremy Bentham cobra todo su sentido. Por el contrario, es en el poder tradicional donde las personas encuentran su sitio para contravenir dicho poder. Este apartado dedicado a la influencia de Foucault en la obra de White y Epston no estaría completo sin aproximarnos a las reflexiones que los autores elaboran acerca de la concepción que tienen del poder para fines de la práctica.

TABLA 6
Distinción entre el poder tradicional y el poder moderno

<i>Poder tradicional</i>	<i>Poder moderno</i>
<p>Establece un control social a través de un sistema de juicio moral que es ejercido por representantes elegidos por el Estado e instituciones de este.</p> <p>Insta a la gente a aspirar a obtener una concesión de valor moral.</p> <p>Está ubicado en un centro definido, es tomado y expresado de acuerdo con los intereses particulares y unitarios de aquellos que se lo apropian o lo monopolizan.</p> <p>Se desarrolla e implementa de arriba hacia abajo.</p> <p>La gente generalmente se encuentra a las afueras y se ven a sí mismos como objetos del poder.</p> <p>Actúa en grupos de personas populosos y definidos.</p> <p>Actúa para oprimir, limitar, prohibir, imponer y coartar.</p> <p>Enfatiza en el centro de poder, siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - visible el exceso de poder por aquellos que lo monopolizan, y que puede ser utilizado para coartar y castigar; - invisible para aquellos que lo sufren mediante un rango de prácticas excluyente tales como la desaparición, el exilio, la expulsión y la ejecución. <p>Emplea una tecnología de poder caracterizada por símbolos de influencia que incluyen la pompa, la ceremonia, el castigo público y estructuras o mecanismos que inspiran temor hacia la vigilancia y la estructuración de las políticas que rigen a las personas</p>	<p>Establece un control social mediante un sistema de juicio normalizador, que es ejercido por personas en la evaluación de sus propias vidas y de unos a otros.</p> <p>Insta a la gente a aspirar a obtener una concesión de valor normativo.</p> <p>Ubicado en circuitos de coaliciones y alianzas cambiantes que tienen intereses similares y de competencia, mostrando una participación relativamente arbitraria, movida por circunstancias específicas de naturaleza temporal.</p> <p>Se desarrolla y refina a nivel local de la cultura.</p> <p>La gente participa activamente en la conformación de sus vidas y de las de los demás de acuerdo con las normas construidas de la cultura contemporánea.</p> <p>Actúa para dispersar la forma populosa, asignando a cada persona una ubicación acorde con las normas contemporáneas sobre la vida y la identidad. De esta manera contribuye a la individualización.</p> <p>Agrupar a la gente para vigilar y establecer sus propias políticas, tanto en referencia a sus propias vidas como a las de los demás.</p> <p>Centra su atención en la vida de los individuos, siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - invisibles y anónimos los circuitos de alianzas y coaliciones que componen a uno de estos, si sus características sobresalen; - siempre visibles las vidas de aquellos que son sujetos de este, inspirando en ellos el sentido de que sus vidas están siempre disponibles al escrutinio general y a la evaluación pública. <p>Emplea una tecnología de poder caracterizada por un continuo de normalidad/anormalidad, tablas de desempeño, escalas para la evaluación de la expresión humana, fórmulas para la categorización de las personas entre ellas y procedimientos específicos de valoración y evaluación que posibilitan la inserción de las vidas de las personas en estos sistemas de continuum, tablas, escalas y categorizaciones.</p>

Fuente: Michael White (2002).

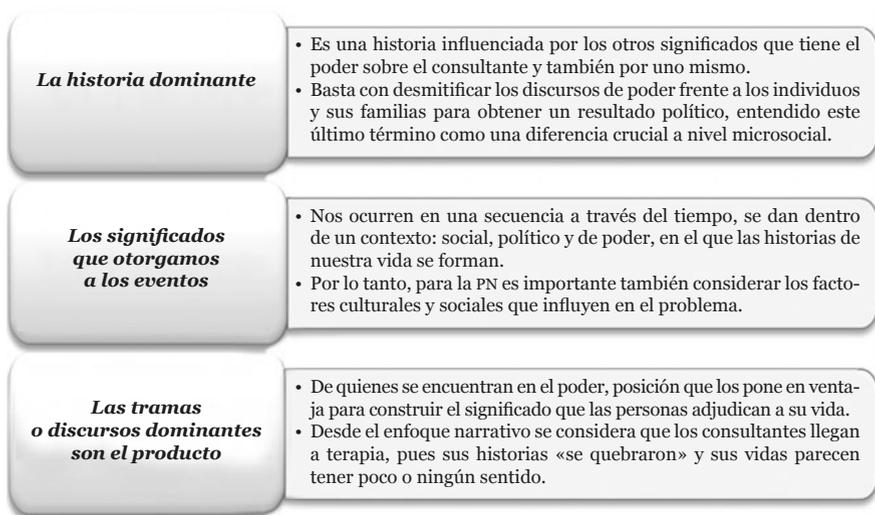


Figura 18. La influencia del poder para fines de la práctica

Fuente: elaboración propia adaptado de M. White, (1997)

Con respecto a este último punto, White y Epston señalan que estas historias «quebradas» están enraizadas en discursos culturales dominantes, son historias que descalifican, limitan o niegan aspectos significativos de su experiencia y su sentido de identidad (White y Epston, 1993). Esta influencia posmoderna en la PN no solo está caracterizada por la adscripción al concepto de discurso y biopoder de M. Foucault (White, 1993; Foucault, 1978 y 1997).

Desde esta comprensión de poder y conocimiento White propone una serie de consideraciones para la PN. Entre ellas figuran:

un principio de transparencia que alienta al profesional a deconstruir su trabajo; las que explican este trabajo ante las personas que consultan a los profesionales; las que están moldeadas por un compromiso con la deconstrucción de los modos de vida y pensamiento; y las prácticas de recepción y devolución (White, 2002: 279).

Argumenta White que:

la inevitabilidad de las relaciones de poder no constituye una celebración de ese hecho. Ni tampoco la inevitabilidad de las relaciones provee una excusa para reproducir, consciente o inconscientemente, relaciones de poder en nuestro trabajo. En cambio, esta consideración contribuye a la toma de conciencia de que nada hay en las PN que nos exima de la

reproducción de las relaciones de poder, y además nos alienta a aceptar la responsabilidad de incorporar a nuestro trabajo ciertos procesos, que podrían servir para identificar tales relaciones de poder, y podrían contribuir al control de los verdaderos efectos de las relaciones de poder sobre las vidas de las personas que nos consultan y también sobre nuestras vidas y nuestro trabajo (White 2002: 279).

En este párrafo se reflejan muchas de las angustias de las profesionales que más adelante analizaremos. En ellas se observa cómo se abre espacio a un nuevo plan de trabajo en nuestro quehacer profesional, pero también es una apertura a una nueva gestión de la vida de las personas que nos consultan, y una nueva gestión de la manera de vivir de los profesionales.

1.3 *La analogía del texto, el aprendizaje por descubrimiento*

Antes de profundizar en el análisis de las herramientas para el abordaje del aprendizaje por descubrimiento, comprobemos cómo hemos aprendido en el trabajo social. Una parte muy importante del aprendizaje lo hemos realizado sobre los relatos que otras compañeras dejaron escritos sobre su trabajo. La lectura de los textos, su interpretación, lleva con nosotros ya más de un siglo. Nuestro aprendizaje se ha constituido en gran medida como aprendizaje observacional o vicario, pero ahora la propuesta de la analogía del texto pone el foco en otro ángulo que implica un aprendizaje por descubrimiento que hace referencia al aprendizaje activo en el que la persona descubre, relaciona y reordena los conceptos para adaptarlos a su esquema y es ahí donde las lecturas y los talleres son indispensables para crear opinión acerca de nuevos procedimientos.

La analogía del texto facilita el abordaje del descubrimiento por parte del consultante de nuevos aspectos que hay que tener en cuenta de su vida. El trabajo desde la analogía ayuda a utilizar aptitudes y comprensiones de un ámbito de la experiencia de las personas para encarar de otro modo o comprender y dar sentido a otras zonas vivenciales.

Se plantea que siempre que una cosa se asemeja a otra, o que se habla de ella como si fuera otra, hay involucrada una analogía. White y Epston manifiestan con claridad en su obra más significativa que llegaron a conocer el «método interpretativo» a través de los escritos de Bateson. Los fundadores de la PN argumentan que desde una concepción de las «ciencias sociales, al hablar de método interpretativo, se hace referencia al estudio de los procesos por los que se descifra el mundo. Y como no podemos conocer la realidad objetiva, todo conocimiento requiere de un acto de interpretación (White y Epston, 1993: 20).

Dicho método se basa en encontrar los significados de cada uno de los elementos en las realidades de las personas. A partir de aquí se presupone que se podrá modificar la estructura del relato; la persona (observador) interactúa lingüística y comunicativamente con el sistema y su estructura social, y puede conocer lo que esa información quiere decirle en ese contexto determinado. De este modo, a través de las influencias de este autor y de otros como C. Geertz y de J. Bruner, White y Epston construyen su analogía del texto en la narrativa, su metáfora de narrar y renarrar. Pero reparemos ahora aquí en algunas de las premisas que formularon estos autores y que han sido para M. White y D. Epston un referente en la construcción de su modelo de intervención.

G. Bateson (1984) señala que la lógica se puede utilizar para describir sistemas lineales de causa y efecto, pero cuando las secuencias causales se convierten en circulares, como ocurre en el mundo viviente, su descripción en términos lógicos genera paradojas. Para el trabajo desde las PN será un aspecto esencial el cambio de un razonamiento lógico al dialéctico.

El primero es abstracto y formal y ha ocupado un lugar central en el pensamiento occidental. El dialéctico encierra principios para decidir sobre la verdad y la utilidad práctica de proposiciones sobre el mundo. En el pensamiento dialéctico subyacen determinadas propiedades que describimos a continuación.

<i>Principio de cambio</i>
La realidad es un proceso de cambio. Lo que es actualmente cierto pronto será falso.
<i>Principio de contradicción</i>
La contradicción es la dinámica subyacente al cambio. Como el cambio es constante, la contradicción es constante.
<i>Principio de las relaciones (u holismo)</i>
El todo es más que la suma de las partes. Las partes solo tienen sentido en relación con el todo.

Figura 19. Propiedades del pensamiento dialéctico

Fuente: elaboración propia, adaptado R. E. Nisbett (2016).

Desde este pensamiento dialéctico la metáfora tiene un papel fundamental en el mundo viviente, pues la metáfora es el lenguaje de la naturaleza. La metáfora expresa similitudes estructurales, similitudes de organización. La metáfora es la lógica básica de la totalidad del mundo

vivo. G. Bateson (1984) consideraba las historias, parábolas y metáforas como expresiones esenciales del pensamiento humano, de la mente humana. La importancia de las historias en el pensamiento de Bateson está íntimamente vinculada con la importancia de las relaciones.

Hablar de metáforas nos lleva a «el método interpretativo» que sostiene que es «el significado que los miembros (de un grupo o familia) atribuyen a los hechos lo que determina su comportamiento. Así, desde hace algún tiempo me intereso por cómo las personas organizan sus vidas alrededor de ciertos significados [...]». El autor argumenta que «actualmente se acepta que toda formulación que postule significado es interpretativa: que estas formulaciones son el resultado de una indagación determinada por nuestros mapas o analogías o como dice Goffman (1974) por “nuestros marcos interpretativos”» (White y Epston, 1993: 21-22).

El trabajo metafórico tendrá un soporte fundamental en los postulados de Bateson, sobre todo en lo concerniente al contexto receptor, aquel sobre el cual, recordemos, el autor razonaba «que la comprensión que tenemos de un hecho, o el significado que le atribuimos, está determinado y restringido por un contexto receptor; es decir, por la red de premisas y supuestos que constituyen nuestros mapas del mundo» (Bateson, 1972; 1992). Y sobre la «dimensión temporal» apuntaba «que toda información es necesariamente la “noticia de una diferencia”, y que es la percepción de la diferencia lo que desencadena todas las nuevas respuestas en los sistemas vivos» (Bateson, 1979: 79). ¿Cómo se hace efectivo o cómo gestionamos este trabajo metafórico?

La respuesta la encontramos a través del uso que hace la narrativa de dos metáforas, la primera de ellas la toma de la literatura (White, 1995: 11-32) y la segunda de la antropología (Epston y White, 1993: 12-24); con ello responde perfectamente a la organización del trabajo metafórico. Bajemos al detalle de esta tarea.

La primera, «la metáfora literaria», es la de componer, recomponer e historiar. Respondiendo a las preguntas del profesional, la persona cuenta y vuelve a contar su relato del yo, incorporando nuevos subargumentos. Así revisa y «re-compone» el relato de sus relaciones con los demás, con su historia y consigo misma» (Payne, 2012: 131-132), dándose la oportunidad de crear un relato diferente relatos alternativos de sí mismo.

La siguiente, «La metáfora antropológica», es la del «rito de paso».⁶ Basándose en la descripción del proceso ritual de Van Gennep (1960; 2008),

6. David Epston elaboró la metáfora antropológica al identificar lo que creía que eran varios aspectos de un proceso ritual. Revisó la descripción de Van Gennep (1960/2008) del «rito de paso» enfatizando las fases de separación, liminalidad y reincorporación.

Epston plantea que el consultante, al responder a las preguntas del profesional, pasa por un rito de tres etapas. Identificó varios aspectos del proceso, enfatizando las fases de separación, liminalidad y reincorporación, y sugirió un cambio de denominación para algunas prácticas que rotuló como «ritual de inclusión», abrazando este título sugerido como una descripción más adecuada para el enfoque de PN.

Argumentaría que, si se realiza correctamente, el ritual conduce a un sentido de empoderamiento personal para todos los miembros de la familia (Van Gennep, 1960, 2008, Turner, 1969, 1988). Veamos la secuencia de esta metáfora.

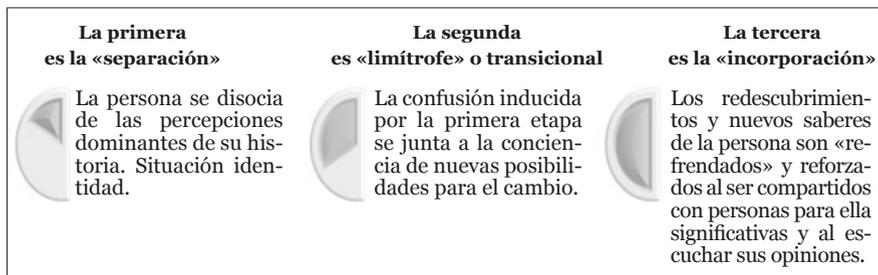


Figura 20. Proceso de la metáfora antropológica

Fuente: elaboración propia, adaptado de M. Payne (2012).

Esta metáfora implica entender el proceso según las tres fases de Van Gennep (1960), aplicada a la PN de tal modo que tendríamos:

- La primera, la de separación, donde se invita a los consultantes a considerar el problema como algo fuera de ellos mediante la «externalización del problema» (White y Epston, 1993; Tomm, 1989; White, 2007), liberándolos de esta manera de las historias dominantes, las descripciones y entendimientos internalizadores y culpabilizantes que pueden estar guiando sus vidas.
- La segunda, donde se crea el espacio para el surgimiento de nuevas posibilidades en la exploración y generación de conocimientos alternativos, en la medida en que los consultantes empiezan a imaginar una identidad personal alternativa.
- Finalmente, en la tercera etapa o fase de reincorporación de los conocimientos que se han generado o rescatado, que son autenticados en presencia de otros, de una audiencia (White, 1997), la visibilización a través de la reincorporación de la familia y el sistema comunitario más amplio autentifica y reconoce las posibilidades de una identidad renovada a la luz de los desarrollos de relatos alternativos.

Como bien plantea Payne (Bateson, 1992), ambas metáforas describen complementariamente el trabajo profesional por medio de preguntas. Estas son una guía para conceptualizar de distintos modos los caminos por los que el profesional acompaña a la persona. La relación debería constituir la base de toda definición; la forma biológica es un conjunto de relaciones, más que de partes, y así es también cómo funciona el pensamiento humano. Las relaciones son la esencia del mundo viviente. Las historias constituyen el camino real del estudio de las relaciones. Lo importante de una historia no es el argumento, las cosas, ni sus personajes, sino las relaciones entre ellos. Bateson definía la historia como un conjunto de relaciones formales dispersas por el tiempo.

El autor solía utilizar la sentencia del conde Korzybski: «el mapa no es el territorio», para argumentar la desconfianza hacia las abstracciones, pues estas no agotan la realidad. Esta idea la elevó a principio epistemológico en su obra *Ciencia y cordura*. Este filósofo polaco razonaba que para nosotros no es posible conocer la realidad objetiva. También afirmaba que la comprensión que tenemos de un hecho, o el significado que le atribuimos, está determinado y restringido por su contexto receptor. Es decir, por la red de premisas y supuestos que constituyen nuestros mapas del mundo. Comparando estos mapas con pautas, argumentó que la interpretación de todo acontecimiento está determinada por la forma en que este encaja dentro de pautas conocidas, y lo llamó «codificación de la parte a partir del todo». Al respecto Bateson (1992) comenta que la identidad se expresa principalmente en forma de narraciones.

La narrativa retoma el precepto clásico de Bateson (1979: 79) de

toda información es necesariamente la *noticia de una diferencia*, y es la percepción de la diferencia lo que desencadena todas las nuevas respuestas en los sistemas vivos. Abriendo espacios en donde el problema no sature todo el relato. Y también al igual que este autor que, demostró que situar los eventos en el *tiempo* es esencial para la percepción de la diferencia, y, por tanto, para la detección del cambio. Los órganos de los sentidos del ser humano solo pueden recibir diferencias, y las diferencias deben codificarse en forma de acontecimientos en el tiempo (es decir, en cambios) para que sean perceptibles.

White y Epston rescatan estos principios para la práctica narrativa para situar los eventos los acontecimientos en el tiempo y construir así historias alternativas (White y Epston, 1993: 20). La presencia de la variable tiempo implica contextualizar la temporalidad cuando se produce una noticia, esto es clave en el trabajo de la narrativa. Son una de las aportaciones que los padres de la narrativa toman del autor de la cibernética para ir gestionando

su visión particular del método interpretativo, y es con estos elementos que se ayudará para desarrollar su propuesta, siendo este una de las patas fundamentales de ese trípode del que hablábamos para organizar White y Epston su PN.

A él unirán también otra figura relevante, como es la de Clifford Geertz, para la gestión sobre las acciones de las personas. Bajemos al detalle de dichas acciones, comenzando por los planteamientos hermenéuticos de Geertz que han servido para fundamentar la idea de que las acciones de las personas están más basadas en el significado interpretativo que les asignan a las experiencias de la mismidad, los otros y su medio ambiente que en un conocimiento directo de estos fenómenos (Geertz, 1973: 369).

Las proposiciones de Geertz sobre la hermenéutica⁷ descriptiva han servido también para caracterizar y enriquecer la aproximación al trabajo del PN con las narraciones: el concepto de descripciones magras ha sido utilizado para hacer alusión a las historias dominantes, saturadas de problemas que oscurecen las relaciones de poder y los actos de resistencia de la persona. Los profesionales narrativos, informados por las ideas sobre conocimiento local e interpretación del significado cultural de Geertz, buscan desarrollar en el contexto terapéutico descripciones densas, historias alternativas con descripciones ricas y detalladas de la experiencia del consultante, sus habilidades, conocimientos, valores y actos de resistencia (Morgan, 2000).

Geertz se convirtió en el «mayor exponente de la *antropología simbólica*», que pone particular atención al papel del *imaginario* (o «símbolos») en la sociedad. Los símbolos son el marco de la actuación social. La cultura, según la define Geertz en su famosa obra *La interpretación de las culturas* (1973), es un «sistema de concepciones expresadas en formas simbólicas por medio de las cuales la gente se comunica, perpetúa y desarrolla su conocimiento sobre las actitudes hacia la vida». La función de la cultura es dotar de sentido al mundo y hacerlo comprensible. Esta propuesta de contemplar la analogía de la cultura como texto proviene del desarrollo de la idea de Ricoeur (1976, 1980) de que los significados de las acciones pueden ser comprendidos como textos.

Al aproximarnos a la visión que de ella harán White y Epston, nos encontramos con H. White, que ve en la proposición de Ricoeur dos aspectos significativos: el primero, que la acción social debe ser entendida como un

7. La hermenéutica sostiene que la comprensión siempre es interpretativa; por lo tanto, es imposible lograr una comprensión verdadera. El significado de una persona no puede ser comprendido plenamente, y mucho menos reproducido por otra persona.

«todo significativo», y el segundo, dirigir la atención a los procesos de inscripción o de fijación de significados, es decir, la acción y el discurso (White, 1987). De ahí que el planteamiento de la analogía del texto sea considerar la «vida» sociocultural como «legible» de algún modo, en el que el papel del profesional social, tanto de aquellos que investigan como de los que dirigen su tarea a la acción social, sería traducir los significados de los sistemas culturales. Observar la cultura de manera textualizada puede ser, ante todo, un recurso metodológico que mueva al profesional a considerar el análisis sociocultural como un modo de confluencia entre los textos que los actores construyen para constituir sus grupos, instituciones o costumbres, y los textos que los profesionales construyen para dar cuenta de esos mismos grupos, instituciones o costumbres.

La constatación de que las «descripciones científicas» son relatos interpretativos acerca de los relatos que los propios actores construyen abre el debate sobre la autoridad que tienen los profesionales de la acción social. Esto es un nuevo mensaje que reafirma el cuestionamiento del poder científico. ¿Qué implica la analogía del texto aplicada a la cultura, a las elaboraciones interpretativas de los analistas sociales o de los profesionales de la acción social? Pues sin lugar a dudas supone una serie de implicaciones epistemológicas que es necesario tener en cuenta. Observar así la acción social en términos del escritor, del lector, o mirarla como un texto nos conduce a ver la analogía de

la renuncia a referirse a la sociedad y a la cultura con un lenguaje que objetivamente pretenda describir (en el sentido de representar) objetos y relaciones reales. Entraña, en consecuencia, la necesidad de un lenguaje y una estructura argumentativa que recupere la vida, que suponga los fenómenos sociales y culturales como narraciones, como textos coherentes en sí mismos que expresan personajes, tramas, estilos de comportamiento, contextos de acción y evaluación, cursos de vida, a la manera en que lo hacen los literatos o los historiadores pospositivistas (Rodríguez, 2000: 26-32).

Acercas de la analogía, Geertz (1973, 1983) sostiene que las vidas de las personas están situadas en textos dentro de textos. Considera la interacción de las personas como la interacción de los lectores respecto a ciertos textos; entiende la evolución de las vidas y las relaciones en términos de lectura y escritura de textos. Señala que relatar la experiencia determina el significado que se atribuirá a la misma.

Facilitamos a continuación la tabla de analogías construida por White, siguiendo la propuesta sobre la analogía de Geertz inspirada en la representación del desarrollo de las ciencias sociales. Esta imagen facilita

la comprensión de la organización social, de la construcción social de los problemas en función de distintas áreas de conocimiento.

TABLA 7
Tabla de analogías establecida por White

<i>Analogías extraídas de:</i>	<i>Organización social. Construidos como:</i>	<i>Problemas de la solución construida</i>	<i>Construida en términos de:</i>
1. Ciencias físicas positivistas	Máquina elaborada constituida a base de mecánica e hidráulica	Colapso, inversión, Insuficiencia, avería	Causa aislada, análisis preciso, reparación, reconstrucción, corrección
2. Ciencias biológicas	Cuasi organismo	Sintomatología de un problema subyacente con una función y una utilidad	Identificación de la patología, diagnóstico correcto, operación y eliminación de la patología
3. Ciencias sociales 3(a) Teoría del Juego	Juego de carácter serio	Estrategias, movimientos	Competición, contrajugadas, estrategia
3. Ciencias sociales 3(b) Drama	Drama de salón	Papeles, guiones, actuaciones	Revisión de los papeles, selección de formas dramáticas alternativas
3. Ciencias sociales 3(c) Proceso ritual	Rito de pasaje	Transición-separación, reincorporación	Señalización y establecimiento de distinciones entre el estatus 1 y el estatus 2
3. Ciencias sociales 3(d) Texto	Textos de comportamientos	Representaciones de historias o conocimientos entendidos como opresivos o dominantes	Espacio disponible para la elaboración de historias alternativas

Fuente: White y Epston (1993: 24).

M. White y D. Epston nos ofrecen esta tabla para explicar cómo construye sus analogías del texto, y cómo las trasladan a su intervención. De este modo, argumentan:

Mi tabla de analogías refleja el intento de considerar las construcciones unidas a algunas de las analogías adoptadas por las ciencias sociales en su relativamente breve historia. La analogía está especificada en la pri-

mera columna; la manera en que la analogía construye la organización social en la segunda; la probable interpretación de los hechos presentados como problemáticos en la tercera; y en la cuarta, las soluciones características ante los hechos problemáticos generados por la analogía (White y Epston, 1993: 23).

Estos autores se cuestionan acerca de

¿Cómo seleccionamos o determinamos las analogías que adoptamos? Nuestras preferencias por ciertas analogías vienen determinadas por múltiples factores, incluyendo los ideológicos y las prácticas culturalmente imperantes. Al preferir una analogía sobre otra, no podemos recurrir a criterios tales como corrección o exactitud, dado que estos atributos no se pueden establecer para cualquier analogía. Pero podemos, al menos en alguna medida, investigar las analogías a través de las que vivimos, situando nuestras propias prácticas dentro de la historia del pensamiento social, examinando y criticando los efectos de esas prácticas (White y Epston, (1993: 23).

Como se deduce de este párrafo los padres de la narrativa no eluden dejar claro que su elección contiene un posicionamiento ideológico, hecho que consideran ineludible y al que invitan a reconsiderar a los profesionales, y cuestión esta que veremos en todo su trabajo.

White y Epston continúan elaborando un análisis detallado sobre la analogía del texto de Geertz. Al respecto, y continuando con su determinación por unas u otras analogías, afirman que

Tenemos una marcada preferencia por las analogías que aparecen en la parte inferior de la tabla, por aquellas relacionadas con los avances más recientes de las Ciencias Sociales, libres de realidades objetivas. En esta exposición se prestará especial atención a la analogía del texto, que ha dado lugar a lo que Geertz (1973) denominará «la más amplia y reciente reformulación del pensamiento social» (White y Epston, 1993: 26).

Los investigadores en ciencias sociales se interesaron por la analogía textual después de observar que, si bien una manifestación del comportamiento se produce en el tiempo, de modo tal que cuando se le presta atención ya no se está dando, el significado que se adscribe a ese comportamiento se prolonga en el tiempo. Fue esta adscripción de significado lo que llamó la atención de los investigadores que, en su esfuerzo por entenderla, apelaron a la analogía del texto. Esto permitió considerar la interacción de las personas como la interacción de los lectores respecto de ciertos textos. «Esta analogía hizo también posible concebir la evolución de las vidas y las relaciones en términos de lectura y escritura de textos, en la medida en que,

cada nueva lectura de un texto significa una nueva interpretación de este, y, por tanto, una nueva forma de escribirlo» (White y Epston, 1993: 26-27).

Los textos tienen un cierto grado de ambigüedad o indeterminación. Bruner (1986) señala que la experiencia vivida es más rica que el discurso, argumentará que vivimos y relatamos únicamente parte de la experiencia, lo cual permite que se pueda hacer emerger la otra parte no relatada y así encontrar nuevas conexiones y generar así nuevas reflexiones. Las personas organizan su experiencia y le dan sentido por medio del relato y en la construcción de estos relatos expresan aspectos escogidos de su experiencia vivida (Bruner, 1997: 10). Estos relatos son constitutivos, modelan las vidas y las relaciones. En una obra literaria no está todo dicho de manera explícita. La obra literaria es un objeto intencional, no está completado, apunta hacia, está llena de zonas de indeterminación que el lector completa (Bruner, 1991: 113-118).

En estas tesis encuentran White y Epston argumentos que les facilitan abordar la construcción de historias alternativas que den una nueva lectura a la vida de los consultantes, en ese espacio no completado del relato de la vida de la persona que llega a consulta.



Figura 21. Experiencias vividas relatada/no relatada

Fuente: elaboración propia, adaptado de Jerome Bruner (1997).

¿Cómo se instrumentalizan por parte de los profesionales esas historias alternativas, estos razonamientos para que les sean útiles a las personas?

Una posible respuesta sería a través de la elaboración del relato del drama familiar narrado por el consultante, que es vertido, transformado, utilizando un lenguaje simbólico metafórico (la metáfora del andamiaje) en un relato no contaminado por el problema. El punto culminante del proceso no es la producción del relato por parte del profesional, sino la propia elaboración que el consultante hace de todo lo acaecido. Solo cuando el consultante se reconoce en la nueva historia puede hacerla suya e incorporar los mensajes de salud y crecimiento que están implícitos en ella, agregándole nuevos elementos introducidos por él. De este modo, podemos ver que la fecundidad metodológica de las narrativas es doble: por una parte, son un recurso mediante el cual los investigadores pueden desentrañar el sentido de las formas simbólicas que analizan (para conocer a los otros y su entorno); y, por otra, son un recurso que los actores ponen en juego para dar cuenta de sí mismos y de los colectivos a los que pertenecen (para conocerse a sí mismos y su entorno).

Las narraciones tienen el carácter de ficciones en cuanto que son elaboraciones, sean de los actores o de los profesionales de la cultura o de la acción social. Estos tipos de narraciones son relatos interpretativos que sirven para comprender y explicar los modos de vida propios y los ajenos. Se trata de relatos en gran medida cambiantes y móviles, según las condiciones presentes del sujeto o los grupos que los elaboran –científicos o protagonistas–. Las narraciones, como señala Danto (1989), son construcciones de individuos históricamente situados que impregnan de su presente las reelaboraciones del pasado. Las narrativas personales constituyen el material central con el que los profesionales narrativos realizan su trabajo. Desde este enfoque se plantea que la forma del lenguaje en la que las personas entienden sus vidas es la narrativa. A partir del trabajo de Jerome Bruner en psicología narrativa, Michael White plantea la adscripción a la metáfora de la narración (White y Epston, 1993). La metáfora narrativa permitiría entender la vida y experimentarla en un desenlace temporal, pues es una forma de discurso que concatena los eventos a través del tiempo y refleja la dimensión temporal de la existencia humana. Las narrativas personales proveen el contexto en el que los eventos de su vida adquieren significado.

Estos relatos se encuentran íntimamente ligados a las identidades y los contextos culturales de quienes los narran y viven, existiendo un juego de poder entre los relatos, por un lado, dando significado a las vidas de las personas, pero también generando alianzas con ciertos discursos culturales (White, 1997). Los relatos se vuelven problemáticos cuando fallan y no logran otorgar significado o sentido a la vida de una persona, por lo que se vuelven constrictivos al aliarse con discursos culturales que limitan o

restringen su experiencia. Bruner (1988: 23-53), en «modos de conocer y pensar», establece una distinción entre el pensamiento lógico-científico y el narrativo: «Hay dos modos de funcionamiento cognitivo, dos modos de pensamiento, y cada uno aporta diferentes formas de ordenar la experiencia, de construir la realidad». Es decir, dos formas de conocimiento científico, uno el paradigmático lógico-científico y el otro el narrativo, literario, histórico.

Los comentarios de Bruner van dirigidos a la literatura, pero White y Epston afirman creer que las personas generalmente adscriben significado a su vida, lo que convierte sus vivencias en relatos, y esos relatos dan forma a sus vidas y a sus relaciones. La mayoría de las conversaciones se ajustan al menos a los requisitos más elementales de un relato: planteamiento, nudo y desenlace. Por ello afirmará que la narrativa no se limita a los textos literarios:

Nuestras vidas están constantemente entrelazadas con la narrativa, vivimos inmersos en ella, recontando y reevaluando el significado de nuestras acciones pasadas, anticipando el resultado de nuestros proyectos futuros, situándonos en la intersección de diversas historias aún inconclusas» (Bruner, 1988: 143).

Argumentan White y Epston, siguiendo a Bruner, que

el pensamiento narrativo se centra en prácticas lingüísticas basadas en el modo subjuntivo para crear un mundo de significados implícitos más que explícitos [...] En vez de preferir el uso unívoco de las palabras, se aprovecha su polisemia. Se fomenta más de una línea de interpretación [...] y se ensancha el abanico de realidades posibles (White y Epston, 1993: 93).

La narrativa tiene unas ventajas tales como: situar la experiencia personal/familiar en el curso del tiempo (la temporalizan); los relatos son más ricos y complejos (esquemas explicativos), se pueden acomodar y dotar de significado a muchos más acontecimientos de la vida de las personas. Las narraciones permiten, por tanto, que las vivencias queden interpretadas en el tiempo vivido y tomen sentido al incluirse en el relato. Al respecto de esto White hacía la reflexión de que «los seres humanos son seres interpretantes: que interpretamos activamente nuestras experiencias a medida que vamos viviendo nuestras vidas» (White, 2002: 17).

La idea de que los actores construyen sus narraciones para dar cuenta de sí mismos como de los colectivos a los que pertenecen merece un análisis más detallado. Para Habermas (1987) y para Ricoeur (1987) las iden-

tidades individuales y colectivas se construyen narrativamente. El primero de los autores mencionados alude a que

Las personas solo podrán desarrollar una identidad personal si se dan cuenta de que la secuencia de sus propias narraciones constituye una vida susceptible de narrarse, y solo podrán desarrollar una identidad social si se dan cuenta de que a través de su participación en las interacciones mantienen su pertenencia a los grupos sociales y de que con esa pertenencia se hallan involucrados en la historia narrativamente exponeble de los colectivos (Habermas 1981: 194).

Por su parte, Ricoeur lo analiza desde los efectos que tiene para la «persona» y apunta a que

Comprenderse es apropiarse a la historia de la misma vida de uno. Ahora bien, comprender esta historia es hacer el relato de ella, conducida por los relatos, tanto históricos como ficticios, que hemos comprendido y amado (Ricoeur 1992: 42).

Para el autor de la obra *Teoría de la acción comunicativa*, los actores llevan a cabo prácticas narrativas que les permiten entenderse a sí mismos y a los grupos a los que pertenecen, y al hacerlo ponen en acción un «concepto cotidiano del mundo de la vida». La «razón comunicativa» se encuentra fundamentada en el carácter intersubjetivo y consensual de todo saber. Este devolvería a la sociedad el control crítico y la orientación consciente de fines y valores respecto de sus propios procesos. Se contraponen la racionalidad discursiva a la tecnológica. Esto significa que las personas enfrentan el mundo de la vida no solo desde la «perspectiva del participante» (como contexto de sus procesos de entendimiento), sino también desde la «perspectiva del narrador» (como medio cognoscitivo de autocomprensión).

Desde la visión del narrador,

las personas hacen exposiciones narrativas de lo que sucede en el contexto de su mundo de la vida, y al hacerlo, están forzados gramaticalmente a interesarse por la identidad de los protagonistas como por la del contexto vital en que actúan; asimismo, al contar historias, las personas no pueden dejar de abordar el tema de cómo les ha ido a los sujetos involucrados en ellas y cuál ha sido la suerte de los colectivos a los que pertenecen (Habermas, 1981: 194).

Al avanzar en esta manera de entender la vida como un relato, aportamos la mirada de uno de los creadores de la terapia colaborativa: H. Goolishian, que piensa que la vida cotidiana podría ser considerada como un plexo de narrativas, pues, como sugiere el autor, las personas se cuentan

cosas sobre sí mismas y escuchan lo que otros cuentan, y es a través de esos relatos como entendemos qué y quiénes somos (Goolishian, 1994: 296-297). Tomar las historias personales desde el punto de vista de la narrativa significa considerar que al contar una persona su vida no solo describe (a manera de crónica) una serie de situaciones inconexas, sino que también construye un relato en el que se revelan los significados y las representaciones mediante los cuales está dotando de sentido a sí mismo, a sus acciones y al mundo en el que participa (Ferraroti, 1979: 135).

Son muchos, como venimos observando, y muy relevantes los autores que utilizan la analogía del texto para dar cuenta de cómo las identidades individuales y colectivas se construyen narrativamente. La vida social tiende a mirarse como una realidad simbólica, en donde los símbolos y los significados que las personas constituyen para dar sentido a sus acciones requieren ser interpretadas en contexto. Daremos por concluido este apartado haciendo unas últimas referencias de algunos de los intelectuales que han permitido con sus reflexiones la comprensión sobre la utilización de la analogía del texto en las prácticas narrativas. Este es un pilar básico sobre el que se apoya la narrativa para generar su abordaje.

En primer lugar, retomamos aquí el construccionismo social que de la mano de K. Gergen nos conduce a conectar la narrativa y su contexto. Este autor repara acerca de que los relatos de vida se construyen según los modos narrativos instituidos culturalmente para comprender el pasado. Los parámetros culturales de las narraciones sobre la propia vida están siempre presentes (Gergen, 1991: 183-219).

En segundo lugar, queremos recuperar las aportaciones dirigidas a identificar una cierta ambigüedad o indeterminación de las narraciones, ya que esto es esencial en la construcción del enfoque narrativo y para su abordaje. Vemos que

la analogía del texto nos propone la idea de que los relatos o narraciones que viven las personas determinan su interacción y su organización, y que la evolución de las vidas y de las relaciones se produce a partir de la representación de esos relatos o narraciones [...] La evolución de sus vidas y relaciones a través de la representación de relatos se vincula con la «relativa indeterminación» de todos los textos. La presencia del significado implícito, de las diversas perspectivas de los diferentes «lectores» de determinados acontecimientos, y de una amplia gama de metáforas disponibles para la descripción de tales eventos, confiere a todos los textos un cierto grado de ambigüedad y, en el sentido en que lo toma Iser (1978), esta indeterminación o ambigüedad exige que las personas se comprometan en «la generación de significado, bajo la guía del texto» (White y Epston, 1993: 29-30).

En esta misma línea encontramos a J. Bruner, que afirma que al estudiar textos de cierto mérito literario encontraba que: «Es esta relativa indeterminación de un texto lo que permite un espectro de actualizaciones, así, los textos literarios dan comienzo a representaciones del significado, en vez de formularlo» (Bruner, 1986: 25).

También para Geertz, la indeterminación de los textos y el aspecto constitutivo de su representación son motivo de satisfacción. White y Epston plasman la reflexión de Geertz (1986: 280), que retoma la reflexión de otros autores: «¿cómo es que todos empezamos siendo originales y terminamos siendo copias?». Esta pregunta tiene una respuesta sorprendentemente alentadora, que es el hecho de que copiar es lo que permite inventar. Acerca de las deliberaciones de Lionel Trilling, el autor analiza que

Los relatos están repletos de lagunas que las personas deben llenar para que sea posible representarlos. Estas lagunas ponen en marcha la experiencia vivida y la imaginación. Con cada nueva versión, las personas reescriben sus vidas. La evolución vital es similar al proceso de reescribir, por el que las personas entran en los relatos, se apoderan de ellos y los hacen suyos. Así, la analogía textual nos introduce en un mundo inter-textual, y ello en dos sentidos: en el primero, afirma que las vidas de las personas están situadas en textos dentro de textos; en el segundo sentido, cada vez que se cuenta o se vuelve a contar un relato, a través de su realización, surge un nuevo relato, que incluye al anterior a la vez que, lo amplía (White y Epston, 1993: 30).

Como colofón a este capítulo recogemos aquí uno de los interrogantes fundamentales para la gestión de la PN; este no es otro que la formulación de la pregunta orientada a conocer cuáles son las implicaciones de la analogía del texto para la PN. El dictamen es que el método interpretativo nos ayuda a contemplar la vida como legible y por tanto relatada; desde esta óptica podemos pensar que las historias de nuestras vidas no reflejan de ningún modo la vida misma: son relatos a partir del presente, en los que se busca la coherencia y la secuencia de una narración. Al contemplarlo de este modo, la historia de nuestra vida relatada en el presente expresa una constante reelaboración en la que se conjuntan, dispersan o anulan una infinidad de relatos que hemos diseñado para dar cuenta de cada quién. Las experiencias específicas de sucesos del pasado y del presente, así como aquellas que se prevé ocurrirán en el futuro, deben estar conectadas entre sí en una secuencia lineal, para que la narración pueda desarrollarse.

Según esta forma de entender la práctica, podemos pensar que cuando alguien acude a consulta un resultado aceptable para él podría ser la identificación o generación de relatos alternativos que le permitan

representar nuevos significados, y aportar con ellos posibilidades más deseables, nuevos significados, que experimentará como más útiles, satisfactorios y con final abierto. Este medio de narrar y renarrar ayuda a comprender y explicar los modos de vida propios y ajenos, y facilita la posibilidad de un nuevo relato vital. Para que esto se produzca White y Epston nos invitan a buscar una brecha en el relato y en este cometido se apoyan en algunas de las reflexiones de E. Goffman. A continuación, veremos cómo articulan estas premisas.

1.4 *Otra versión de la vida: resultados únicos y los marcos interpretativos*

En este contexto de aprendizaje de la narrativa aparece un concepto novedoso, como es el de resultados únicos o, como se le denomina habitualmente, acontecimientos extraordinarios, que resulta muy atractivo para la práctica del trabajo social y que aporta un ángulo distinto desde el que contemplar la práctica. Ya que en una intervención moderna la práctica se dirige a detectar el problema que tiene la persona que llega al servicio, a partir de ahí todo girará en torno a la evaluación de este. Observar los acontecimientos extraordinarios implica querer conocer el relato de la persona, donde no aparece el problema. Esto es un cambio de rumbo muy significativo y consecuentemente es necesario generar habilidades y destrezas que habiliten a los profesionales en el manejo de potenciar relatos en los que no se dé el problema y se creen espacios de identidades no dañadas por el conflicto.

Con esta idea nos acercamos a las concepciones de E. Goffman (1974), no solo en cuanto a los *Acontecimientos extraordinarios*, sino también a otros aspectos importantes que nos aporta este autor para comprender, desde la narrativa, cómo son los marcos interpretativos. Los planteamientos de E. Goffman conformaron el tercer pilar con el que White y Epston construyen su PN. Particularmente a través de su obra básica *Frame analysis*, donde establece los principios del análisis estructural y se centra en el estudio de las pequeñas estructuras de la vida social. El término *frame*, en castellano *marco*, permite conceptualizar el lugar desde el que actuamos y desde el que interactuamos con los demás. Partiendo de la idea de *marcos interpretativos* (Goffman, 1974) de este autor, se habla de marcos sociales y esquemas mentales. Un marco que designa el contexto de la realidad y un esquema o estructura mental que incorpora los datos externos objetivos.

Rizo García (2011: 78-94) nos plantea, siguiendo a Snow, que estas estructuras son catalogadas como

esquemas de interpretación que permiten al individuo localizar, percibir, identificar y etiquetar ocurrencias en su espacio vital y en el mundo en general. Al dar significado a los eventos u ocurrencias, la estructura se pone en marcha para organizar la experiencia y guiar la acción, sea individual o colectiva (Snow, 1986: 464).

La adopción del concepto *logros extraordinarios*, o *acontecimientos extraordinarios*, entendiéndolos por ellos las acciones y experiencias que han sido dejadas fuera e invisibilizadas por el relato dominante, constituye el material con el que se lleva a cabo el fortalecimiento de las historias alternativas (White, 2002). El análisis de esos eventos, dirigido sustancialmente a la búsqueda de esos acontecimientos extraordinarios, constituye una base fundamental en la gestión del enfoque de la PN. Veamos cómo incorporan estas ideas White y Epston a su modelo de intervención. Siguiendo a Goffman lo estructuran contemplando los siguientes aspectos:

Comenzaremos en primer lugar por analizar el concepto de marco interpretativo. Este es una recuperación del concepto de marco introducido por G. Bateson, que acuñó este término para definir el contexto o marco de interpretación por el que la gente se detiene en unos aspectos de la realidad y desestima otros. Utilizaba la metáfora del marco que permite distinguir el cuadro de la pared. Con esta explicación el autor intenta dar respuesta a la comprensión del fenómeno comunicativo, donde es necesario referirse a un marco para comprender el mensaje.

Bateson (en Ibarra y Tejerina, 1998) identifica tres niveles de comunicación: denotativo o referencial, metalingüístico y metacomunicativo. Este último nivel hace referencia al contexto y a la cultura, donde se integran los marcos. Desde él se pueden abordar cuestiones más relevantes del debate público, localizar las causas y agentes causantes de los conflictos sociales, los actores participantes e incluso orientar la viabilidad de estos. Este concepto lo recuperara Goffman (1974: 10) y lo traslada a la sociología para explicar cómo se organizan los acontecimientos, no solo en nuestra mente, sino en la sociedad en su conjunto, al indicar que «las definiciones de una situación se construyen de acuerdo con principios organizativos que gobiernan los acontecimientos, al menos los sociales, y nuestra implicación en ellos».

El *frame* o encuadre es visto desde la sociología interpretativa de Goffman tanto como un marco como un esquema. Un marco que designa el contexto de la realidad y un esquema o estructura mental que incorpora los datos externos objetivos. En Goffman, la integración de estos dos conceptos en el de *frame* hace que no se pueda dar una traducción unívoca del término. En él se agregan dos niveles, el individual y el social, puesto que una misma realidad adquiere significaciones particulares para quienes la observan, pero también existe un significado común sobre ella. Siempre que un individuo enmarca una situación, lo hace utilizando esquemas. La organización de la experiencia pasa así por marcos sociales y esquemas mentales, fusionados en los *frames* (Sebastián de Erice, 1994).

En las definiciones de situación no solo se manejan los frames primarios –aquellos que no se fundamentan en otros anteriores y que constituyen la base de los significados–, sino que hay procesos posteriores de transformación. Es aquí donde Goffman introduce otro de sus conceptos centrales en el análisis de los *frames*: el término musical de modo (*key*), de tal forma que el *keying* o la modulación sería un proceso de transcripción donde los marcos primarios constituyen la base que contiene aspectos ya significativos, gracias a la cual se puede avanzar en el proceso de dar sentido a los hechos con nuevas interpretaciones. Un mismo acontecimiento puede así entrar a formar parte de distintos sistemas explicativos. El mundo de los juegos le sirve a Goffman (1986), siguiendo a Bateson, para ejemplificar estas transformaciones, repeticiones y tomas de decisiones.

En otra de sus obras Goffman (1981) habla de re-enmarcaciones de los hechos; los marcos no son definitivos, sino que están sometidos a una revisión continua conforme cambia la realidad. Existen así distintos estratos de realidad, desde la no transformada a la que ha sido en múltiples ocasiones re-enmarcada, a través de distintos soportes de construcción de la realidad. Las transformadas se basan en algo anterior. Este es uno de los puntos que diferencia a Goffman de Bateson, quien no explicaba las implicaciones de actividades que se parecen a la realidad sin serlo, como el teatro o el juego (Sebastián de Erice, 1994).

Se ha insistido en la idea de que las personas son ricas en experiencia vivida, que solo una fracción de esta experiencia puede relatarse y expresarse en un determinado momento, y en que una gran parte de la experiencia vivida queda inevitablemente fuera del relato dominante acerca de las vidas y las relaciones de las personas. Estos aspectos de la experiencia vivida que quedan fuera del relato dominante constituyen una fuente llena de riqueza y fertilidad para la generación, o regeneración, de relatos alter-

nativos. Secunda a Goffman cuando define los acontecimientos extraordinarios y afirma que en la estructuración de la experiencia, en

el entramado social del desarrollo de una persona a lo largo de la vida, los acontecimientos extraordinarios son ignorados a favor de aquellos cambios en el tiempo que son básicos y comunes para los miembros de una categoría social, aunque sucedan independientemente para cada uno de ellos (Goffman, 1961: 127).

White y Epston cogen las palabras de Goffman para describir su idea de acontecimientos extraordinarios en los siguientes términos:

he llamado a aquellos aspectos de la experiencia vivida que caen fuera del relato dominante, acontecimientos extraordinarios. Al definir los A. E., Goffman afirma que, en la estructuración de la experiencia en el entramado social del desarrollo de una persona a lo largo de su vida, los A. E. son ignorados a favor de aquellos cambios en el tiempo que son básicos y comunes para los miembros de una categoría social, aunque sucedan independientemente para cada uno de ellos (White y Epston, 1993: 32-52).

Esta idea de los acontecimientos extraordinarios es capital en el abordaje de las PN, pues constituye un elemento básico para la construcción de una historia alternativa de resistencia de resurgimiento frente a la historia del problema. Es así que se convierte en un instrumento fundamental en la PN. Como gestionan White y Epston, estos elementos en la intervención con las personas son muy importantes y parece apropiado detenernos un momento y describir el tratamiento que dan a los acontecimientos extraordinarios.

Veremos cómo han construido un andamiaje lo suficientemente operativo para que sea bastante atractivo para las personas que los consultan para organizar historias alternativas, y lo suficientemente efectivo como para ayudar en la construcción de una nueva identidad no dañada por el problema. Todo da comienzo con las conversaciones de externalización,⁸ que son uno de los primeros pasos que se dan en la intervención para poder intentar descubrir los acontecimientos extraordinarios. Estos incluyen toda la gama de sucesos, sentimientos, intenciones, pensamientos,

8. Las conversaciones de externalización del problema, que consiste en separar claramente la distinción del problema de la distinción de la persona. La práctica narrativa básicamente da comienzo con una conversación de externalización.

acciones, etc., que tienen una localización histórica, presente o futura, y que el relato dominante no puede incorporar.

Al descubrir resultados únicos o acontecimientos extraordinarios, nos situamos en el inicio de una conversación diferente, un inicio para escapar de la conclusión delegada y moverse en una descripción más rica. Para ello solo es necesario identificar un acontecimiento extraordinario e iniciar la construcción de nuevos significados, escuchar cuándo el problema tiene menos influencia o no la tiene en absoluto.

Los resultados únicos⁹ es cualquier cosa que no le guste al problema y que no se acomoden a la historia dominante. Los resultados únicos no existen aislados, así como el problema nunca tiene el cien por cien de éxito en la vida de las personas. Los resultados únicos pueden estar asociados con un tiempo particular, o un lugar, o una amistad, o pueden estar relacionados con lo que la persona hace en un tiempo, a los pensamientos que tiene o a una actividad que realiza, etc.

Con el tiempo pueden pasar a formar parte de una historia alternativa y hasta ponerle un nombre y explorar su historia y preguntar acerca de los sucesos y de las personas que han contribuido a ese resultado. El trabajo de intervención partiendo de la serie temporal de la vida de las «personas» ayuda a encontrar en el relato aspectos no dañados por la historia dominante, pues se parte de la concepción de que el relato vital siempre contiene elementos, aunque sean pequeños de resistencia, siendo estos en los que se apoya una construcción nueva no subyugada.

Se plantea de este modo que los acontecimientos extraordinarios pueden ser de diferentes tipos. Veamos en la figura 22 cómo.

La manera de trabajar estos resultados o acontecimientos White la gestiona de la siguiente manera. En el primer paso trata de identificar los acontecimientos extraordinarios mediante una revisión histórica de la influencia de las personas sobre el problema. Se elabora pidiendo que recuerden hechos o sucesos que contradigan los efectos que el problema tiene en sus vidas y relaciones. Aunque estos eventos son experimentados por las personas afectadas en el momento en el que ocurren, los relatos saturados de problemas de sus vidas suelen impedir la atribución de nuevos significados a estas vivencias. Estos acontecimientos extraordinarios pasados pueden facilitar la creación de nuevos significados en el presente que permitan a las personas volver atrás y revisar su historia personal y la de sus relaciones (notas del taller; White, 2002).

9. Los conceptos *acontecimientos extraordinarios* y *resultados únicos* son utilizados indistintamente en los textos de PN.

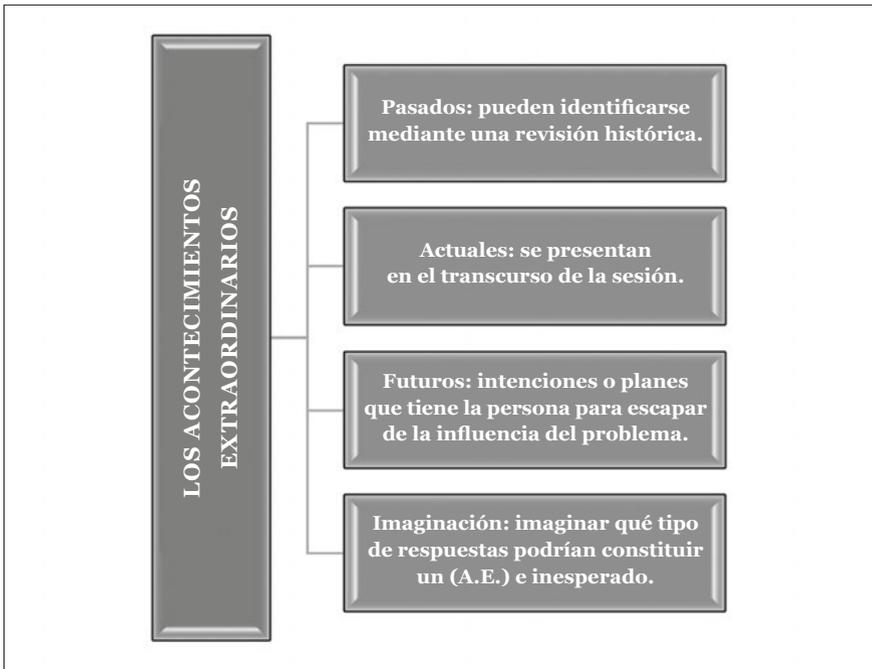


Figura 22. Tipología de los acontecimientos extraordinarios

Fuente: elaboración propia, adaptado de notas del taller (White, 2002).

En segundo lugar, White rotula los acontecimientos extraordinarios actuales como aquellos que se producen en el transcurso de las sesiones. Casi siempre suscitados por la labor del terapeuta, porque este les invita a que los hagan más perceptibles. La inmediatez de estos acontecimientos extraordinarios actuales les da mucha fuerza, y están directamente disponibles para que la persona genere significados nuevos a partir de ellos (notas del taller; White, 2002).

En tercer lugar plantea que también se puede trabajar con acontecimientos extraordinarios situándolos en el futuro. Pueden identificarse revisando las intenciones o planes que tiene la persona para escapar de la influencia del problema, o investigando sus esperanzas de librarse de ciertos problemas. Este abordaje constituye una anticipación de cosas aún por suceder, son también algo presente y pueden llevar a identificar acontecimientos extraordinarios pasados. La existencia de estas intenciones y esperanzas puede considerarse un gesto presente de desafío al problema, y puede llevar también a investigar aquellas experiencias pasadas que conducen a personas a pensar que las cosas pueden ser diferentes en el futuro;

aquello que tal vez sintió y que ha mantenido viva su esperanza (notas del taller; White, 2002).

Y, por último, interpreta el trabajo sobre los acontecimientos extraordinarios, que White y Epston también situán en el mundo imaginario. La imaginación desempeña un papel crucial en las prácticas asociadas a la externalización del problema; es especialmente importante para crear las condiciones en las que identificar los acontecimientos extraordinarios, y para la generación de significados en torno a ellos (notas del taller; White, 2002). El trabajo con situaciones hipotéticas se viene realizando en diferentes terapias de corte posmoderno, como la terapia breve centrada en soluciones (haciendo la pregunta milagro), o la terapia colaborativa (cuando las respuestas preceden a las preguntas, lo que siempre genera preguntas desde la posición del «no-saber»), etc. Casi todas abordan la imaginación para construir escenarios distintos donde el problema no sature a la persona y que así esta pueda buscar, en esos contextos alternativos, respuestas concretas a su historia saturada por el problema.

El problema y sus efectos están ligados por una relación de dependencia, estos efectos representan las condiciones de supervivencia del problema. La identificación de acontecimientos extraordinarios y la creación de significados en torno a ellos ayudan a los clientes a identificar su resistencia a los efectos del problema y sus exigencias. Esta idea de explorar los acontecimientos extraordinarios de nuestras vidas nos facilita una nueva oportunidad de construir historias alternativas sobre nuestras propias historias, relatos con otra mirada, pero con el propio bagaje de los consultantes, de sus propias vivencias, haciendo por ello más reconocibles y más fáciles de integrar en su propia construcción de otra identidad.

Los acontecimientos extraordinarios se trabajan buceando en «eventos» de la vida de las personas, momentos relevantes, para que de esta manera se puedan identificar con mayor facilidad los resultados únicos y ligarlos a situaciones, a personas que favorecen otra mirada. Esta forma de abordaje está dentro de la tradición del trabajo terapéutico con familias, el descubrimiento de situaciones, de excepciones ligadas a momentos de la vida de las personas y de las familias; cómo se afrontaron estos momentos (ciclos vitales)¹⁰ es muy importante en la vida de los grupos familiares y de las personas.

10. Entendemos por «ciclo vital» el desarrollo evolutivo de la familia tomada en su conjunto, los diferentes «momentos» por los cuales van atravesando todos los miembros de la familia, quienes van a ir compartiendo una historia común.

Las nociones de Goffman de «entramado social y categoría social» pueden equipararse al «relato dominante» y al grupo de personas de determinada identidad cuyas vidas están situadas en este relato. Si bien no es posible predecir la existencia de estos acontecimientos extraordinarios a partir de una lectura del entramado social o del relato dominante de la vida de una persona, están siempre presentes. Incluyen toda la gama de sucesos, sentimientos, intenciones, pensamientos, acciones, etc., que tienen una localización histórica, presente o futura, y que el relato dominante no puede incorporar (White y Epston, 1993: 32).

A medida que los relatos alternativos se prestan a ser representados, es posible expresar y difundir otros aspectos, «amables», pero anteriormente negados de la experiencia de la persona. Invitar a las personas a convertirse en espectadores de su propia representación de estos relatos alternativos favorece la supervivencia de los relatos y el sentido de agencia personal. Esto puede facilitarse alentando a las personas a identificar aquellas expresiones de aspectos de la experiencia vivida que previamente habrían quedado sin relatar, y a revisar los verdaderos efectos de estas expresiones sobre sus vidas y sus relaciones. La resistencia de los nuevos relatos y su elaboración pueden también favorecerse reclutando un público externo (White y Epston, 1993: 33).

Este proceso tiene una doble vertiente. En primer lugar, con el hecho de asistir a la representación de un nuevo relato, el público contribuye a la escritura de nuevos significados; esto tiene efectos reales sobre la interacción de la audiencia con el sujeto del relato. En segundo lugar, cuando el sujeto del relato «lee» la experiencia que la audiencia tiene de la nueva representación, ya sea a través de la reflexión sobre estas experiencias, ya sea por una identificación más directa, se embarca en revisiones y extensiones del relato. En una intervención que incorpora la tradición narrativa, esto se logra también recurriendo a diversos documentos escritos. Más adelante se presentan diferentes formas de gestión de documentos que desarrolla la PN. En conclusión, la re-narración de la experiencia necesita del compromiso activo de las personas con la reorganización de su experiencia, «con la libre recombinación de los factores naturales en todas las pautas posibles» (Turner, 1974: 255).

Y es esto, junto con las invitaciones a ser conscientes de un proceso en el que son simultáneamente actores y público de su propia representación, y en el que cada uno produce sus propias producciones, lo que proporciona un contexto de reflexividad (Tomm, 1987). Este contexto aporta nuevas posibilidades a las personas respecto a la comprensión de sí mismas, de los otros y de sus relaciones (White y Epston, 1993).

Con E. Goffman cerramos un apartado acerca de las corrientes más relevantes en la construcción del enfoque de la PN, y damos paso a otros autores y a otros marcos de pensamiento que han ido aportando nuevos aspectos que ayudan a conformar el universo de las prácticas narrativas. Diríamos incluso que algunos de ellos han tomado ya un protagonismo muy especial en la construcción de este enfoque, como es el caso de J. Derrida, con su propuesta de «Lo ausente pero implícito», que veremos a continuación; pero no es el único, la narrativa no para de absorber propuestas que faciliten su desarrollo. No nos detenemos más y damos paso a revisar estas contribuciones.

1.5 *La contribución de otras artes en la PN*

En aras de ampliar el conocimiento sobre la PN, continuamos indagando en autores que dan sentido a conformar la PN, de hecho la fundamentación de la práctica narrativa no se encontraría íntegra si no hiciéramos la revisión de algunos autores a los que en este capítulo vamos a dedicar un espacio, y si bien no son la base o el soporte principal de la PN, sí son primordiales en la construcción de esta, ya que aportan aspectos fundamentales que son esenciales en el andamiaje de la PN.

Como pensamiento posmoderno, este enfoque incorpora la transdisciplinariedad y la transversalidad como una necesidad, pues debe hacer frente a demandas complejas y difusas. La PN, siendo hija de este paradigma, no escapa a esta característica común de las corrientes de pensamiento posmodernas. Y en este punto lo podremos comprobar, pues al igual que viene ocurriendo a lo largo de toda la fundamentación, aquí también nos encontraremos con autores de distintas disciplinas y podremos ver cómo la PN realizará sus reflexiones para armar consistentemente este modelo y poder implementar su práctica desde diferentes contextos.

La exploración que vamos a dibujar seguramente no será completa, pues la narrativa se ha sumergido en muchos saberes para construir su propia base, pero después de Bateson, Foucault y Goffman, como autores que ejercieron una mayor influencia sobre la analogía del texto, White y Epston identifican a una serie de pensadores que les aportan determinadas ideas que les ayudan a conformar y completar el gráfico de su modelo de intervención (White y Epston, 1993). Iniciamos el análisis de esas otras contribuciones, que ellos mismos identificaron, comenzando por Derrida. White y Epston se dejaron seducir por muchas de las ideas de Derrida, pero queremos señalar dos con las que más se identifican en su trabajo.

White (2002) utilizó el concepto «ausente pero implícito» a raíz de la lectura de los textos de Derrida (1978). La noción de este término está basada en las ideas de dicho autor sobre cómo le damos sentido a las cosas, cómo podemos «leer» textos y cómo los significados derivados de esa lectura dependen de las distinciones que hacemos entre lo que se nos presenta (significado privilegiado) y aquello que permanece fuera (significado subyugado) (Carey, Walther y Russell, 2010: 5-8).

Esto se realiza a través de lo que White (2002), inspirándose en los textos de J. Derrida, llamó «lo ausente pero implícito», que considera que toda descripción está provista de valores, ideas y creencias, las cuales es necesario rescatar cuando lo explícito en el contenido es el relato saturado del problema, sufrimiento y dolor. Y también recuperaremos el trabajo de co-crear un relato nuevo donde se posibilita un rol diferente de la persona, desarrollando la «agencia personal». Al definir White este concepto habla de situar a la persona como protagonista o como participante de su propio mundo, un espacio «en el que las personas participan con sus semejantes en la re-escritura, y por tanto en el modelado de sus vidas y relaciones» (White, 1993: 93).

A partir de estas ideas, White propone que, para dar sentido a determinadas experiencias, es necesario diferenciarlas de otras que ya tienen significado o ya están categorizadas. Es decir, solamente podemos dar sentido de lo que son las cosas al establecer comparaciones; podemos distinguir el aislamiento si ya comprendemos lo que es la conexión, o bien podemos distinguir la desesperación si previamente conocemos lo que es la esperanza. Cuando hablamos de oscuridad es solo porque sabemos qué es la luz. No es posible hablar de cualquier cosa sin implicar lo que no es. Cada expresión de la vida es o está en relación con otra cosa (Carey, Walther y Russell, 2010: 5-8).

Lo «ausente pero implícito» no se refleja en la descripción original, pero se encuentra implícito en ella, de tal manera, y en relación con las personas que acuden a consulta, diremos que presentan lo «ausente pero implícito» en el fondo, siendo aquello que está fuera de foco, contra el cual se discierne la experiencia expresada de desasosiego; un fondo en el que se distingue y se ilumina lo que está presente. Podemos plantearlo como que no se enuncia pero que subyace tras el discurso de los consultantes (Carey, Walther y Russell, 2010: 5-8).

Si pensamos que invariablemente hay más de una historia, entonces sabemos que dentro de cada expresión de la vida hay algo ausente pero implícito. Escogeremos mirar lo que está ausente, pero que sin embargo queda implícito, en lugar de quedarnos únicamente con las acciones, ideas

o palabras negativas, que culpabilizan, duelen, juzgan o descalifican. Se trata de entender lo que se dice desde un lugar donde se escuchan las ideas implícitas o contenidas en el discurso acerca de lo que es importante y valorado por cada persona (Carey, Walther y Russell, 2010).

Otro elemento que White y Epston traen a la narrativa de Derrida es el de «deconstrucción», como el proceso dialógico desmitificador del origen, implicaciones y efectos de un discurso o práctica social (White, 2004: 29-53). La deconstrucción se ha asociado con el intento de exponer y debilitar la oposición, las jerarquías y las paradojas en las que determinados textos incurrir. Cuando se habla de deconstruir un texto, por ejemplo, nos referimos a interrogar los supuestos que lo conforman para dar una nueva perspectiva. Lo que propone Derrida es una lectura minuciosa de textos literarios o filosóficos para llevarlos al extremo de darles una significación diferente de lo que parecían estar diciéndonos.

Los métodos de deconstrucción son métodos que «vuelven exótico lo doméstico» (Bourdieu, 1988), lo cual facilita la «reapropiación» del yo. La deconstrucción se basa en el «constructivismo crítico». Esta perspectiva «propone que la vida de las personas está modelada por la significación que ellas asignan a su experiencia, por la situación que ocupan en estructuras sociales y por las prácticas culturales del yo y de su relación» (White, 2004: 30).

Siguiendo con la deconstrucción de Derrida, hablaremos de cómo el autor señala que:

históricamente nuestra sociedad occidental está organizada en pares opuestos, como espíritu y cuerpo, sentido y signo, lo dentro y lo fuera, lo cual es un legado de la metafísica que desde Platón se sustenta entre lo sensible y lo inteligible (significante/significado, sensible/inteligible, escribir/hablar; pasividad/actividad, etc.) –en la medida en que, en última instancia, se refieren a la presencia de algo que está presente (por ejemplo, en la forma de la identidad del sujeto que está presente en todas sus operaciones, presente debajo de cada accidente o evento, auto-presente en su palabra viva) (Derrida, 1989: 13-22).

La deconstrucción comienza por lo contrario. Es aquí donde Derrida propone hacer una deconstrucción de estas oposiciones, que parecen naturales a toda reflexión filosófica. Comenta el autor en una entrevista en *Le Monde*¹¹ que

11. *Le Monde*, 12 de octubre 2004. En el curso de una entrevista inédita del 30 de junio de 1992.

comencé protestando contra la autoridad de la lingüística y del lenguaje y del logocentrismo. Siendo que para mí todo comenzó, y ha continuado, por una protesta contra la referencia lingüística, contra la autoridad del lenguaje, contra el *logocentrismo* –palabra que he repetido y recalcado–, ¿cómo puede ser que se acuse tan a menudo a la deconstrucción de ser un pensamiento para el que solo hay lenguaje, texto, en un sentido estrecho, y no realidad? Es un contrasentido incorregible, aparentemente (Derrida, 1992).

Este concepto de logocéntrico, explica el autor, es el logos, que es el origen y fundamento de toda verdad; en otros términos, es el pensamiento que se presenta como la conciencia de uno mismo. Derrida considera que esta oposición filosófica clásica no era la convivencia pacífica vis a vis, sino más bien una jerarquía violenta. Uno de los dos términos que rigen el otro (axiológicamente, lógicamente, etc.), o con la parte superior (Derrida, 1989: 13-22).

El epílogo a este breve recorrido por las reflexiones de Derrida en torno a la deconstrucción lo tomaremos nuevamente de la definición que dio el autor en la mencionada entrevista en *Le Monde*. En ella manifestaba que

...este término, *deconstrucción*, se debe entender no en el sentido de disolver o de destruir, sino en el de analizar las estructuras sedimentadas que forman el elemento discursivo, la discursividad filosófica en la que pensamos. Este analizar pasa por la lengua, por la cultura occidental, por el conjunto de lo que define nuestra pertenencia a esta historia de la filosofía (Derrida, 1992).

Estas premisas de Derrida White las esgrimirá para (1994: 29) a partir de ellas reelaborar estos pensamientos para la narrativa, señalando desde el principio que «el concepto de deconstrucción él no lo utiliza de forma muy ortodoxa desde el sentido derridiano, él hace una definición flexible», que según él tiene más que ver:

I. Con procedimientos que subvierten realidades y prácticas que se dan por descontadas, esas llamadas «verdades» divorciadas de las condiciones y del contexto de su producción, esas maneras descarnadas de hablar que ocultan sus prejuicios y esas familiares prácticas del yo y de su relación a que están sujetas las vidas de las personas.

II. Por obra de la objetivación de un mundo familiar podemos hacernos más conscientes de la medida en que «ciertos modos de vida y de pensamiento» modelan nuestra existencia y, de ese modo podríamos estar en condiciones de decidir vivir según «otros modos de vida y de pensamiento».

III. La deconstrucción se basa en lo que generalmente se designa como «constructivismo crítico» o «perspectiva constitucionalista» del mundo, que deconstruye las clásicas perspectivas de la psicoterapia:

- a. La perspectiva estructuralista (la conducta refleja la estructura de la mente).
- b. La perspectiva funcionalista (la conducta sirve a los fines del sistema).

La vida de las personas está modelada por la significación que ellas asignan a su experiencia, por la situación que ocupan en estructuras sociales y por las prácticas culturales y de lenguaje del yo y de su relación (White, 2004: 29-30).

Es necesario deconstruir el lenguaje de poder de la ciencia. Hay que desarrollar habilidades de doble escucha que harán posible el desarrollo de testimonios de doble historia, para dar lugar al trabajo desde la narrativa de la deconstrucción de los relatos dominantes (White, 2004: 29-30). El trabajo con el consultante o consultantes se desarrollará, primero, en la deconstrucción del relato, segundo, en la deconstrucción de las prácticas modernas de poder y, tercero, en la deconstrucción discursiva.

Situando el problema en el contexto de la deconstrucción, la PN está interesada en descubrir, reconocer y llevar aparte (deconstruir) las ideas, creencias y prácticas de la cultura en que vive la persona y que sirven para asistir al problema y a su historia; de esta manera es más fácil cuestionar y desafiarlas. Generalmente, las creencias e ideas que asisten al problema se dan por hecho como «verdades» (White, 2004: 29-30).

Por tanto, como señala J. Culler, el practicante de la deconstrucción opera dentro de los límites del sistema, pero para resquebrajarlo. Por ello, deconstruir un discurso equivale a mostrar cómo anula la filosofía o bien la visión del mundo que expresa, o bien las opciones jerárquicas en las que se basa (Culler, 1984: 80).

En la misma línea, el teórico A. Gouldner define la racionalidad como «la capacidad de hacer problemático lo que hasta entonces se había considerado axiomático [...] de examinar críticamente el tipo de vida que realizamos» (Gouldner, 1978: 49).

Desde estas reflexiones vemos que por obra de la objetivación de un mundo familiar podemos hacernos más conscientes de la medida en que «ciertos modos de vida y de pensamiento» modelan nuestra existencia y, de ese modo, podríamos estar en condiciones de decidir vivir según «otros modos de vida y de pensamiento». Es a través de preguntas y conversaciones que se puede trabajar, examinar estas ideas y ver cómo sostienen el problema y trazar su historia. A esto se llama *deconstrucción*, a resaltar y examinar las verdades que se dan por hecho. Al nombrar y «desempacar» alguna

de las prácticas culturales dominantes, se puede explorar cómo ha sido afectada la relación, la historia de estos efectos y considerar las maneras en que cada persona puede vivir su propia experiencia (White, 2004: 30).

Así, la deconstrucción del relato «propone la objetivación de los problemas que llevará a las personas a externalizar vivencias relativas a aquello que consideran problemático en lugar de internalizarlas desde y en cada una de ellas» (White, 2004: 34). Siguiendo al autor diremos que todo este proceso es guiado a través de preguntas, desde el panorama de la acción, desde el panorama de la conciencia y desde la experiencia de la experiencia (lo que la persona cree que pueden pensar los demás).

Estos términos fueron originariamente una propuesta de Bruner (1986); las preguntas apuntan a plasmar la secuencia de acontecimientos tal como fueron vistos por la «persona» y otras personas. Las preguntas del panorama de la conciencia quieren desvelar el significado de la historia descrita en el panorama de la acción. Esta nos habla acerca de los motivos, propósitos, intenciones, esperanzas, creencias y valores. Todo ello desde un lenguaje externalizador que invita a la persona a nombrar el problema, a externalizarlo creando distancia entre los clientes y lo externalizado, y ayudando a las personas a asumir el control ante el problema.

La deconstrucción puede llevar a cuestionar las ideas que se «dan por hecho» y abre alternativas para asistir a las personas o desafiar y romper con la visión del problema y a estar más conectados con lo que ellos prefieren para sus vidas y modos de ser o de pensar. En resumen, podemos identificar tres tipos de deconstrucción en la PN, a saber:

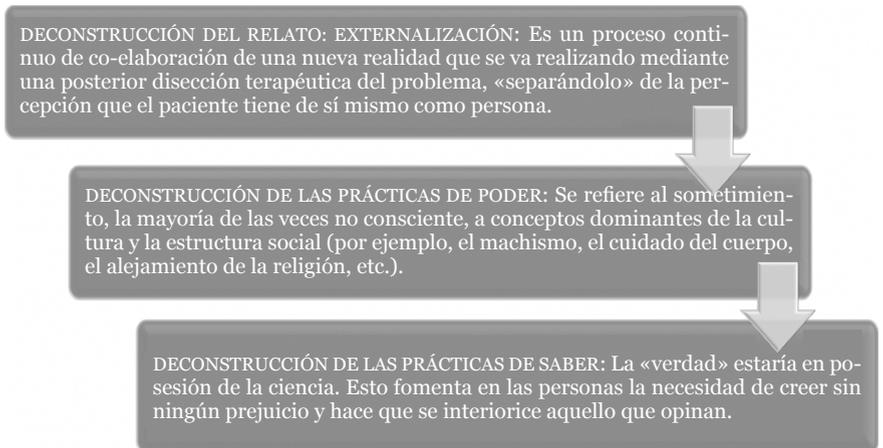


Figura 23. Tipos de deconstrucción

Fuente: elaboración propia, adaptado de White y Epston (1993).

Otro de los autores que van a tener una trascendencia en White y Epston es Deleuze. El trabajo de este filósofo francés, al que Foucault le auguraba un brillante futuro, seguramente proporcionó muchas ideas, pero es su obra *Diferencia y repetición* donde se dan una mayor repercusión de significaciones para la PN. Desde aquí se observa la «diferencia» como el inicio de la experiencia; de este modo podemos escuchar la omnipresencia de las historias que son diferentes a la historia del problema, de manera que todo lo que no sea la historia del problema deviene como un posible lugar del que pueden emerger nuevos significados que se podrán utilizar para propósitos más útiles de agencia personal (Deleuze, 2002: 31-37).

El objetivo de Deleuze en *Diferencia y repetición* es la subordinación de la diferencia a la identidad. Normalmente, la diferencia se concibe como una relación empírica entre dos términos, cada uno de los cuales con una identidad previa diferente (x es diferente a y). Para Deleuze, esta primacía se invierte: la identidad persiste, pero ahora es un principio secundario producido por una relación anterior entre los diferenciales (de x en lugar de no x). La diferencia ya no es una relación empírica, pero se convierte en un principio trascendental que constituye la razón suficiente de la diversidad empírica como tal (por ejemplo, es la diferencia de potencial eléctrico en una nube, que constituye la razón suficiente del fenómeno del rayo).

En la ontología de Deleuze, lo diferente está relacionado con la diferencia diferente a través de sí mismo, sin ninguna mediación por una identidad. A pesar de que estaba en deuda con los pensadores metafísicos, como Spinoza, Leibniz y Bergson, Deleuze se apropia de sus respectivos sistemas de pensamiento solo empujándolos a su *diferencial* límite, purgándolos de los tres grandes puntos terminales de la metafísica tradicional que señalan que la diferencia está subordinada a la identidad (Dios, Mundo, Ser) (Deleuze, 2002: 37-53). Para ver cómo las ideas son trascendentes e inmanentes, tenemos que tener en cuenta que una idea es un universal concreto, a diferencia de los conceptos kantianos de la comprensión. En los dos artículos publicados por Deleuze sobre Bergson en 1956 el autor establece una discusión sobre el significado de la filosofía de Bergson. En ellos desarrolla con claridad su visión sobre la idea de «la concepción de la diferencia», dando un ejemplo muy útil de esta distinción.

Otras contribuciones las encontramos en lo que se conoce como antropología posmoderna, que llegaron a la narrativa sobre todo a través de Epston, quien había trabajado como antropólogo mucho antes de ejercer como terapeuta familiar (Epston, 1994; White, 1994). Algunas de estas contribuciones ya las comentamos al referirnos a la analogía del texto, en concreto la aludida metáfora del «rito de paso» propuesta por Van Gennepe (1960/2008)

y enriquecida por la contribución de Turner (1969/1988). El entendimiento de la terapia como un rito de pasaje implica reconocerla como parte de este fenómeno universal que se produce en las culturas humanas para facilitar las transiciones, en la vida social, de un estado a otro.

Siguiendo con las aportaciones desde la antropología cultural, nos encontramos con Myerhoff, que se dedicó a trabajar en el campo de los rituales y los estudios simbólicos. Su tesis doctoral y su libro posterior, *La travesía sagrada de los indios huicholes* (1976), fue un trabajo muy respetado que dio una visión nueva sobre las peregrinaciones y la vida religiosa de este grupo indígena mexicano. Esta autora fue la primera no-huichol en participar en la peregrinación sagrada anual de los huicholes, y aprovechó la ocasión para comprender cómo actúan los rituales y símbolos para comunicar los significados centrales y los recuerdos de un pueblo aislados de su país de origen y obligados a vivir dentro de una cultura dominante y hostil a ellos. Esta antropóloga ha demostrado la forma en que los rituales, tanto tradicionales como inventados, dan visibilidad a los diferentes miembros de una familia (como los ancianos), de los cuales la sociedad y la familia les había privado. Observando actuaciones de todo tipo, cuentos, rituales e incluso peleas, ve que en la interacción social siempre se alcanza con certeza el lugar que corresponde a cada miembro del grupo. Resulta tranquilizador y vital al mismo tiempo, pues mediante estas actuaciones la capacidad de algunos miembros para mantener la atención de los demás se mantiene, ya que esta podría perderse fácilmente (por ejemplo, la de los ancianos).

A partir de estas investigaciones, Myerhoff escribió de manera elocuente y convincente acerca de la necesidad humana de ser vistos y las formas en que la cultura ofrece y retiene la visibilidad. Introdujo la importancia de la narración y la comprensión. Ella fue pionera en el estudio de su propia comunidad, y prestó una especial atención a las relaciones entre edad, identidad étnica y de género. El trabajo de White y Epston recoge estas aportaciones sobre documentos alternativos, que pueden ser leídos por muchas personas y que tienen la capacidad de reunir a un amplio público para la elaboración y representación de nuevos relatos, que podemos situar en lo que llama ceremonias de definición: «estas representaciones entiendo que constituyen autodefiniciones colectivas dirigidas específicamente a un público que de otro modo no estaría disponible» (Myerhoff, 1982: 105). La incorporación de un mayor número de lectores y la congregación de un público no solo contribuyen a la supervivencia y consolidación de nuevos significados, a legitimarlos y honrarlos, sino también a una revisión de los significados preexistentes. En palabras de Myerhoff, «Las ceremonias de definición [...] proporcionan oportunidades para ser visto en los propios

términos, obteniendo testigos de la propia valía, vitalidad y existencia» (Myerhoff, 1986: 267). Todo este trabajo de Myerhoff ha ayudado a White y Epston en la construcción de parte de sus instrumentos de intervención, como la ceremonia de definición/respuestas de testigos externos, muy importantes a la hora de legitimar los nuevos relatos.

No queremos concluir este rápido repaso por «otras contribuciones» que han ayudado a la construcción del PN sin pasar por una de las aportaciones más ricas, como es la que ofrece las ideas de Vygotsky. El binomio que establece este autor entre «interacción y diálogo» en el desarrollo del pensamiento humano contextualizará de manera clara al lenguaje como elemento determinante en la construcción del ser humano como ser social. Desarrollemos algunos de sus pensamientos más fructíferos para llevar a cabo la PN.

El punto clave del pensamiento de este autor es que el desarrollo de los humanos únicamente puede explicarse en términos de interacción social. El desarrollo psíquico del individuo consistirá en la interiorización de instrumentos culturales (como el lenguaje) que están determinados por el progreso histórico y cultural de su época, por el sistema de relaciones sociales en las que está inmerso y que son, precisamente, las que condicionan su desarrollo psicológico en combinación con los factores naturales o biológicos, a los que considera un sustrato necesario. La cultura, pues, tiene un papel preponderante en la teoría de Vygotski (1979). Su teoría, llamada «Teoría histórico cultural del desarrollo psíquico o de las funciones psíquicas superiores», postula que el mencionado desarrollo está condicionado por la interiorización (internalización) de la cultura por el individuo, es decir, cuando la persona logra convertir en suyos «el saber» y «el hacer» de la humanidad.

Los orígenes del pensamiento y del lenguaje, según considera Vygotski (2010), tienen raíces diferentes. El pensamiento es producto de la interacción del individuo con los objetos, mientras que el lenguaje tiene su origen en la interacción social, en el vínculo con el otro. Este pensador exponía que la función básica del lenguaje es una función social, comunicativa. El lenguaje interiorizado o habla interna opera de forma ágil con los pensamientos de todo tipo de individuos, desde los más simples hasta los más complicados, y posibilita la dirección consciente de las ideas hacia algo y el diálogo consigo mismo. Por medio de él operamos con los significados que tomamos del medio donde nos desenvolvemos, lo que nos permite regular nuestra conducta en él. Las leyes del diálogo dirigen tanto el habla externa del sujeto, encaminada a la comunicación con los demás, como el habla interna (nivel intrapsíquico), que implica comunicación con uno mismo.

Pero, más relevante aún, es valorar la relación de pensamiento y diálogo, principalmente si nos detenemos en la idea de que este último permite desarrollar el pensamiento individual. En tal sentido, las reflexiones que se generan en un diálogo de una persona con otras originan en ella nuevas reflexiones a nivel del pensamiento. Quiere esto decir que en dicho diálogo los participantes intercambian sus conocimientos, escuchan las razones e ideas del otro, reciben sus experiencias, contrastan y visualizan alternativas nuevas.

La visión de unas prácticas dialógicas tiene su respuesta aquí, pues el diálogo debe ser el medio más relevante en nuestro trabajo; a través de él nos dirigimos a las personas, e intentamos que aprendan a elaborar nuevos relatos, incorporando habilidades más eficaces para operar con él. Esto se favorece por medio de las comunidades de aprendizaje. Hemos visto ya algunos de los conceptos fundamentales del pensamiento de Vygotsky, y queremos acercarnos a otros que también han sido capitales para la formulación de la narrativa, como el concepto de *andamiaje* que construye Vygotsky y que describe como la situación de interacción entre un sujeto de mayor experiencia y otro de menor experiencia, en la que el objetivo es el de transformar al novato en experto.

El andamiaje es uno de los puntos centrales dentro de las nuevas teorías del aprendizaje. Este concepto de andamiaje o ayuda consistiría en graduar finamente la dificultad de la tarea y el grado de ayuda, de tal forma que no sea tan fácil como para que el sujeto de aprendizaje pierda el interés por hacerla, ni tan difícil que renuncie a ella. El conocimiento no es un objeto que se pasa de uno a otro, sino que es algo que se construye por medio de operaciones y habilidades cognoscitivas que se inducen en la interacción social. Vygotsky señala que el desarrollo intelectual del individuo no puede entenderse como independiente del medio social en el que está inmersa la persona. Será a partir de estas conceptualizaciones de Vygotsky que se genere la «teoría del andamiaje». Dicha teoría fue desarrollada por Wood, Bruner y Ross en 1976, a partir del concepto de zona de desarrollo próximo de Vygotsky. Esta teoría postula que en una interacción de tipo enseñanza-aprendizaje la acción de quien enseña está inversamente relacionada con el nivel de competencias de quien aprende; es decir, cuanta mayor dificultad se presente en quien aprende, más acciones necesitará de quien enseña. Veamos algunas cuestiones más sobre el aprendizaje.

Abordaremos, siguiendo a Bruner (1963; 1969), dos conceptualizaciones que comentaremos de forma breve. La primera sobre su teoría del aprendizaje por descubrimiento, que ha significado toda una revolución en la pedagogía. La idea fundamental en el enfoque del aprendizaje visto

por Bruner es que el aprendizaje es un «proceso activo». El aprendizaje por descubrimiento es un proceso educativo de investigación participativa, resolución de problemas y actividades a través de los cuales se construye el conocimiento integrado, no fragmentado y partiendo de la realidad.

La segunda conceptualización que planteamos es su preocupación por los modos en los que las personas aprendemos. Bruner establece las tres formas en las que aprendemos según nuestras experiencias; considera que el pensamiento pasa por diferentes etapas, y distingue tres modos básicos mediante los cuales el hombre representa sus modelos mentales y la realidad (Wood, Bruner y Ross, 1976: 89-100), lo que da lugar a tres tipos de representación de la realidad, que plasmamos en la siguiente ilustración.

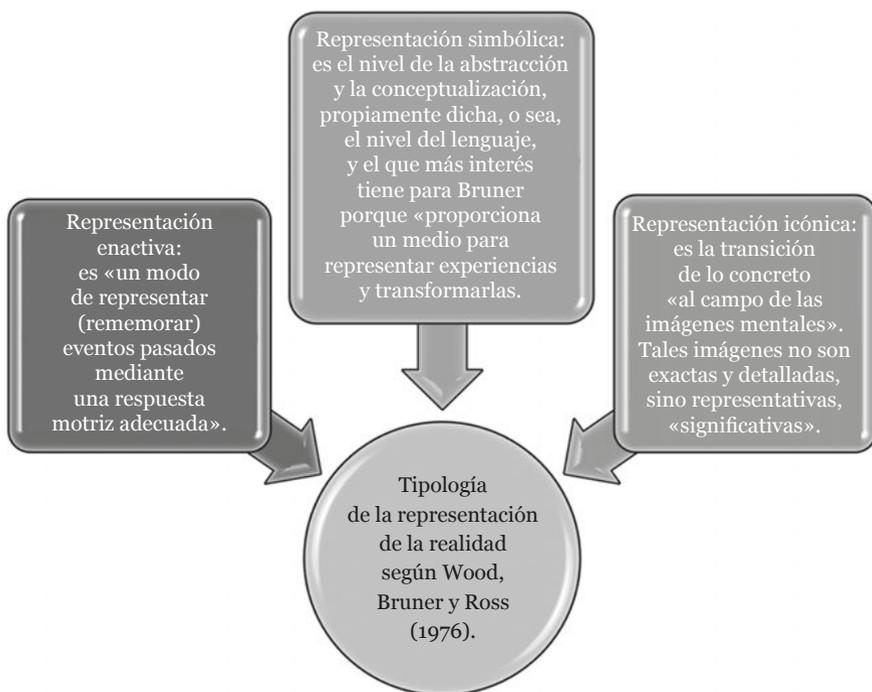


Figura 24. Tipos de representación de la realidad desde la «teoría del andamiaje»
Fuente: elaboración propia, adaptada de Wood, Bruner y Ross (1976).

El concepto de andamiaje es una metáfora que alude a la utilización de andamios por parte del maestro; en la medida que el conocimiento se va construyendo, el andamio se va quitando. En la actualidad, se reconoce que el proceso de andamiaje no solo se establece entre profesor y alumno, o padre e hijo, sino también entre iguales, a lo que se denomina andamiaje

colectivo. La teoría del andamiaje nos brinda elementos para comprender de qué manera las acciones de quien enseña apuntalan la construcción del saber (Bruner, 1991).

Esta manera de entender el aprendizaje es trasladada por White y Epston a la PN. El pensamiento dialógico es una serie de actos creativos recíprocos dentro de los cuales nos movemos hacia delante y hacia atrás en nuestro determinado marco de referencia, y a partir de ahí se nos permite establecer algunas razones que apoyen nuestra aseveración, después salir del marco de referencia e imaginarnos en la posición contraria y responder a esas razones desde el punto de vista opuesto. La creatividad es esencial para todo pensamiento dialógico y racional. El pensamiento dialógico ayuda a desarrollar habilidades de pensamiento crítico. Esta influencia es tan importante que hoy en día, cuando se habla de PN, decimos que una de las características de esta práctica es que es dialógica. También hay un determinado tipo de conversaciones que se llaman conversaciones de andamiaje, donde White deja este concepto clarificado para su uso en la práctica. Se generará un mapa de conversaciones de andamiaje.

Para concluir con las distintas aportaciones que White y Epston recogen de algunos pensadores, nos acercamos al concepto de *self* de William James (1890/1909), que al igual que con otras contribuciones lo abordaremos desde la perspectiva utilitarista para la narrativa. Desde esta visión trabajaremos el concepto de *self*, la búsqueda del sí mismo y la relación entre los diferentes *selves*.

Este no es un concepto nuevo, ya hemos visto con anterioridad cómo abordan dicho término otros autores, pero consideramos interesante hacer un apartado aquí al padre de esta noción tan influyente y decisiva para el desarrollo de las prácticas narrativas. De la mano de su creador nos adentraremos mejor, si cabe, en la comprensión y la significación de este término, pues es determinante para la intervención desde la PN.

Este pensador de finales del siglo XIX y principios del XX nos ayudará a entender este sentimiento muy especial que tenemos los seres humanos y que llamamos autoestima, y cómo llega a formarse en nosotros, a entender los mecanismos en que podemos caer los seres humanos cuando este sentimiento se siente amenazado. Todo ello nos ayudará a ver cómo desde la narrativa se debe tratar este concepto y los efectos que puede tener en la vida cotidiana, y en especial a entender sus efectos en la vida de las personas.

Siguiendo a James, describiremos el *self* como aquella visión de nosotros mismos que queremos satisfacer. Para explicar cómo satisfacer esa visión el autor define el *self* desde un desdoblamiento de nosotros mismos en dos partes: una viene a ser esa visión de nosotros mismos que buscamos,

y que en la medida que sentimos que la obtenemos nos validamos y sentimos bien; y la segunda viene a ser el ejecutor de las cosas necesarias para satisfacer esa visión. Cabe decir que, una vez que creamos esa visión de nosotros mismos, obtenemos un poder sobre nosotros mismos, podemos decir que la primera parte del concepto de *self* nos evalúa, en tanto que la segunda ejecuta las acciones para satisfacer la visión de nosotros mismos.

En su tratado, James planteó que el *self* tenía sentimientos, es la lucha en ese desdoblamiento la que genera sentimientos (*self feelings*), o sea, que este nuevo concepto que existe dentro de nosotros siente; y a partir de esos sentimientos influencia nuestro comportamiento. Dentro de estos distingue el *self complacency* («complacencia con uno mismo») y *self disgusting* («disgusto con uno mismo»). «Se asocian sentimientos tales como orgullo, satisfacción, vanidad, arrogancia al primero de ellos, y confusión, humillación, vergüenza, mortificación al segundo de ellos». Sin duda, uno de los más importantes sentimientos del *self* es precisamente la autoestima (James, 1909: 327).

Añade que

esta lucha no se limita a una «mera expectativa de recompensa», pues esto no constituye la satisfacción del *self*, como tampoco la mera aprehensión respecto de cosas malas significa la desesperanza del *self*, porque existen ciertos matices de la forma en que siente el *self* que llevamos en cada uno de nosotros que son independientes de las razones objetivas que podamos tener para estar satisfechos o descontentos.

No se debe asociar todos los sensibles placeres con la complacencia o satisfacción del *self*, y los fracasos o sufrimientos con el estado contrario. No hay duda que cuando estamos en una condición de satisfacción del *self*, buscamos todas las posibles recompensas, y cuando estamos en la desesperanza del *self*, presagiamos lo peor [...] Se podría decir, sin embargo, que lo que provoca o produce normalmente estos sentimientos respecto de uno mismo es el estado actual de éxito o fracaso que presentemos, y la buena o mala posición que sostengamos en el mundo (James, 1909: 327).

Hablemos ahora de cómo en las personas se dan la búsqueda del *self* y la preservación de este. Dichas cuestiones se abordarán en la PN, es decir, cómo buscar un nuevo *self* más satisfactorio para sí mismo y cómo asentararlo, cómo resguardar esa nueva identidad del *self* por medio de darlo a conocer, de compartirlo, etc.

En este apartado, el autor James, cuando nos acerca a la búsqueda del *self*, introduce el aspecto psicológico del *self* al hablarnos de su naturaleza inclusiva, e incorpora el orden social en su análisis cuando introduce el

aspecto polifacético de la noción. La búsqueda y preservación de nuestro *self* social son llevadas de forma directa por nuestro deseo de complacer y de atraer alguna notoriedad y admiración, y en forma indirecta a través de cualquiera de los impulsos de búsqueda y preservación del *self* material, que resulta útil como medio para alcanzar la búsqueda y preservación de nuestro *self* social.

Los impulsos de búsqueda y preservación del *self* social son probablemente puros instintos, se ve con facilidad. La cosa notable acerca del deseo de ser reconocido por otros es de tal fuerza que tiene muy poco que hacer con el valor de ese reconocimiento registrado en términos racionales. No solo las personas que conozco, sino también los lugares y cosas que conozco, ayudan a engrandecer mi *self* en una forma social metafórica. Es evidente pues que decir que conozco a tal persona o que he estado en tal lugar, si ambos aparecen como atractivos al resto, mejorará la percepción que tengo de mi propio *self* social. Vale decir me puedo sentir mejor por el solo hecho de conocer a fulano, o haber estado en tal parte (James, 1909: 333-336).

Hemos mencionado de pasada el aspecto polifacético del *self*. W. James (1909) dirá que este hecho se refiere a que el individuo tiene tantos *selves* como gente que lo reconozca. A primera vista esto suena un poco ingenuo. ¿Es posible para una persona tener tantas caras como gente que la reconoce? ¿No existe un común denominador básico de características personales que identifican a un individuo a pesar de las situaciones en las que está y de las personas con las que entra en contacto?

Reconociendo los problemas que su explicación puede provocar, James (1909: 334) agrega que «el individuo tiene tantos *selves* sociales como grupos distintos de personas existen cuya opinión toma en cuenta». A W. James le importa poco ofrecer una solución al problema que surge cuando el individuo entra en interacción social. Lo que a él le interesa es enfatizar la imagen de «la división del individuo en varios *selves*». La noción de James de «opinión de club» nos recuerda normas de grupo y conceptos, como conformismo, atmósfera de grupo, realidad grupal, desviación y rechazo, etc.

En la mayoría de los objetos de deseo, la naturaleza física impone restricciones a nuestras opciones, y nos hace optar por una de muchas. Por lo general estamos confrontados a la necesidad de elegir uno de mis *self empíricos* abandonando o renunciando al resto. Por ejemplo: si yo pudiera me gustaría ser simultáneamente elegante, una gran atleta, ganar muchos millones en un año, [...], etc. Pero es imposible. Uno de los *self* probablemente irá contra otro, y tal reunión de caracteres no resulta posible encontrarlas en un solo ser humano (James, 1909: 331).

Pero para hacer una realidad de estas múltiples posibilidades el resto debe ser más o menos suprimido o relegado. El autor comenta que «muchas veces estoy asediado por la necesidad de ponerme a favor de uno de mis yos empíricos y abandonando el resto». De esa forma continua James con su argumento, «el buscador de su más verdadero, vigoroso y profundo yo debe revisar la lista cuidadosamente, y escoger aquel en que ha puesto su salvación. Todos los demás yos hacen irreales, pero los destinos de este yo son irreales» (James, 1909: 331-332). El autor nos indica que no todos los sucesos que nos ocurren en nuestro entorno nos afectarán por igual, sino que tendrán mucho mayor efecto en nosotros aquellos sucesos o circunstancias relacionadas con ese *yo* elegido que ocupa el primer plano. Este *yo* no es necesariamente una elección consciente de nuestra parte, sino que simplemente ocurre.

Este concepto nos lleva a entender que nosotros, en forma inconsciente por lo general, llegamos a elegir un tipo de *self* con el cual nos identificamos y al cual debemos satisfacer y cumplir con sus expectativas. Esa opción que tomamos es la que nos hace privilegiar un *self* respecto de otros, y lo que nos ocurra en relación con el *self* elegido realmente nos impactará, y lo que ocurra respecto de los *self* que hemos descartado tendrá un impacto mucho menor o nulo en nosotros. Señala el autor que no todos los éxitos y fracasos tienen el mismo efecto sobre la autoestima. James decía que las personas somos selectivas respecto de los dominios en que colocamos nuestros *self* (James, 1909: 332-336).

Ya hemos visto la importancia que el construccionismo social da al concepto de *self*, cómo influye y cómo es determinante en la construcción de las prácticas de corte posmoderno, y hemos querido acercarnos también al origen primigenio de esta concepción de la visión del *self* vista por el creador de estas ideas, James. Y con ellos podemos tener una perspectiva más clara de cómo se trabaja este concepto en las prácticas narrativas.

Como venimos diciendo, M. White y D. Epston han ido construyendo, con todos estos elementos expuestos, la PN, el proceso de construcción continua, sumando nuevos referentes, ya no con los dos autores fundadores del enfoque,¹² sino con D. Epston, que continúa aportándonos sus conocimientos, originando nuevos saberes a través de sus publicaciones y deleitándonos con su quehacer profesional, tanto con los consultantes como con su docencia en la Universidad de Auckland (Nueva Zelanda) y/o con los seminarios que imparte alrededor del mundo. A esto hay que

12. M. White falleció en 2008.

unir una larga serie de nuevos autores nacidos en el Dulwich Center y el centro que dirige Epston desde Auckland, y en otros muchos centros repartidos por el mundo. La narrativa continúa creciendo, e incorporando nuevos contextos de intervención que veremos más adelante.

Con estas últimas y brillantes aportaciones consideramos que el territorio del mapa de la narrativa queda bien dibujado. Por supuesto, no están todos –White y Epston forjaron este enfoque tomando de muchos y diversos autores–, pero sí consideramos que hemos hecho el recorrido por aquellos más determinantes en la construcción de las prácticas narrativas. Ahora abordaremos cómo se plantea el trabajo de la práctica. Esto nos conduce al siguiente capítulo, donde describiremos ampliamente todo el sistema, los principios, los fundamentos, las premisas básicas, la postura profesional, etc., que conforman la función sociorrelacional desde la PN.

3 Los principios de la práctica narrativa

Los principios, los preceptos que orientan un enfoque determinan sus reglas de funcionamiento, sus normas y, por supuesto, su política de actuación, y en consecuencia son los que nos muestran la identidad de su práctica. Estos determinan tanto cómo trabajamos que permiten someter a pruebas de verificación los nuevos sistemas de trabajo, observando si preservan la calidad, si son viables, si vulneran sus reglas, sus normas, sus políticas profesionales o de funcionamiento, etc.

En trabajo social, siempre que nos acercamos a una nueva propuesta de trabajo entre algunos profesionales se suscitan dudas acerca de si esa nueva idea cumplirá con los estándares que se plantean en trabajo social o mantendrá la coherencia profesional, o si los principios profesionales se verán alterados de forma ostensible, etc. Así que esta era una cuestión ineludible que teníamos que tratar, conocer si los principios de la narrativa eran atingentes con los del trabajo social, si los profesionales de la acción social se verían reflejados en este sistema nuevo de práctica y si los usuarios de los servicios se verían identificados, respetados por este enfoque, o incluso si este aportaba un plus que era lo que se buscaba para la práctica social. Despejar estas incógnitas ayudaría a que la práctica narrativa en trabajo social se implementara.

¿Cómo llevar a cabo esta tarea? Pues acercándonos a los principios de la narrativa y paralelamente desarrollando un análisis comparativo con los principios del trabajo social definidos en la FITS de 2014 celebrada en Melbourne (Australia). Ese seguramente será el sistema que facilite un mayor número de respuestas a los colectivos que componen la acción social, lo que ayudará en el proceso de reflexión que llevan a cabo los profesionales del sector de la práctica social.

Iniciamos esta nueva aventura acercándonos al mundo de la intervención en la PN, que nos obliga, en primer lugar, a tener que definir antes que nada de qué narrativa hablamos. Cuando oímos hablar a alguien sobre PN, ¿a qué puede referirse? Una primera aproximación a ello nos la da el autor

construccionista K. Gergen, que habla de la PN como formas particulares de entender la identidad de las personas, o de orientar ciertas formas de comprensión de los problemas y sus efectos sobre la vida de las personas, o de su manera particular de hablar con la gente sobre sus vidas y los problemas que pueda estar experimentando, o formas particulares de entender la relación terapéutica y la ética o la política de la terapia, etc. (Gergen, 2007).

Pero para contextualizar con claridad los preceptos de la PN queremos definir también de qué tipo de narrativa hablamos, lo que nos lleva a prestar atención a cómo se hace operativa la práctica narrativa, contextualizar su proceder, partiendo de un pensamiento filosófico que cuestiona la identidad que se les atribuye a sus clientes, unos principios de práctica, unos criterios de actuación, un cambio radical de postura profesional, etc. Sin olvidar el contexto histórico, pues este determina la configuración de cualquier enfoque, ya que no podemos pensar en cualquier movimiento cultural o corriente de pensamiento sin la ubicación espacio-temporal que da sentido a su constitución. En resumen, todo aquello que la identifica y la hace diferenciarse de otras prácticas y le confiere su propio carácter.

1. Contexto histórico, relato de inconformistas

Cualquier movimiento social, del conocimiento o de cualquier otra índole, nunca es ajeno al momento histórico en el que se genera ni tampoco es indiferente a las personas que lo impulsaron. Con el contexto histórico de la PN nos proponemos ofrecer información de la construcción de este enfoque que ayude significativamente o que aporte claves de cómo opera dicho modelo de práctica social, qué confluencias se dieron para ver ahora a los «clientes» como «personas» y cómo cambiaron de ver en la persona el problema a situarnos en el emblema del enfoque de «el problema es el problema, la persona nunca es el problema», y cómo todo ello se traduce en principios de una práctica nueva.

Iniciamos el relato acercándonos a ver dónde nace la narrativa. El espacio donde se ubica nos aporta claves de su funcionamiento. Abrimos aquí nuestro recorrido sobre el encuadre o el marco operativo de la narrativa dibujando aquellas coordenadas que nos enmarquen el mapa de este territorio nuevo que es la narrativa, recordando siempre que el mapa nunca es el territorio, solo un esbozo de él, y por ello más adelante realizamos nuestro propio reconocimiento del territorio a través de una investigación de campo, que se puede consultar en el capítulo seis. Comenzamos nuestra delimitación del mapa por datar más o menos sus primeros compases, que

los identificaremos en su «nacimiento». La PN es una práctica joven, con apenas cuarenta años de evolución. La narrativa, dirá White, es el acto de relatar secuencias escogidas de vida y, en este sentido, todas las intervenciones son narrativas, pues todo lo que uno hace como profesional y como consultante se entiende en términos de historias contadas y vueltas a contar. La narración facilita la construcción de la experiencia. Es así como se explica que la persona pueda reconstruir su relato de vida por medio de la reconstrucción de sus propias experiencias.

La PN tiene como padres fundadores a Michael White, trabajador social australiano, y David Epston, trabajador social, sociólogo y antropólogo de origen canadiense, residente en Nueva Zelanda. Ellos, a partir de sus propias experiencias como terapeutas sistémicos, elemento este determinante en la construcción del nuevo enfoque, empezaron a cuestionar algunos de los sistemas de su propio trabajo y a rebatir sus propios esquemas de práctica, forjando de este modo el nuevo enfoque. Parte de la identidad de este modelo es sin duda su origen sistémico. Estos autores comenzaron una colaboración estrecha a principios de los años ochenta y a partir de entonces han desarrollado un modelo terapéutico que ha ganado adeptos en el mundo entero. Ellos solían contar que se conocieron en un congreso que se llevó a cabo en Adelaida (Australia), concretamente en el Congreso de Terapia Familiar Australiana, y que para ellos resultó ser una sorpresa comprobar lo cerca que estaban el uno del otro en sus trabajos.

White fue el fundador y director del Dulwich Centre¹ en Adelaida, mientras que Epston fundó el Centro de Terapia Familiar de Auckland en Nueva Zelanda. En el boletín del Dulwich Centre se han publicado los trabajos germinales en el campo de la narrativa, considerados como parte del posestructuralismo. Hoy en día continúa siendo un referente en esta materia y así lo atestigua una de las últimas publicaciones del Dulwich Centre, de la autora C. White (2016). Los escenarios desde donde se configura la narrativa son dos países que están separados por apenas unos 2.000 kilómetros, que en esta parte del mundo es relativamente poco, es decir, existe una relativa proximidad geográfica, con grandes similitudes culturales, con fuertes lazos ambos con el mundo simbólico, seguramente debido a una significativa presencia de población indígena, que en el caso de Australia es de un 3,3 %, y en el Nueva Zelanda de un 14 %, transcendental si lo comparamos con otras grandes áreas de población. Los aborígenes australianos

1. Centro de terapia de Adelaida donde White desarrolló toda su labor creativa. Hoy es un lugar de referencia mundial dentro de la práctica narrativa.

y los maoríes son las dos poblaciones nativas. En ambos países se ha procurado promover en las últimas décadas una armonía étnica basada en una política multicultural, tanto en la «tierra del sur», como se conocía a Australia, como en la «tierra de la gran nube blanca», como se conoce a Nueva Zelanda en maorí. En ambos países han sobrevivido lenguas originarias que continúan configurando sus rasgos identitarios.

En nuestra opinión, el espacio físico en el que se generó la PN ha marcado en gran medida tanto su propia constitución como su despliegue posterior, y le ha otorgado unas señas de identidad características. El contexto geográfico en el que surge la PN se sitúa en estos dos países jóvenes, con una presencia importante de población indígena, con relatos de historias subyugadas por las historias dominantes, donde el trabajo en la comunidad es importante y se lucha por desarrollar una labor de reconocimiento de los saberes de dichas poblaciones. El proceso germinal de este enfoque es una construcción elaborada en las antípodas. ¿Esto imprime carácter? Es posible. ¿Que sus fundadores se encontraran separados por un océano fuerza la necesidad de comunicación? Tal vez, o quizá solo sea una anécdota, pero lo cierto es que este enfoque desde el principio ha tenido la necesidad de compartir sus saberes, salir de ese extremo del mapa para dejar huella por distintos puntos del mundo y sobre todo la necesidad de tener testimonios acerca de la vida de las personas y dejar constancia de ellos por medio de los relatos escritos, que es por otra parte un elemento característico de este enfoque. Son conocidas sus cartas, que viajan para honrar las historias de supervivencia de las personas, para privilegiar los testimonios de las comunidades, reconocer el saber popular. Son elementos, definitorios de este enfoque, bien sea mediante sus historias contadas, de relatos escritos, bien mediante su cultura popular, a través de las canciones que forman parte de su sabiduría. Da prioridad a lo local, pero con vocación internacional. A través de todos estos ingredientes se perfiló este enfoque.

La huella de estos creadores de la PN se encuentra hoy repartida por todo el globo. Gracias a su afán de compartir sus experiencias, hoy nos encontramos con diferentes centros de gran prestigio alrededor del planeta, como: PRANAS, en Chile; Colectivo, en México; Centro de Terapia Familiar, en Evanston, Illinois; Centro de Terapia Narrativa de Toronto y la Escuela de Terapia Narrativa de Vancouver, ambos en Canadá; Asociación Española de Terapia Narrativa, AETEN, etc. Son muchos los centros y lugares del mundo donde hoy en día se trabaja la PN. Michael White y David Epston no solo han ejercido y ejercen (en el caso de Epston) como terapeutas, también se han dedicado a teorizar sobre sus trabajos, publicando todas sus reflexiones; también han destacado como formadores de

profesionales y supervisores, viajando por todo el mundo, y en el caso de Epston ahora como profesor universitario en Nueva Zelanda. Ubicada la PN en su contexto histórico geográfico, bajemos al detalle de otros rasgos que han conformado su identidad y que determinan cómo gestionar las prácticas narrativas. El reconocerlos fue un elemento esencial de análisis sobre el que recayó la viabilidad o no del enfoque en organizaciones de carácter público.

2. Pensamiento filosófico

El posicionamiento referente al pensamiento filosófico de la narrativa trae una polémica, según nos acerquemos a unos pensadores u otros. Tal y como señalamos anteriormente, la controversia se da entre categorizar la PN como posmoderna y considerarla, como hacen sus creadores, una práctica «posestructuralista», en la que se aprecia la influencia que tiene en las relaciones y en la identidad de las personas el ejercicio del «poder» desde una concepción foucaultiana.

Contrasta el enfoque narrativo con la mayoría de las teorías de la personalidad y escuelas de terapia que provienen de una tradición estructuralista. Las descripciones estructuralistas de la experiencia humana parten de la idea de que existen estructuras subyacentes que no podemos observar, sino de la que solo podemos ver sus manifestaciones externas o superficiales. Adoptando una postura posestructuralista, White (2000) propone que, en la práctica, no es muy útil pensar en términos de profundo y superficial. No contempla las estructuras, sino que se centra en la relación de las personas con el problema. White y Epston (1993) creen que la gente se enfrenta a dificultades cuando vive con historias dominantes que están saturadas de problemas. Estas historias dominantes son restrictivas, no abarcan toda la experiencia de las personas y/o las llevan a conclusiones negativas sobre su identidad. Estos autores, influidos por las ideas de Foucault, ponen especial atención a los discursos dominantes y al ejercicio del poder en la sociedad. Proponen que estos tienen un impacto en las historias que las personas crean sobre sí mismas y que es importante deconstruirlas. Morgan define la deconstrucción en la PN como el «desarmar» o revisar cuidadosamente las creencias y prácticas de la cultura que están fortaleciendo el problema y la historia dominante (Morgan, 2000).

El posestructuralismo ha cambiado la conceptualización del papel que juega el lenguaje en la creación de significados. Cuando se «mandan» los mensajes, no se puede estar seguro de que el que escucha recibe lo mismo

que se envía, puesto que cada quien lleva a la relación toda su experiencia, valores, cultura, etc.; para llegar a un acuerdo sobre el significado, se requiere una negociación de los marcos de referencia de cada uno, en un contexto determinado. Dada la incertidumbre acerca de los significados de cada cual, en una conversación los malentendidos son más probables que los acuerdos. Los desacuerdos tienen que ver con descalificar lo que el otro propone, sin analizar las premisas desde las que opera y la construcción de la realidad con que se maneja. Lo que caracterizará a la PN es su aproximación interesada por «el significado». Esto nos lleva a dar un giro a la práctica que, teniendo en cuenta este postulado, propone estar atraído por las fortalezas de los consultantes, la visión del consultante y del profesional como socios, la adaptación a una aproximación constructora del significado y el énfasis en la narrativa o la forma de relato del significado. Hagamos un alto en el camino y analicemos con detenimiento estas premisas.

Partiremos del primer enunciado siguiendo a Polkinghorne (2004) y Freedman y Combs (1996), aquel que observa, sobre el énfasis en las fortalezas de los consultantes, que esto implicó un cambio en la estrategia de identificación de las debilidades y desadaptaciones como la fuente de su problema, lo que hacía poner la atención en las fortalezas, habilidades y conocimientos de los consultantes como la fuente de resolución de sus problemas. Los principales antecedentes pueden ser hallados en los trabajos desarrollados por S. De Shazer (1988; 1989) y también en las prácticas, tanto en conjunto como individuales, de White y Epston (1991; 1994). El énfasis en la fortaleza y las habilidades de los consultantes implica suscitar, provocar conversaciones sobre las competencias que estos pueden emplear para defenderse de los problemas y sus efectos, así como un mayor interés en abordar y otorgar importancia a lo que los consultantes realizan cuando no ocurre o no les afecta el problema.

Continuamos trabajando sobre estas ideas, como la que se refiere a la visión de los consultantes y los profesionales como socios o colaboradores, que surge del cuestionamiento por parte de los profesionales clínicos de la idea de que los clientes son objetos-sujetos de ser observados, clasificados y manipulados por un profesional observador objetivo. Así se ve al profesional alejarse de las distinciones jerárquicas y desarrollar una práctica más igualitaria.

Con el planteamiento del noruego Tom Andersen sobre la práctica de equipos reflexivos, se impulsa esta visión alternativa de la relación consultante-consultado, inicialmente como una respuesta a la impresión de los consultantes de ser objetos analizados. En los equipos reflexivos, los roles de observador son intercambiados a intervalos y tienen la posibilidad de

dialogar con el consultante sobre su experiencia del proceso y el trabajo del profesional, sobre lo que puede ser hecho o abordado para lograr los objetivos de la intervención. De esta forma, el mensaje que se busca facilitar es que el control y la responsabilidad por el cambio están distribuidos entre los miembros participantes del proceso, y abrir espacios a la multiplicidad de voces (Tom Andersen, 1991).

En la PN, donde continuamente se negocian significados, lo importante, desde una postura posestructuralista, no es descubrir «lo real» de lo que pasa, sino analizar

Cómo la historia personal capturada en un discurso crea una visión de la realidad, saturada por el problema, que excluye o descarta otras experiencias, que, de ser tomadas en cuenta, aportarían elementos para una historia alternativa, no saturada del problema. *Esta es la tarea de la narrativa, como alternativa clínica, y como alternativa de práctica social; propone pues, la construcción de historias diferentes.* [...] las historias que crean las personas sobre sus vidas determinan, tanto la atribución de significado a sus vidas, como la selección de los aspectos de la experiencia que van a expresarse; estos relatos son constitutivos o moldeadores de la vida de las personas (White y Epston, 1993: 53).

Para ilustrar esta idea, White y Epston (1993) se hacen eco del trabajo de campo de Edward Bruner (1986) con indígenas norteamericanos. Al exponer su estudio de los relatos etnográficos, Bruner demuestra cómo la interpretación de sus actuales circunstancias vitales cambió radicalmente con la generación de un nuevo relato, que propondría una historia y un futuro alternativos.

En dicho trabajo Bruner nos da a conocer el cambio de actitud sobre sí mismos de la población indígena a través de un cambio de identidad forjada por medio de un cambio de relato. Este paso en las décadas de los treinta y cuarenta de un relato dominante acerca de los nativos norteamericanos interpretaba el pasado como glorioso y el futuro como asimilación, conllevaba una justificación de ciertas intervenciones de la cultura dominante, como la apropiación de ciertos territorios. Pero en la década de los cincuenta surge un nuevo relato, que explicaba el pasado como explotación y el futuro como resurgimiento, lo que genera una nueva interpretación de esos hechos. Este nuevo razonamiento tuvo también sus efectos reales, incluyendo el nacimiento de un movimiento que enfrentó a la cultura dominante con la cuestión del derecho a la tierra.

Los relatos que las personas realizan acerca de sus vidas no solo determinan el significado que atribuyen a sus vidas, sino que determinan qué aspectos de la experiencia vivida seleccionan para asignarle un

significado [...]. El proceso de transformación de la experiencia en historia es necesario para asignar sentido a la vida y para darle coherencia, continuidad y propósito. La narrativa no concentra toda la vida, pero sí la organiza y le da significado (White y Epston, 1993: 55).

Con este relato de Bruner, los padres de la PN intentan acercarnos a la toma de conciencia sobre la importancia de la «identidad», lo que este concepto tiene de relevancia en la vida de las personas y en la de los pueblos. La creación de identidades alternativas frente a los relatos dominantes es uno de los fundamentos de su trabajo y vamos a ir descubriendo cómo articulan esta nueva construcción.

Relatos sobre cambios de identidad los hay también muy cercanos y relevantes. Tanto el profesor Pérez Cosín como yo misma venimos de áreas de práctica social en las que los cambios de relatos de las personas que nos consultaban han significado unos procedimientos de práctica totalmente radicales y unos cambios en la vida de las personas drásticos. Pasar de ser locos a ser personas con problemas de salud mental o de ser subnormales a personas con capacidades diferentes ha tenido consecuencias muy determinantes en la vida de estos colectivos, el cambio de denominación solo es la punta de iceberg de los que significó la deconstrucción de las prácticas de poder y de las prácticas de saber, que supusieron un cambio en la cultura dominante y un cambio de concepción de la titularidad de la posesión de la «verdad».

Las repercusiones que ha traído la narrativa, entre otras, ha sido el cambio en la manera de plantear el papel de la teoría, no como un conocimiento directo de la realidad (la verdad), sino como un mapa (concreto pensado) que tiene que probar su utilidad explicativa y transformadora. White trabajaba desde la idea de abordajes, a través de la concepción de mapas o mapeo. El autor basa esta idea en el constructivismo, que estudia la relación entre el pensamiento y la realidad dentro de una perspectiva evolutiva (epistemología). A diferencia de otras teorías sustentadas en epistemologías racionalistas o empiristas, el constructivismo postula que «el individuo no es capaz de reconocer, describir o copiar la realidad y que solo puede construir un modelo aproximado que se ajuste a ella, como un mapa; así, este mapa no es el territorio» (máxima de Korzybski, en White y Epston, 1993: 20).

Epston y White han abierto nuevos caminos en la intervención clínica y en la práctica social. «Hacerlo en varias direcciones a la vez y descubrir así nuevos territorios constituye un *tour de force*». Así da comienzo el prefacio del libro *Medios narrativos para fines terapéuticos*, donde el profesor K. Tomm, de la Universidad de Calgary (White y Epston, 1993: 10), dedica estas palabras para hacer notar el elemento más novedoso o creativo de

esta práctica, el cual es «la externalización del problema», que lleva al consultante a ponerse frente al problema, mirarle cara a cara. Ese es el objetivo que introducen en la práctica White y Epston y al que nos dedicaremos en posteriores apartados.

3. Conceptos básicos

La práctica narrativa ha cambiado la concepción que durante décadas hemos mantenido sobre algunos conceptos básicos de la intervención. En este subapartado iremos desgranando el panorama general de algunos de ellos y de sus características como una nueva mirada acerca del término *cliente* o el de *diagnóstico*; postulados y postura o forma de relacionarse con los consultantes, desde este modelo de práctica, primordiales para gestionarla. Todos esos cambios radican en unos nuevos conceptos básicos de entender la práctica y entender implica también cómo llevar la vida de las personas a otra realidad de comprender los problemas.

Partiremos para ello de algunos trabajos anteriores donde se viene a tratar estas cuestiones, como en los escritos de Freedman y Combs (1996) o Tarragona (2006). En ambos casos los autores se fundamentarán en la manera de administrar estas prácticas. Pero en especial nos hemos apoyado en los trabajos de White y Epston en los que se plasman todas estas cuestiones. Así, de este modo pasamos a describir las prácticas tomando como referencia las propuestas de Freedman y Combs, que hablan de conceptos básicos y de una postura profesional o de una manera de relacionarse con los consultantes (figura 25).

La primera característica que queremos desarrollar es el carácter de *inspiración interdisciplinaria* que tiene la PN. Los fundamentos teóricos de este enfoque están inspirados por las ideas que provienen de disciplinas distintas. Esta manera interdisciplinaria ya fue la forma de construcción de la terapia familiar sistémica, precursora de la narrativa. Como vimos en otro apartado anterior, este modelo se basa en las ideas de filósofos, antropólogos, historiadores, lingüistas y críticos literarios. No vamos a volver a recordar el listado de pensadores que forman parte del patrimonio en la construcción de la narrativa, pero sí queremos destacar que esta construcción interdisciplinaria ayuda a formar a los profesionales con una visión holística y ayuda también a interpretar mejor el mundo de los consultantes. Del mismo modo, la práctica narrativa será llevada a cabo por distintos profesionales de distintos ámbitos, pero con unos objetivos comunes, la co-creación de relatos alternativos mejores para la vida de las personas.

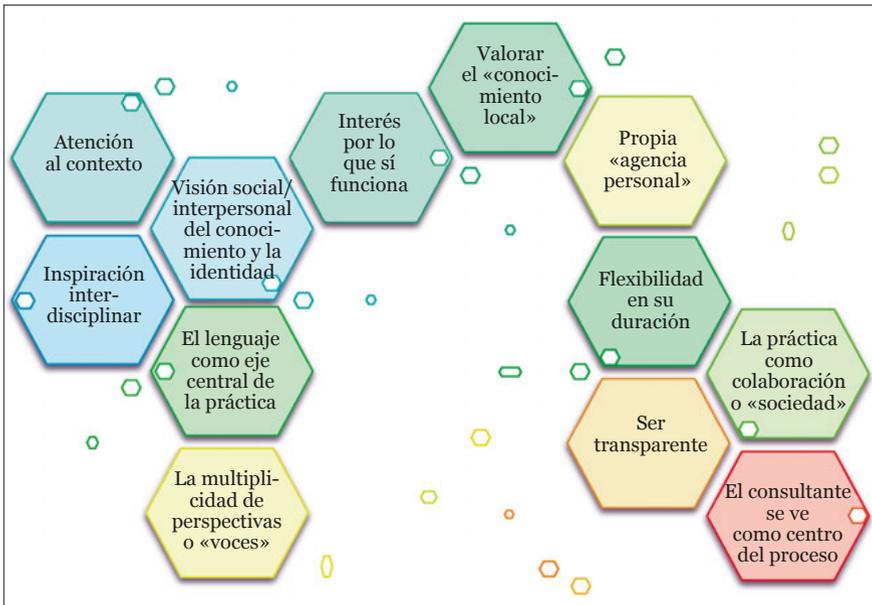


Figura 25. Conceptos básicos en la gestión de la práctica narrativa

Fuente: elaboración propia, adaptado de Freedman y Combs (1996) y Tarragona (2006)

No se entiende la PN sin una visión social/interpersonal del conocimiento y la identidad. Como venimos argumentando, la PN no comparte totalmente la epistemología de otras terapias posmodernas. Ya vimos anteriormente que White (2000) comenta que, aunque aprecia muchas de las ideas del socioconstruccionismo, algunas no le satisfacen y prefiere ubicar su trabajo en la tradición posestructuralista.

A pesar de esta diferencia, tanto la PN como las terapias posmodernas coinciden en que la experiencia de la realidad o el significado que le damos a nuestras vivencias se construye a través de interacciones con otras personas y que no dependen solo de cuestiones individuales. Estos enfoques posmodernos le dan mucha importancia a los factores sociales que posibilitan y/o limitan nuestras formas de entender lo que experimentamos. Un mismo evento puede ser vivido de diferentes maneras en distintos contextos culturales, relacionales y lingüísticos (Tarragona, 2006: 515).

Podemos hablar de prácticas sociorrelacionales, según Sharlin y Shamai (2000).

La mirada social es una novedad para algunos enfoques clínicos, pero, por el contrario, es algo a lo que los trabajadores sociales están acostumbrados desde el inicio de la profesión; tal vez sea esta una de las razones por las cuales a los trabajadores sociales no les es tan fácil comprender y asumir este enfoque. No olvidemos que la PN dedica una especial atención al trabajo con colectivos y comunidades.

La realidad circundante de las personas pasa a primer plano dedicando una especial atención al contexto.

La PN se utiliza tanto para el trabajo con familias como con parejas e individuos de diferentes edades y que se enfrentan a todo tipo de dificultades. Los trabajos con colectivos y con comunidades son también un referente en este modelo; el trabajo con indígenas es una seña de identidad desde este tipo de intervención, trabajo con los aborígenes, con los pueblos indios de América, con poblados africanos, etc. Pensar en la gente siempre en contexto, bien sea el contexto cultural, el contexto de sus interacciones con otras personas o en el de los «sistemas conversacionales» en los que participa (Tarragona, 2006: 515).

Sobre esta realidad, desde este enfoque se mira a partir de contemplar el lenguaje como eje central de la práctica.

Anderson argumenta que el lenguaje, hablado o no, es el vehículo principal a través del cual le damos sentido a nuestro mundo. La práctica es vista como un proceso conversacional y se piensa que el diálogo y la conversación son generadores de significados. La forma en la que pensamos y hablamos de nuestros problemas o dificultades puede contribuir a que nos hundamos más en ellos o podamos contemplar nuevas formas de verlos, de solucionarlos o transformarlos (2006: 7-20).

Por su parte White y Epston consideran que el «pensamiento narrativo se centra en prácticas lingüísticas que buscan crear un mundo de significados implícitos más que explícitos, para introducir múltiples perspectivas basadas en la complejidad y subjetividad de la experiencia» (1993: 93).

El sentido de la práctica cambia radicalmente. Esta se entenderá como colaboración o «sociedad». La PN considera el proceso de intervención como una actividad en la que participan conjuntamente consultantes y profesionales. Desde estas perspectivas, dirá Tarragona, siguiendo a Anderson, que «la práctica no es algo que se le hace a alguien, sino que se hace *con* alguien». De la misma manera que, como Anderson (1997) señala, hay una diferencia entre *hablar con* alguien y *hablarle a* alguien.

Cuando se escoge lo primero y se establece un diálogo, la intervención puede ser un proceso de «toma y daca», un intercambio, una discusión, una

consideración y entrecruzamiento de ideas, opiniones y preguntas (Tarragona, 2006: 516). Los consultantes y los profesionales son compañeros o socios en la conversación, la construcción de soluciones o el desarrollo de nuevas historias e identidades. En la práctica narrativa colectiva/comunitaria, los colectivos se expresan con nosotros los profesionales o facilitadores.

En este modelo no está solo la persona que consulta y el profesional, aquí la intervención recoge la multiplicidad de perspectivas o «voces». La visión posmoderna contempla la existencia de numerosas «voces» o realidades humanas. Truett Anderson (1990) señala que la gente puede tener no solo distintas opiniones políticas o creencias religiosas, sino ideas muy diferentes sobre asuntos básicos, como la identidad personal.

La PN considera que la multiplicidad de perspectivas o descripciones es un importante recurso en la intervención, esta ha desarrollado formas de incorporar distintos puntos de vista o voces en el proceso de la intervención, principalmente a través de preguntas. La pluralidad o «polifonía» también se logra al incorporar en las sesiones equipos de más de un profesional (Tarragona, 2006: 516),

o a través de equipos de reflexión o reflexivos (Andersen, 1990); y por medio de las «respuestas de testigos externos» y las «ceremonias de definición» (White, 2000).

Instrumentos, estos últimos, muy importantes en la narrativa, que abordaremos en el siguiente capítulo. Esta última propuesta de polifonía, la «ceremonia de definición», se basa en los trabajos de la antropóloga Bárbara Meyerhoff. Los componentes corales en la construcción de la identidad pasan a ser esenciales, tomando unos protagonismos determinantes en la intervención. La identidad se genera en la colectividad, no es algo individual, por tanto, es también en ella desde donde la reelaboramos.

Desde esta mirada se vuelve a valorar el «conocimiento local». Una parte importante de las propuestas posmodernas y posestructuralistas tiene que ver con el cuestionamiento de los «discursos universalizadores», es decir, las explicaciones que pretenden ser aplicables a todos los seres humanos. Acerca de esta idea encontramos también las reflexiones de Foucault al respecto de una cultura universalizante. En su caso, hablará de narración dominante, de conocimientos globales y unitarios, abogando por la recuperación de los conocimientos populares, locales, regionales, etc., es decir, por recuperar el valor de los conocimientos locales. El trabajo de las prácticas posmodernas no se basa en «metas narrativas», sino que se centra más en la visión que los consultantes tienen de las cosas y las nuevas ideas que se van generando en las conversaciones con los consultantes.

Inspirados por la idea de «conocimiento local» acuñado por los antropólogos (Geertz, 1994), los profesionales de las prácticas narrativas están más interesados en entender la vida de los demandantes desde el punto de vista de los propios demandantes que desde la perspectiva de alguna propuesta teórica. Los profesionales quieren aprovechar todo lo que los consultantes saben sobre sus vidas, sus problemas, sus historias, sus posibles soluciones y metas. Esto lleva a los profesionales a adoptar una postura de curiosidad y promueve una relación de respeto y colaboración (Tarragona, 2006: 516-517).

La relevancia de la intervención da un giro significativo en donde el consultante se ve como centro del proceso. Este es un punto notable en la práctica narrativa, a la que le interesa que el demandante sea «la estrella», el centro del proceso de intervención. En las terapias sistémicas de segundo orden la visión del cliente es la de un actor que debe sentirse protagonista, pero el director (el profesional) marca el guion. En la narrativa, el consultante es visto como el experto en su propia vida y se parte de la definición que él tiene de su problema. Asimismo, el consultante es quien define el objetivo de la intervención y cuándo se ha alcanzado. En este enfoque, el profesional no asume un papel de experto. Michael White (2000) propone que en la práctica narrativa el profesional tiene una postura descentralizada pero influyente.

Otros autores posmodernos, como Anderson, proponen que el profesional trabaje desde una postura de «no conocer» (1997; 2005: 136-139). Ello no quiere decir que el profesional sea un inculto o inexperto o que no esté enterado de nada. Anderson (2005) explica que a lo que se refiere es a que el profesional se acerque al demandante con curiosidad, dispuesto a ser informado por este, dejando de lado preconcepciones y evitando llegar a conclusiones demasiado rápidas. El giro consiste en situar el centro de la relación en el consultante.

Una característica fundamental que incorpora la narrativa es ser «transparente». La práctica narrativa cree que los profesionales no son observadores objetivos de los consultantes; todas las personas, incluidos los profesionales, entendemos las cosas desde alguna perspectiva o «estamos parados» en algún lugar. Es importante que el profesional haga todo lo posible por estar libre de prejuicios en sus encuentros con sus consultantes, pero como no es posible no tener valores personales, opiniones o preferencias, es importante que el profesional sea abierto respecto a estos cuando son relevantes para la intervención.

En la práctica narrativa a esto se le llama «transparencia», elemento que abordaremos con más amplitud en posteriores capítulos, junto a otras

características como la bidireccionalidad de la práctica y la remembranza (Freedman y Combs, 1996; White, 2000/2002). Según White, los demandantes entran en el proceso de intervención porque sus historias «se quebraron» y sus vidas parecen tener poco o ningún sentido. Estas historias quebradas están enraizadas en discursos culturales dominantes, las narrativas de los consultantes están cargadas de estereotipos sociales. En la práctica narrativa el consultante es visto como el experto en su propia vida y se parte de la definición que él tiene de su problema. Asimismo, el consultante es quien define el objetivo de la intervención y cuándo se ha alcanzado. En este enfoque, el profesional no asume un papel de experto (White y Epston, 1993).

Se deja atrás la búsqueda por la búsqueda y se va al *Interés por lo que sí funciona*. Una de las características que distingue a este abordaje de intervención de las otras intervenciones tradicionales es su énfasis en lo que va bien en la vida de las personas y en lo que estas consideran importante y valioso. En la PN se exploran los propósitos, valores, sueños, anhelos, esperanzas y compromisos de los consultantes (White, 2004). Anderson dice que

su conceptualización del lenguaje como fluido y potencialmente transformador le permite tener una actitud de esperanza en la terapia al ver que los seres humanos son resistentes, que cada persona tiene potenciales y contribuciones que hacer, y que las personas quieren e intentan establecer relaciones sanas y tener éxito en sus vidas (Anderson, 2006: 11).

Al centrarse en las excepciones a los problemas, en las historias alternativas o en los recursos y la creatividad de los consultantes, esta intervención «pone el foco» en lugares poco explorados por muchos abordajes clínicos o desde otros cortes de práctica.

El significado que se les otorga a las personas que vienen a consulta pasa a ser principal, reconociendo en ellas su capacidad de generar su propia «agencia personal», lo que Tomm ha llamado «internalización de la agencia personal» (Tomm, 1989), permitiendo que los consultantes se perciban como actores protagonistas de sus historias. Esta es otra idea que tiene un lugar importante en la PN, la de «agencia personal» (White y Epston, 1989; White, 2004). Se refiere a la posibilidad de tomar e implementar decisiones que nos acerquen a lo que queremos lograr en la vida, a lo que preferiríamos hacer y cómo nos gustaría ser.

Para representar esta idea de «agencia personal» con claridad Morgan utiliza con frecuencia la metáfora de «ir en el asiento del conductor de la

propia vida» (Morgan, 2000). Finalmente, en la fase de «reincorporación», los conocimientos que se han generado o rescatado son autenticados en presencia de otros, de una audiencia (White, 1997). La visibilización a través de la reincorporación de la familia y el sistema comunitario más amplio autentifica, da valor y legitima esta nueva «agencia personal».

El fortalecimiento de la identidad del usuario se ha trabajado con anterioridad desde diversas disciplinas y en otros momentos, pero en nuestra doctrina llama la atención que ya se viniera utilizando un concepto con alguna similitud por parte de los trabajadores sociales desde el movimiento de la «reconceptualización» de los años sesenta y setenta, donde el usuario se pretendía contemplar como «agente social de su propio cambio». Esto nos conducía a entender la realidad del usuario como un proceso en transformación de la conciencia. Una reflexión que se situaba en torno a una respuesta profesional antipositivista y de clara intención emancipadora. Es este un tiempo en el que lo social cobró vida y cuando el cuestionamiento profesional fue también muy relevante, al igual que ahora. Estos son nuevos tiempos convulsos en busca de alternativas que nos conducen a repensar la profesión. El último análisis que aportamos en este punto puede ser un indicativo no solo para la práctica, sino también para la profesión: la idea de la flexibilidad en detrimento de la rigidez.

Se terminan con las rigideces en cuanto a la duración de la intervención, introduciendo flexibilidad en la duración de esta. La duración de la intervención varía en función de las necesidades del consultante. La PN también puede ser breve, pero es muy flexible en este aspecto. Generalmente, el consultante decide si quiere concluir el proceso o cuándo quiere volver a ver al profesional y quién sería deseable que asistiera a la siguiente sesión (pueden invitar, por ejemplo, al cónyuge o a otros miembros de la familia). En algunos casos, la PN puede ser larga, los clientes pueden ver al profesional esporádicamente durante años, si ellos así lo desean.

Estas referencias que se terminan de marcar serían las señas de identidad de este modelo de intervención, esos primeros datos que siempre nos dan una idea de qué somos o dónde estamos, y que consta de una breve definición, una pequeña alusión a su autoría, unas referencias de su marco geográfico de referencia, el contexto actual de intervención y finalmente los postulados o conceptos básicos que orientan este modelo. Describas estas primeras referencias, pasamos ahora a abordar los elementos más concretos que hay que tener en cuenta cuando se interviene. Queremos continuar con la construcción del mapa que oriente y describa el territorio de la práctica narrativa.

4. Líneas que orientan la práctica narrativa

Como decíamos en el apartado anterior, para describir la práctica narrativa partimos de la construcción de nuestro mapa, que estamos trazando a lo largo de este capítulo. Nuestro interés en este apartado en concreto se centra en mostrar el cambio de significación que la práctica narrativa aporta a la práctica en general; esta nos da unos nuevos referentes a la hora de razonar sobre la práctica sociorrelacional que marcarán unas líneas que emplazarán la actuación. Estas las podemos ver en:

- un cambio en la manera de comprender la idea de sistema,
- la noción de narrativa,
- el trabajo sobre los relatos dominantes y alternativos,
- la visión del síntoma,
- el papel que juega aquí el consultante y
- en nuevos «objetivos de la práctica».

Todo ello marca una nueva estructura del proceso de la práctica y unos nuevos objetivos para esta. La significación y no la conducta se han convertido en los ejes centrales de la práctica. Desde este enfoque no existe por lo tanto la objetividad, existe solo una co-construcción llevada a cabo por el o los consultantes y el o los profesionales que le asisten. Una visión de conjunto acerca de estas ideas la hemos organizado en torno a la figura 26.

Pasamos a delinear estos otros perfiles del mapa comenzando por:

1.º *Una nueva concepción de la idea de sistema para la narrativa.* Tal y como venimos comentando, la narrativa surge de los trabajos de terapeutas de familia sistémicos como White y Epston. El cambio que se produce en la idea de sistema supone un giro radical en la manera de actuar.

El pensamiento sistémico parte de que la transmisión de información para obtener una respuesta deseada no existe entre los seres humanos. Entonces la única posibilidad que tiene el profesional frente a un sistema es la de perturbarlo mediante pequeños sondeos que se acomoden a los constructos del mundo con que operan dichos sistemas (mitos, creencias, valores) (Maturana y Varela, 1994).

El autor G. Bateson enfatiza el orden y la secuencia de las acciones, al estilo de un texto, una historia o una narrativa, lo que solo es posible si se abandona la vieja idea de sistema como conjunto de personas y se contempla como una red de significados. Situando así el sistema en un campo dominado por la conversación, donde las cosas siempre están en constante cambio y el habla ocupa un lugar central en la organización de las acciones.

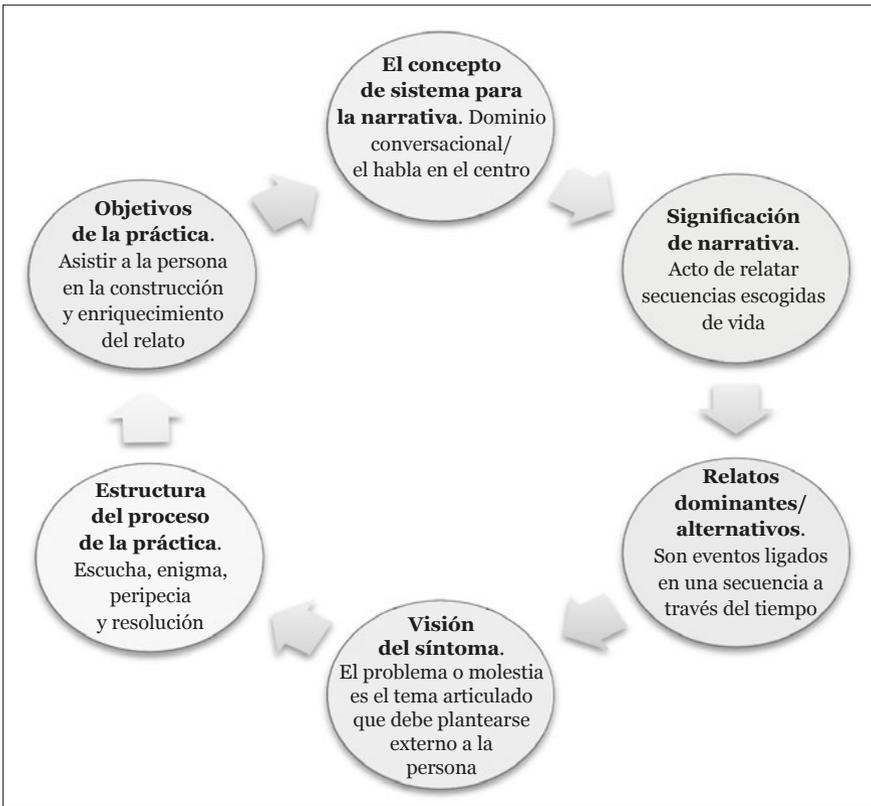


Figura 26. Líneas que orientan la práctica narrativa

Fuente: elaboración propia, adaptado de White y Epston (1993), Morgan (2000), Maturana y Varela (1994), Ramos (2001) y Payne (2012).

De aquí se define el sistema como un dominio conversacional en el que los filtros lingüísticos y culturales tienen un papel determinante en nuestra percepción del mundo (Anderson, 2006: 154-183).

2.º *Alcance del significado de narrativa.* Las personas que vienen a consulta llegan con una maleta donde encontramos las cosas que les pasan, o las que les no les pasan, traen su dolor, su esperanza, su pasado, sus estrategias en los juegos relacionales en los que participan, y desde luego el significado que tiene todo esto para ellos. Pero lo que conocemos no son estas cuestiones, ya que no estamos en ellos; lo que llegamos a conocer son sus discursos acerca de sí mismos y de lo que les pasó. Una crónica elaborada por una selección de todo aquello que podrían contar, selección que depende del significado que tienen los sucesos en la vida de las personas.

Entonces, siguiendo a White y Epston, diremos que la narrativa es el acto de «relatar secuencias escogidas de vida» (1993: 29). Se dice que la narración facilita la construcción de la experiencia incluyendo: pensamientos, emociones, acciones, intenciones y motivaciones. Es así como se explica que la persona pueda reconstruir su relato de vida por medio de la reconstrucción de sus propias experiencias (Bruner, 1986a: 143).

White ha sostenido que la narrativa no es meramente una forma discursiva neutra que pueda o no utilizarse para representar los acontecimientos reales; es más bien una forma discursiva que supone determinadas opciones ontológicas y epistemológicas con implicaciones ideológicas e incluso específicamente políticas. La PN permite a los profesionales responder a una gran variedad de problemas individuales, familiares y comunitarios con personas de todas las edades. Desarrolla un sentido crítico y ético muy importante que pone a las personas como expertas en sus vidas y al profesional con la responsabilidad de colaborar con ella para superar sus problemas desde sus propios recursos, habilidades, valores, sueños, esperanzas, compromisos, creencias, propósitos, etc.

Las funciones que se le pueden atribuir a las narrativas y que son tenidas en cuenta por todos los autores narrativos, quedan representadas en la siguiente figura.

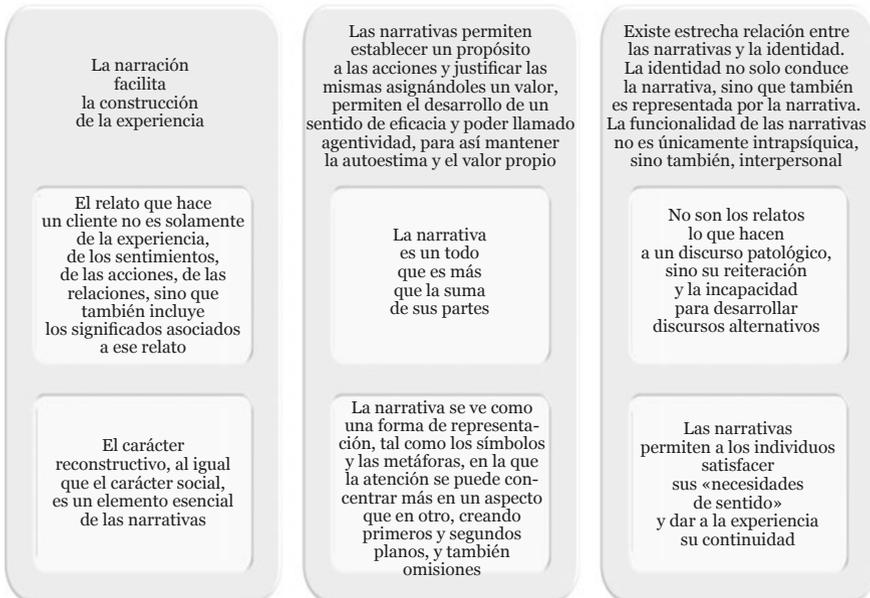


Figura 27. Funciones que activa la narrativa en la práctica
Fuente: elaboración propia, adaptado de Galarce (2003).

3.º *El marco de los relatos dominantes y alternativos.* La gente suele otorgar significado a sus vidas proyectando su experiencia en el marco de relatos. Estos relatos influyen en su vida y sus relaciones, la manera en que relatan los consultantes en una sesión es isomórfica con las relaciones que mantienen. La persona, generalmente, llega a consulta con un relato saturado del problema, a esto se le denomina descripción pobre y lo que se fomenta, en terapia, es buscar una descripción más rica por medio de la exploración de aquellos relatos atípicos que no concuerdan con el relato dominante (White y Epston, 1993: 32-48).

White entiende que la construcción de relatos podría constituir una forma básica de asimilar nuestra experiencia a estructuras de significación. La ausencia de tal estructura narrativa posiblemente conllevaría a experiencias ausentes de significado.

Así que no basta, para que haya relato, con que los acontecimientos se representen en un orden cronológico pues, cada palabra empleada, no tiene una esencia en sí misma, sino que solo adquiere significado dependiendo: del contexto en que se la usa, la frase en que está incluida y todos los elementos que la acompañan ya sea, la cualidad de la voz, la postura corporal, la mirada, el movimiento de las manos, etc. (White y Epston, 1993: 35).

Los relatos dominantes son eventos ligados en una secuencia a través del tiempo que son seleccionados sobre otros que no encajan en la historia dominante. Los que quedan fuera de la historia dominante permanecen ocultos o con menos significado y se llaman relatos alternativos (White y Epston, 1993: 32-48). La historia dominante no solo afecta al presente, sino que tendrá implicaciones para las acciones futuras de la persona. En el caso que nos ocupa algunas de estas historias o relatos dominantes parecen ser profecías autocumplidas o predicciones catastróficas de la consultante para su propia vida.

Los eventos, al ir sucediendo, serán interpretados en función del relato dominante en ese momento. Las historias dominantes que pueden estar subyugando las vidas de las personas incluyen historias de género, raza, clase, edad, orientación sexual y religión que están enraizadas en la cultura (Morgan, 2000).

Los relatos alternativos son historias identificadas por las personas que nos consultan durante la terapia y van en dirección a la vida que desean, reducen la influencia del problema en su vida y crean nuevas posibilidades. El cambio en la interpretación de otras personas y del consultante sobre los eventos dominantes puede llegar a producir una historia alternativa.

Generar relatos alternativos se torna más factible cuando el problema no está localizado en la identidad de las personas, es decir, cuando las narraciones dominantes están menos cargadas de identidad (White y Epston, 1993: 32-48).

Los profesionales narrativos realizan una doble escucha en la historia que cuenta la persona, la que habla del problema y la que contradice al problema y que está fuera de la historia dominante (Ojeda, 2003).

4.º *Un nuevo punto de vista del conflicto.* Desde la perspectiva de la PN, los problemas solo sobreviven cuando están respaldados por ideas particulares, creencias y principios, tanto personales como dictados por la familia y la sociedad. La PN está interesada en descubrir, reconocer y deconstruir las ideas, creencias, prácticas de la cultura, que sirven para asistir al problema y a su historia. De esta manera es más fácil cuestionarlas y desafiarlas y reelaborarlas para lograr narrativas más útiles y funcionales para la persona (Morgan, 2000: 18).

Al problema, en la PN, se le considera el tema articulador que debe plantearse externo a la persona, a través de preguntas que buscan recabar información de cuándo, dónde, con quién o quiénes, qué ocurre y cómo el tema articulador está conectado con el consultante.

Un problema, por lo general, supone una incongruencia dentro de la trama de un relato, que conduce a un desenlace que es valorado por el consultante como poco satisfactorio. La reconstrucción de la historia a partir de una nueva formulación del problema y de su posible solución, y la reelaboración del relato, como la inclusión de acontecimientos o circunstancias que han sido omitidos, puede conducir a la desaparición del problema o a su consideración desde un perfil diferente.

5.º *Estructura del proceso de la práctica.* El giro narrativo ha trasladado el acento de la interacción a la historia. Esto implica que cuando el consultante cuenta su historia se está comprometiendo con un testimonio y escucharla por parte del profesional entraña verse comprometido a escoger y avalar uno entre varios testimonios posibles. En la narrativa todo proceso de práctica, según el autor Ricardo Ramos, es resumido de la siguiente manera, atendiendo al esquema: «escucha», «enigma», las consecuencias de los acontecimientos tal como se cuentan, «peripecia», giro de los acontecimientos que el profesional buscar crear, «resolución». El proceso termina cuando la persona decide que su relato es suficientemente rico y saludable (Ramos, 2001). Esto sería comprender los laberintos de lo que es narrar, aprovechar los recovecos de lo que es escuchar y tener siempre presente que la vida de las personas siempre es continua. En la

narrativa se da mucha relevancia tanto a la primera entrevista, que es el inicio del relato que se co-construye, como a la devolución, donde se propone un sentido a todo lo que se ha relatado hasta ese momento.

Desde el construccionismo la intervención clínica es un proceso de construcción de significados a través del diálogo entre el profesional y el demandante. El consultante tiene la oportunidad de relatar y explorar aspectos problemáticos de su vida. El profesional escucha y, luego, asiste ofreciendo una narrativa alternativa, una oportunidad de reescribir su historia; por último, los esfuerzos de la intervención se orientan a traducir las nuevas narrativas en cambios concretos.

6.º *La finalidad de la práctica.* «El objetivo de la intervención es asistir a la persona en la construcción y enriquecimiento del relato que ha empezado a escribir con su vida, lo que es y en lo que puede convertirse» (Payne, 2012: 32). El proceso de práctica conduciría a conseguir que nuestros consultantes acaben el proceso con un mayor nivel de «agentividad».²

O'Hanlon (2001), que fue quien elaboró el enfoque de «desarrollar posibilidades», plantea que la presentación del problema oscurece las competencias, los recursos y las soluciones disponibles al sujeto. La tarea del profesional narrativo es la elicitación de estas fuerzas y la externalización del problema de su autoconcepto. En este sentido, la PN considera la externalización una submeta central de la intervención. Mahoney (1991) describe el propósito de la terapia como la realización de una experiencia novedosa a través de una relación de cuidado.

El autor de los equipos reflexivos, Andersen (1991), y el autor de la terapia centrada en soluciones, el trabajador social S. De Shazer (1994), desde su posicionamiento posmoderno proponen que el profesional cree un espacio para la búsqueda de acontecimientos «inusuales» y la construcción de una «historia de logros». White (1997), por su parte, habla de las excepciones a la regla, como aquellos antecedentes atípicos que hay que tener en cuenta para la construcción de nuevos relatos; las situaciones en las que el cliente se orienta de forma novedosa frente a un problema constituyen esta clase de excepciones que, por lo común, no se incluye en sus relatos oficiales.

El trabajo que hay que desarrollar por parte de los profesionales es complementario en la medida en que tanto los equipos como las personas que vienen a consulta se perturban bidireccionalmente y en consecuencia

2. Entendida como la sensación que adquiere el consultante de ser capaz de controlar su propia vida, del que ellos mismos se otorgaron cuando nos comenzaron a narrar su relato.

se produce una co-evolución. La labor profesional consiste aquí en ayudar a consolidar un contexto narrativo diferente al que el consultante trae a consulta, a fin de permitirle configurar una nueva trama que incluya tales excepciones. Goolishian y Anderson (1988: 63)

creen que el cambio en la intervención no es la resolución de problemas sino el restablecimiento del sentido de agencia que es paralelo al desarrollo de nuevas narrativas. Si la experiencia de intervención es vivida como exitosa, lo que la gente experimenta, entonces, es una sensación de libertad; ahora puede tomar la acción por sí misma.

Para sintetizar, podemos retomar las ideas de Anderson, quien opina que la narrativa tiene ciertos valores. Estos son: trabajar desde una perspectiva no patológica y evitar culpar o clasificar a los individuos o las familias; apreciar y respetar la realidad y la individualidad de cada cliente; utilizar una metáfora narrativa; ser colaborativos en el proceso terapéutico y ser «públicos» o «transparentes» respecto a sus sesgos y la información que poseen (Anderson, 2003).

5. Postura profesional

Otro de sus principios básicos es una apuesta por lo que la narrativa llama postura profesional, y lo que otras disciplinas denominan perfil profesional. Pero si tenemos en cuenta que en este enfoque se da mucha relevancia a la significación entenderemos que un cambio de nomenclatura no es algo trivial, más bien el nuevo significado marca con claridad el punto de vista que se espera del profesional narrativo. Esto es, mantener una actitud, una posición, un pacto, una apuesta profesional, un modo de comprender la práctica desde el diálogo reflexivo, donde el profesional y el consultante están interconectados, donde se responden el uno al otro y se modifican, donde uno no puede ser entendido sin su interlocutor. Este significado se ajusta mejor a la propuesta narrativa que la idea de perfil. De hecho, hablar de la narrativa sin describir esta señal de identidad, como es la postura del profesional, no tendría ningún sentido. Es más, al principio, en el capítulo dos, ya fuimos describiendo la importancia de la relación y dedicando un especial interés en plasmar la postura profesional y cómo esta es un elemento fundamental en toda práctica que se desarrolle con las personas.

Ahora es el momento de amplificar la imagen de esta postura profesional, cómo es comprendida desde la mirada de la narrativa; esta significa

una forma de práctica muy diferente, si la comparamos con posturas clínicas o con cualquier otro tipo de práctica social. Queda muy atrás la época en la que los profesionales se complacían en saber hacer y crear intervenciones más brillantes y creativas que otros compañeros, al margen de las necesidades del cliente/usuario. La edad dorada de las prescripciones paradójicas hoy queda cuestionada; la edad dorada de la intervención social moderna comienza a ser cuestionada. En estos momentos, una de las maneras de definir al profesional posmoderno narrativista en sesión es hablar de su actitud de «no saber». Esta forma de «no saber» no implica ignorancia, sino la trascendencia del saber. El profesional tiene conocimientos (de psicopatología, sobre la historia de la familia, de pautas de comunicación, de su mundo sociorrelacional), pero no está aprisionado por este saber. Desarrollemos con detalle esta idea o actitud de «no saber», cuestión que desarrolló ampliamente el grupo del Houston Galveston Institute, organización donde surge la postura colaborativa.

Reparemos en el proceso de PN, en el cual uno de los principales elementos es el ser del profesional. De aquí la importancia de observar cuidadosamente su posición. Se trabaja, como ya hemos mencionado anteriormente, con relatos presentes de situaciones pasadas, pero con los ojos en el futuro; se utiliza el universo del relato y los conocimientos profesionales para provocar un cambio. La escucha del profesional no puede ser ingenua, se observa, siente y se despiertan interrogantes que, al devolver en forma de preguntas que puedan interesar responder al consultante, posibilitarán que se desarrollen otras ramas del futuro. Se adopta la posición de no conocimiento, se busca en los elementos del relato, o en los elementos ausentes, aquello que permita abrir un giro en el curso que están presentando los acontecimientos. Este posicionamiento o postura profesional es defendido por Anderson y Goolishian (1988) y Anderson (1999; 2008).

Otra manera de ver la postura profesional dentro del mundo narrativo nos la dan Epston y White, que ven la posición del profesional narrativo desde el descentramiento, pero influyente; y no se visualiza como experto, sino como un facilitador de la conversación, como un maestro, o una maestra, en el arte de la conversación. Aquí la meta de la intervención profesional no es conseguir una forma o un funcionamiento específico de la familia, o del grupo o de la comunidad, sino un efecto «desatascador», gracias al cual la familia, o el grupo, o la comunidad, «sabrán cómo seguir adelante». En lo referente a la postura que puede adoptar el profesional, podemos verla reflejada en la siguiente tabla.

TABLA 8
La postura del profesional como relación

	Descentrado	Centrado
Ejerce influencia	Interviene de acuerdo con una prioridad acorde con las historias personales; ejerce influencia en el sentido de construir un andamiaje mediante preguntas y reflexiones.	Carga potencial del profesional.
No ejerce influencia	Invalidación potencial del profesional.	Potencialmente muy cansado por parte del profesional.

Fuente: notas del taller. Michael White (2002).

La intención del profesional será la de tomar una postura descentrada y con influencia en las conversaciones con las personas que le consultan para desarrollar prácticas que le permitan situarse en el cuadrante izquierdo superior, lo que permite una descripción más fructífera de historias alternativas de vida, facilita la exploración de territorios negados de sus vidas e incentiva la percepción de los conocimientos y habilidades que les son relevantes. Creo que es importante recalcar que sobre la nueva postura profesional se sustenta de manera destacable el cambio de práctica, y desde luego, sin una apuesta profesional por dicho cambio de postura no conseguiremos un cambio en la ayuda sociorrelacional.

El profesional es un acompañante/testigo con la responsabilidad de asegurar una atmósfera de curiosidad y respeto, y cuya misión es descubrir, junto con la persona, cuál es la vida que quiere vivir y cómo llegar a vivirla. No se acepta ninguna invitación a ser el experto en la vida de las personas, sino que da prioridad a las ideas y recursos personales. Ejerciendo su influencia solamente a través de sus habilidades para consultar y hacer preguntas, siempre se asegura de que los consultantes permanezcan como autores de sus vidas, mientras los profesionales actúan como coautores de las historias en el proceso de reelaboración. El terapeuta narrativo Alfonso Díaz Smith, del grupo «colectivo» de México, definía esta función como la del «estilista de los relatos de nuestros clientes».³

3. Taller de Introducción a la terapia narrativa, Valencia, mayo de 2011, Universitat de València.

Esta nueva forma de ver y pensar del profesional se va dibujando por parte de White y Epston en diferentes momentos. La idea de que el profesional debe ser copartícipe de nuevas narrativas la encontramos con claridad reflejada en White al argumentar

que lo más importante en su encuentro con el consultante es brindarle un contexto que contribuya a explorar otras maneras de vivir y de pensar, facilitar la expresión de aspectos de la experiencia vivida que previamente han sido desatendidos, apuntando a una nueva expresión de esas experiencias de vida y que las personas definan cuáles son sus maneras preferidas de vivir y de interactuar consigo misma y con los demás (2002: 24).

Estos autores dedican muchos espacios a explicar esta forma de entender esta nueva relación de los profesionales con las personas que llegan a consulta o cómo suelen decir la postura profesional. Esta mirada quedará reflejada a lo largo de toda su obra, como en White y Epston, donde hay una alusión clara a unos posibles objetivos que alcanzar en la práctica del profesional, cuando dicen que

un resultado deseable para el consultante podría ser la generación de relatos alternativos que le permitan representar e incorporar nuevos significados, construyendo con ellos posibilidades más deseables, nuevos significados que las personas vivirán y evidenciarán como más útiles y satisfactorios (1993: 31).

Las conversaciones narrativas no giran alrededor de consejos, ni de soluciones, ni de opiniones. No contienen juicios, evaluaciones, ni posiciones de autoridad; la conversación en la PN debe ser una búsqueda y exploración mutua; el ir preguntando, por parte del profesional narrativo, y el preguntarse a sí mismo, del consultante, una y otra vez, sobre un hecho, o una relación, que le permita la deconstrucción de su historia. El profesional narrativo sabe que las conversaciones son de doble vía. White al hablar de la figura del profesional y su relación con los consultantes interpreta que los procesos de ayuda se constituyen en un encuentro de doble vía que tiene efectos en la persona del profesional, y este ha de asumir la responsabilidad de identificar la contribución real y potencial que dicho trabajo hace a su vida (2002: 167). Su influencia cambia la vida tanto del consultante como la del profesional. Este debe contar con el reflejo que tendrán sus palabras, en cada uno de los contextos en los que se desenvuelve el consultante, incluida la nueva realidad, que es la sesión de consulta, que también forma parte de esa red de significados que se va transmitiendo y co-creando en el

lenguaje. El profesional busca entender lo que es de interés para la persona y cómo ajustar el camino a las preferencias de quien lo consulta.

Son estas las prácticas de reciprocidad en las cuales profundizaremos más adelante, ya que esta idea de doble vía es fundamental en el trabajo de las prácticas narrativas. La conducción de esta nueva postura se construye según una nueva forma de generar la conversación a través de conversaciones de externalización, conversaciones de reautoría y conversaciones de remembresía, y por supuesto también en parte se sustenta en una manera distinta de abordaje del interrogatorio.

El peso que las preguntas tienen en la intervención no es nuevo. En la tradición clínica de corte sistémico las preguntas son un elemento básico de conducción de la práctica con las familias. El profesor K. Tomm, de la Universidad de Calgary, tiene entre sus muchos méritos el de desarrollar toda una tipología de preguntas (junto con otros autores) que ayudan al profesional a conducir hábilmente las sesiones. Las preguntas han sido una herramienta muy eficaz para la obtención de información (la información siempre desde una visión de la diferencia, como señala Bateson), para evaluar, para la promoción de recursos y para la elaboración del cambio. Como buena heredera de esta tradición sistémica, en la narrativa se utilizan también las preguntas, pero con un abordaje diferente, como veremos.

Las preguntas en PN intentan ser creativas y se utilizan como herramientas para la reconstrucción. Son respetuosas, naturales, surgen durante el diálogo y deben en todo momento mostrar interés. Sirven para la exploración crítica y cuidadosa de los supuestos culturales, sociales y políticos, «verdades normalizadoras» que se confrontan y descartan si fuese beneficioso. Así mismo, favorecen la formación de subargumentos sobre los desenlaces inesperados. Para plantear el problema externo a la persona, se utilizan básicamente preguntas que buscan recabar información: de cuándo, dónde, con quién y cómo el tema articulador está conectado con el consultante; y se utilizan preguntas que perturben: la trama o las explicaciones, los significados y contenidos dominantes. Para ello se plantean preguntas que orienten la reflexión hacia momentos donde ha variado su comportamiento. Las preguntas son innumerables, pero no se pretende, ni de lejos, que el profesional se convierta en un arsenal de preguntas preestablecidas, sino que siempre debe cuidar la relación y respetar los momentos del consultante para saber qué y cuándo preguntar. Cada pregunta de un profesional narrativo es un paso en un viaje. Todas las vías pueden seguirse, pueden escogerse algunos caminos, o uno puede viajar a lo largo de un camino por un tiempo antes de cambiar a otro. No hay ninguna obligación de seguir un camino, hay muchas posibles direcciones que elegir.

La autora Alice Morgan (2000) utiliza la metáfora de los caminos en un viaje para expresar cómo se debe utilizar las preguntas en la narrativa. Las preguntas son un soporte básico para el mantenimiento de las «conversaciones»; los profesionales narrativos hablan de que se debe «tener la curiosidad y el deseo de hacer preguntas de las que realmente no sabemos las respuestas».

Tanto en las nuevas formas de conversación como en la conducción y gestión del interrogatorio es donde mejor se aprecia el cambio de postura profesional, ya que en ellos es visualmente mucho más perceptible. Como hemos visto, la narrativa dispone de muchos elementos donde apoyarse en su práctica, pero nos falta concretar un componente básico, aquel que se refiere a sus aspectos políticos, los que hacen referencia al poder y dónde se sitúa este en el proceso de la práctica, pues es el componente que confiere mayor carácter distintivo de la narrativa.

6. Aspectos políticos

Señala Tarragona que la PN es

frecuentemente descrita como una práctica «política» ya que White y Epston (1993) y otros autores (Waldgrave, Tamasese, Tuhaka y Warihi, 2003) se preocupan por «el riesgo de que el profesional imponga discursos dominantes sobre sus clientes o reproduzca en la relación profesional prácticas injustas u opresivas. [...] La expectativa de que uno rendirá cuentas a los demás o responderá por sus acciones es muy importante en el trabajo para estos autores (Tarragona, 2006: 525-526).

Mantiene M. Payne que se han de tener en cuenta los aspectos políticos y sociales. En este sentido el autor plantea que la PN

asume que los factores sociales, políticos y culturales afectan a las vidas de las personas y, sobre todo, que las relaciones de poder son endémicas en las sociedades occidentales tanto local como globalmente [...]. Por consiguiente, examinar las paradojas del poder social pueden ayudar a las personas a liberarse de la culpa y la autocensura (Payne, 2012: 28).

Nadie cuestiona hoy los argumentos de White y Epston en lo referente a la implicación del poder en las vidas de las personas y el testimonio de Tarragona y Payne nos ofrecen dos versiones acerca de lo que White y Epston entienden como «aspectos políticos» fundamentales en su trabajo como profesional. Este es un reconocimiento más de la influencia de estos aspectos políticos que White y Epston incorporan a la narrativa para

ayudar a las personas a oponerse a los efectos de las relaciones de poder manifiestas o latentes que las oprimen.

Cuando abordábamos las influencias de Foucault en el enfoque narrativo pudimos ver que los planteamientos del filósofo francés sostenían que las tramas o discursos dominantes son productos de quienes se encuentran en el poder, posición que los pone en ventaja para construir el significado que las personas adjudican a su vida. Siendo estas ideas las que ayudan a fundamentar que el enfoque narrativo considere que los consultantes llegan a terapia con sus historias «quebradas» y que sus vidas parecen tener poco o ningún sentido. White y Epston explican que estas historias «quebradas» están enraizadas en discursos culturales dominantes, son historias que descalifican, limitan o niegan aspectos significativos de su experiencia y su sentido de identidad (White y Epston, 1993).

Dicha atribución no solo está determinada por la vinculación al concepto de discurso y biopoder de Foucault (White, 1993; Foucault, 1978 y 1996), sino también a la noción de «deconstrucción» del filósofo Derrida, contemplada esta como el proceso dialógico desmitificador del origen, sus implicaciones y efectos de un discurso o práctica social (en White, 1991), tal como dejamos dibujado en el capítulo dos en el apartado «Otras contribuciones».

Desde la PN se contempla que las personas llevan a la consulta sus problemas y muchos de ellos son construcciones sociales que se desprenden de «prácticas de poder»; el trabajo narrativo argumenta que hay cuatro «dimensiones políticas» que afectan de manera determinante la relación de la persona con su problema; estas, según White y Epston, deben gestionarse en el trabajo profesional narrativo, siendo las dimensiones las siguientes:



Figura 28. Dimensiones políticas entre las personas y sus problemas
Fuente: elaboración propia, adaptado de White y Epston (1993).

Si tenemos en cuenta estas dimensiones políticas que nos proponen White y Epston, ¿cómo abordaremos su práctica? Estos creadores nos plantean una suerte de andamiaje que sirve de apoyo para el profesional narrativo en su trabajo, siendo su observancia indispensable en las prácticas narrativas. Así nos orienta su aproximación en la práctica:

1.º «El problema es el problema, la persona nunca es el problema». Al acercarnos a las PN una de las ideas fuerza es esta máxima que es cuestión capital para las conversaciones de externalización.

Ello implica un cambio radical con lo que hasta ahora había acontecido en el mundo de la intervención tanto clínica como social, ya que siempre se consideraba a la persona responsable de su problema y más aún siendo ella el problema. Esta presunción genera efectos negativos en las relaciones de las personas con sus seres queridos y consigo mismas. La PN concibe a las personas como separadas de los problemas, y trabaja para reclamar la vida de las personas fuera de la influencia del problema. Al situar el problema fuera de la persona reorientamos el poder de manejar el conflicto; ya no domina a la persona, sino que esta puede tomar decisiones sobre cómo operar sobre el problema, es decir, cómo me manipula el problema, cómo yo lo alimento, etc., cuestiones estas que se reflejan en las conversaciones narrativas.

2.º «La persona es experta en su vida». La visión del profesional cambia radicalmente, él ya no es el experto al que acude el cliente que no sabe qué hacer con su vida. Esto implica, en consecuencia, que alguien debe saber sobre el problema y conocerlo, y la PN considera que tal competencia se encuentra en *la persona* que viene a consulta. De tal manera que el profesional pasa a respetar el contexto de vida y los conocimientos de cada persona para dar respuesta a sus problemas. A partir de aquí el proceso de intervención se co-construye en hacer aparecer, o hacer visible, los recursos, herramientas, habilidades y saberes de las personas que les asisten para enfrentar sus problemas. Con ello la PN pasa al primer plano a las «personas», pues considera que solo ellas saben cómo les afecta cada problema y qué efectos negativos trae a sus vidas, siendo cada experiencia única y particular. Buscando en su relato se encontrará al experto, que no es otro que él mismo.

3.º «La vida es multihistoriada». Este punto de vista nos aporta la resistencia necesaria para quebrantar la creencia de que existe un relato único en la vida de las personas. White consideraba que nuestras vidas son multihistoriadas y a que de una experiencia vivida se puede no obtener diversas historias, puesto que los eventos se pueden engarzar de diferentes maneras creando diversas tramas e historias. La experiencia de vida

es mucho más rica que la historia que nos contamos de ella. En ocasiones los problemas influyen en que alguna historia preferida de nosotros mismos se invisibilice y solo nos identifiquemos con otra «saturada de problemas» (White, 2002a: 19-20), narradas por las personas que vienen a consulta, pero básicamente generadas por otros.

En la PN se considera que la historia dominante es una historia creada por otros que subyuga a las personas y por lo tanto el profesional narrativo está interesado en el enriquecimiento de la descripción de vida de la persona, rescatando aquellos eventos que contradicen la historia del problema y construyendo una narración alternativa a partir de identificar en ella los recursos de las personas y sus intenciones para el futuro. Esto cuestiona la idea de que tenemos una personalidad única e inamovible.

4.º «La identidad es una construcción colectiva». Desde el pensamiento de Foucault, así como desde el construccionismo social de Gergen, por poner dos ejemplos descritos anteriormente en el capítulo dos, en el enfoque de las PN aparecen constantes referencias a la reflexión acerca de la identidad, no como un elemento de construcción individual, sino como la derivada de una construcción colectiva. El enfoque de la PN como heredero de estos postulados concibe la construcción de identidad de las personas como un trabajo colectivo en el que incurre el contexto sociocultural histórico particular de cada persona. Al mismo tiempo, se reconocen las relaciones de poder: género, etnia, edad, sexualidad, económica, etc., como fundamentales en la producción de grandes metanarrativas normalizadas y generadoras de verdades que muchas veces promueven las descripciones pobres de identidad de las personas (White y Epston, 1993).

Otra forma de acercarse a la comprensión de «los aspectos políticos» creemos hallarla en Bustamante (2010), en concreto en su trabajo sobre los antecedentes teórico-conceptuales de la PN en el que, tomando como base las características de la PN de White y Epston respecto a sus planteamientos de práctica, el autor se fija en cuestiones que atañen a las relaciones entre consultante y profesional, tales como: a) el problema psicológico, b) la concepción de la práctica, c) la relación consultante-profesional y d) su visión del cambio clínico. Vemos aquí una manera de entender los aspectos políticos que nos facilita una imagen más instrumental de ellos.

Nos detendremos de manera especial en la relación consultante-profesional. Aquí el autor nos llama la atención acerca de cómo una gestión equivocada de los «aspectos políticos» tiene una influencia perniciosa en la relación consultante-profesional. Para que esto no se produzca tendremos que observar una aproximación de la relación consultante-profesional,

proyectada de manera recíproca (White, 2002), donde se busque debilitar las posibilidades de generar un vínculo de dominación y control. Hay que asumir la concepción de que unas conversaciones profesionales son recíprocas pues ello contradice que las personas tienen deficiencias en sus saberes, habilidades y cualidades personales. La índole de la conversación es de naturaleza recíproca y ello genera unas prácticas de recepción y devolución, es decir, de doble vía. Esto se articulará a través de White (1997):

- a) reconocer la contribución de los saberes y habilidades de las personas al trabajo y a la vida del profesional;
- b) generar relatos alejados de la definición desde un déficit que los coloca como objetos pasivos y a merced de las técnicas de cambio de los profesionales, y
- c) contribuir a enriquecer también los relatos de vida del profesional al relacionar estos relatos con las historias y experiencias significativas de su trabajo.

Con este último punto damos por concluidos los fundamentos de la práctica narrativa, así como los principios que la sustentan en su construcción operativa. Con todos estos aspectos creemos haber dibujado con claridad el mapa sobre el que cimentamos la construcción de nuestra propuesta de investigación. Pero al terminar este capítulo no sabemos si los profesionales albergarán alguna duda acerca de si la narrativa puede entrar en conflicto con nuestra ética profesional, así que vamos a revalidar nuestros códigos éticos; con ellos despejaremos las posibles dudas acerca del tema.

7. La convalidación de los principios

¿Qué significa convalidar unos conocimientos por otros? Académicamente, cuando se validan unas titulaciones o unas asignaturas por otras estamos reconociendo la similitud, la atingencia de esos conocimientos para su homologación por otros. Aquí nuestra pretensión es menor; la idea de este concepto en este contexto simboliza la necesidad de revalidar el proceso, llevado a cabo por profesionales y docentes, de reflexión sobre la viabilidad de este enfoque en contextos de desarrollo de la acción social, que descansará en la confirmación de que el trabajo social se puede mover con total tranquilidad por la narrativa, pues sus principios son equivalentes a los propuestos en las PN, donde la orientación clínica del enfoque es perfectamente asumible por nuestra disciplina sin renunciar a nuestra propia idiosincrasia.

El debate que se originó por parte de docentes y profesionales del trabajo social obtuvo finalmente la sanción de estos. El documento sobre el que trabajamos fue una serie de valores y principios que nos informan como trabajadores sociales, y que fueron recogidos en 2014 por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) en su Definición Global del Trabajo Social. Aquí dejamos constancia de algunos de estos principios que sirvieron de base para tal afirmación.

Como aquel que aboga por el «Reconocimiento de la Dignidad Inherente al Ser Humano», y que argumenta que «Los trabajadores sociales reconocen y respetan la dignidad inherente y el valor de todos los seres humanos en actitud, palabra y acción. Respetamos a todas las personas, pero desafiamos las creencias y las acciones de personas que se devalúan o estigmatizan bien a sí mismas o entre otros».

O el que alude a la «Promoción de los derechos humanos», que razona que «El trabajo social se basa en el respeto del valor inherente a la dignidad de todas las personas y los derechos individuales y sociales y/o civiles. Los trabajadores sociales suelen trabajar con la gente para encontrar un equilibrio adecuado entre los derechos humanos».

También aquel que habla de la «Promoción de la Justicia Social», donde se arguye que «Los trabajadores sociales tienen la responsabilidad de involucrar a las personas en el logro de la justicia social, en la relación con la sociedad en general y en la relación con las personas con los que trabajan». Esto significa:

Rechazar la discriminación y la opresión institucional». En donde «Los trabajadores sociales desafiaron la diferenciación relacionada con la edad, capacidades, estado civil, clase, cultura, etnia, sexo, identidad de género, idioma, nacionalidad, opiniones, otras características físicas, habilidades físicas o mentales, creencias políticas, pobreza, raza, religión, creencias espirituales, orientación sexual, situación socioeconómica, o estructura familiar.

«Respetar la diversidad» y «Desafiar políticas y prácticas injustas», donde

Los trabajadores sociales sirven para llamar la atención de sus organizaciones, los políticos y los miembros del público en situaciones en las que las políticas y los recursos son inadecuados o en las que las políticas y las prácticas son opresivas, injustas o perjudiciales. Al hacerlo, los trabajadores sociales no deben ser penalizados.

Otros de los principios razonan sobre la necesidad de la «Promoción del derecho a la autodeterminación», discutiendo sobre cómo «Los trabajadores sociales respetan y promueven los derechos de las personas a tomar sus propias decisiones, siempre y cuando estas no amenacen los derechos e intereses legítimos de los demás».

La práctica narrativa recoge la necesidad de gestionar en el consultante el desarrollo de su propia agencia personal. ¿Cómo ve esto el trabajo social?, pues por medio de la «Promoción del derecho a la participación», esto es, que «Los trabajadores sociales trabajan para acrecentar la autoestima y las capacidades innatas de las personas, promoviendo su participación plena en todos los aspectos de las decisiones y acciones que contribuyen a sus vidas».

De igual manera encontramos principios en la *Declaración Global de Principios Éticos* atinentes en la narrativa, como aquellos que proponen «Respeto por la confidencialidad y la privacidad de las personas», donde «Los trabajadores sociales respetan y trabajan de acuerdo con los derechos de confidencialidad y privacidad, [...] Los trabajadores sociales informan sobre las personas que se relacionan con dichos límites con respecto a la confidencialidad y privacidad». También, «Tratar a las personas como un todo», por lo que «Los trabajadores sociales reconocen las dimensiones biológicas, psicológicas, sociales y espirituales de la vida de las personas y entienden y tratan todas las personas como un todo completo».

En «Uso ético de la tecnología y las redes sociales» se analiza que «Los principios éticos de esta declaración se refieren a todos los contextos de la práctica de trabajo social, la educación y la investigación, ya sea mediante el contacto directo cara a la cara o mediante el uso de la tecnología digital y las redes sociales».

La «Integridad profesional» infiere que

Los trabajadores sociales deben actuar con integridad. Esto no es un abusar de sus posiciones de poder y las relaciones de confianza con las personas con las que se relacionan; Reconocimiento de los límites entre la vida personal y profesional y no abusan de sus posiciones para beneficio o enriquecimiento material personal –y que– Los trabajadores sociales reconocen que son responsables de sus acciones. [...]. Los trabajadores sociales deben estar preparados para mostrar y ser transparentes con respecto a las razones de las decisiones tomadas.

Todos los entrecorillados hacen referencia a los principios tal cual fueron publicados en su día en el documento *Declaración Global de Principios Éticos*, que fue aprobado en las asambleas generales de la Federación

Internacional de Trabajadores Sociales en 2014 y en la Asamblea General de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social en Dublín, Irlanda, en julio de 2018, y que aquí hemos transcrito literalmente para su análisis.

A tenor de lo expuesto consideramos que los temores de los profesionales, como los de algunos docentes sobre los valores éticos y sobre la distancia entre el trabajo social y la práctica narrativa, deberían quedar diluidos. Nuestra propuesta se dirige ahora a completar el proceso reflexivo que iniciamos con los profesionales de los servicios que prestan la ayuda socio-relacional y los docentes del área de trabajo social y servicios sociales.

4 Dibujando los escenarios de verificación

Como apuntamos al inicio del texto, construimos un proceso de análisis, recorremos un camino de formación para crear un criterio bien fundado acerca de posibles alternativas y orientamos una elección sobre una nueva vía para gestionar de manera más adecuada la administración de un nuevo enfoque de práctica social. La inmersión en el mundo de la práctica narrativa que generamos en todo el colectivo del trabajo social fue, como se puede apreciar, importante, tanto desde el ámbito académico como desde el profesional. Sentar las bases de una nueva construcción profesional requería ese tratamiento.

Todo este proceso demandaba ser contrastado. Necesitábamos obtener información sobre la verisimilitud de nuestras observaciones y esa es la parte en donde entra en juego la necesidad de desplegar una investigación para cotejar nuestras suposiciones, que fijara la PN en un contexto público, generalista, que pudiera verificar si este enfoque era factible en nuestra realidad social y que diera a los profesionales argumentos suficientes sobre los que cimentar su trabajo.

Llegados a este momento se trataba de establecer los límites que proponemos de campo de acción de la práctica narrativa en esta investigación. La referencia que tomamos para delimitar los espacios donde queremos verificar nuestros supuestos la construimos a partir del proceso iniciado de reflexión; consideramos que esto nos ubica claramente en la propuesta de los posibles escenarios de intervención desde una concepción de la acción social tal y como la entendemos en España y en Europa, es decir, desde un estado del bienestar con una base presencial fuerte del Estado y con instituciones también de carácter no gubernamental subsidiarias o complementarias de las anteriores, tejiendo la trama en la que se sustenta todo nuestro entramado de ese estado del bienestar.

Es evidente que el nacimiento de la narrativa en un contexto terapéutico de carácter privado ha condicionado su desarrollo, marcando que esta

se desenvuelva más en contextos privados que en públicos. Pero desde sus inicios los profesionales narrativos han visto la necesidad de trabajar en la comunidad y para la comunidad, ofertando sus servicios de manera gratuita en muchos casos. Recordemos qué plan de acción abordamos en la investigación propuesta. Esta pasaba por un objetivo concreto que definimos en los siguientes términos: «La viabilidad de las prácticas narrativas en contexto de práctica profesional de ámbito generalista» desde el trabajo social.

Esta idea general de la investigación necesita ser precisada y delimitada para que nos ayude a construir con claridad los escenarios en los que planteamos la verificación del modelo de prácticas narrativas, así como ofrecer la panorámica desde donde nos posicionamos. En esta labor comenzaremos por concretar el perfil profesional desde el cual plantearemos la relación de ayuda, seguiremos definiendo y explicando cada uno de los términos en los que formulamos dicho objetivo, y de esta manera estableceremos las fronteras de nuestra propuesta, nuestro futuro campo de acción de las prácticas narrativas.

Dicho espacio lo ubicamos desde la construcción de cuatro aristas, que irán perfilando los escenarios donde queremos establecer la viabilidad de la práctica narrativa. La primera de estas aristas es nuestra concepción del trabajo social y su construcción de la práctica, la cual se identifica plenamente con la establecida por la FITS. La segunda, la identidad de las prácticas narrativas, cercana a la de sus autores desde una visión más de «prácticas y mucho menos desde lo terapéutico» (cabe recordar la crítica sobre el ejercicio del poder y la postura profesional desde la cual se apuesta en la narrativa y que coincide plenamente con la propuesta profesional de los trabajadores sociales). Una tercera arista la constituyen los contextos profesionales de cambio en los que queremos sustentar las prácticas narrativas. Y ya, en último término, determinar los ámbitos generalistas de intervención.

1. Perimetrando los espacios

La primera de las aristas que queremos diseñar en la construcción del campo de acción de una práctica de trabajo social desde la narrativa pasa por determinar nuestra «concepción del trabajo social». Tomaremos como referencia la definición que se formuló en la última conferencia mundial de trabajo social y que el lector de este texto vio reflejada en sus primeros compases y que ahora recordamos aquí:

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo local, 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. Respalda 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.¹

En dicha conferencia también se plantearon otros aspectos como los deberes básicos del trabajador social, los principios o el conocimiento; es en este último apartado sobre el *conocimiento* donde queremos detenernos y reflexionar sobre el fondo del tema que se planteó en dicho encuentro.

El trabajo social es a la vez interdisciplinario y transdisciplinario, y se basa en una amplia variedad de teorías científicas e investigaciones. En este contexto *ciencia* se entiende en su sentido más básico, como conocimiento. El trabajo social se basa en un desarrollo constante de sus fundamentos teóricos y de la investigación, así como en las teorías de otras ciencias humanas, incluyendo sin límites el desarrollo comunitario, la pedagogía social, la administración, la antropología, la ecología, la economía, la educación, la gestión, la enfermería, la psiquiatría, la psicología, la salud pública y la sociología.

La singularidad de las investigaciones y teorías del trabajo social es que son aplicadas y emancipadoras. Gran parte de la investigación y teoría del trabajo social es co-construida con los usuarios en un proceso interactivo, dialogado y por lo tanto informado por los entornos de práctica específicos. Cabe recordar que en el camino hacia la científicidad se pueden tomar dos vías: una desde la esfera de creación de conocimiento, teniendo en cuenta como eje la reflexión teórica, y otra desde el conocimiento empírico en el que se encuentra el trabajo social (FITS, 2014).

Tanto desde la definición de trabajo social como desde el tratamiento que se planteó en la conferencia sobre el conocimiento, la práctica del trabajo social es una herramienta fundamental en la construcción de la teoría del trabajo social. Nuestra propuesta hace una elección de la segunda vía en la construcción de conocimiento desde lo empírico y nos orienta a una investigación co-construida, dialogada y en un proceso interactivo, aspectos

1. La Federación Internacional de Trabajo Social ha presentado la nueva definición de trabajo social a nivel internacional en la Conferencia Mundial sobre Trabajo Social, Educación y Desarrollo Social 2014, celebrada en Melbourne (Australia).

todos ellos que como vemos se identifican o mimetizan bastante con la intervención y la investigación en la narrativa.

En la memoria del trabajo social, el reconocimiento de esta evidencia se ha traducido históricamente en el desarrollo de diversos modelos de intervención, interpretando por modelo el conjunto de principios de acción relacionados con un campo definido de fenómenos o de experiencias. Significa un esquema referencial para aplicar a la práctica y supone una representación simplificada y esquemática de la realidad, que surge de la teoría y que puede ser contrastada en la práctica (Vélez, 2003: 74). Según Hill (1992), los principios de la práctica en los diferentes modelos están basados en una serie de variables que los determinan, como: el tipo de situaciones en las que intervienen; el marco ideológico y conceptual de referencia; la naturaleza de la intervención; el marco institucional; la sociología contenida en la práctica del modelo; los valores y la ética subyacentes; la concepción de la persona que sufre el problema, y la naturaleza de la relación significativa entre trabajador social y el usuario al que ayuda. La creación de modelos de intervención no solo está relacionada con la existencia de diversas perspectivas teóricas a través de las cuales comprender y operar en la realidad problemática. También está relacionada con la naturaleza de los problemas o dificultades que plantean, explícita o implícitamente, los clientes en los servicios.

Observamos que en el trabajo social cada modelo es una forma de ver y de actuar, se fija por lo tanto, por parte del trabajador social, una postura profesional de ver y de actuar. Es una opción o una manera de procesar la información que nos rodea, de estructurar o interpretar la realidad y de actuar en ella. «El enfoque o modelo describe lo que el trabajador social hace, es decir la manera en que recoge los datos, elabora hipótesis, elige objetivos, estrategias y técnicas que convienen a los problemas detectados» (Du Ranquet, 1996: 4). El nexo de unión entre las teorías, su operacionalización a través de los modelos y las características de los problemas y demandas que presentan los clientes en los servicios serán el vehículo sobre el que nos apoyaremos para comprobar la viabilidad de las prácticas narrativas en ámbitos generalistas y la posibilidad de construir, a partir de aquí, un nuevo modelo de intervención. Todo proceso de investigación en el terreno de la ciencia (episteme) parte de una elección y un posicionamiento teórico respecto al objeto que va a ser estudiado. La explicación de dicha teoría del conocimiento es el marco necesario en el que se inserta el método y a partir del cual se deduce. Este será nuestro posicionamiento.

La segunda de las aristas de nuestro dibujo acerca de los escenarios de verificación pasa por observar las diferencias y similitudes de identidad

existente entre la PN y el trabajo social y la posibilidad de construcción de una identidad de práctica en trabajo social desde la narrativa. Esto lleva a un cuestionamiento del trabajo profesional y a observar si esta nueva identidad es posible en las organizaciones del estado del bienestar.

Las identidades en la narrativa se moldean con los discursos de cada contexto, los pensamientos y sentimientos conscientes e inconscientes de la persona. La realidad se conoce por medio del lenguaje; los significados se construyen por medio de los discursos como productos históricos y contextuales. Estos discursos posicionan ciertas verdades sobre otras, de lo que se deduce que no existen definiciones absolutas. Con esta visión acerca de la construcción de la identidad White y Epston (1993) plantean un sistema de trabajo que, partiendo de la herencia secular (los relatos), se genere a través de asignar nuevos significados a los sucesos de la vida de las personas, alternativas mejores para sus vidas. Con anterioridad White (1989: 41) había denominado este tipo de intervención «prácticas de significado».

Otro elemento identitario de la práctica narrativa es la elección de los relatos de la vida de las personas, como un proceso de reescribir las historias que constituyen nuestra identidad. White (2003) llama a las conversaciones terapéuticas «conversaciones de re-autoría». Estas giran alrededor de dos tipos de preguntas: preguntas sobre la acción y preguntas sobre el significado de la acción. Una vez que se ha identificado un acontecimiento excepcional, podemos hacer muchas preguntas sobre qué hizo el cliente para hacer eso o dar ese paso, o cómo se preparó para actuar de esa manera. Todas estas son preguntas del «panorama de la acción» (Russell y Carey, 2004; White y Epston, 1989).

También vemos la preocupación de White y Epston (1993) por la gestión y la influencia del poder en las personas, que es muy significativo. Esta es otra característica importante de su identidad. Así, creen que la gente se enfrenta a dificultades cuando vive con «historias dominantes» que están saturadas de problemas. Estas historias dominantes son restrictivas, no abarcan partes importantes de la experiencia de las personas y/o las llevan a conclusiones negativas sobre su identidad. Estos autores, influidos por las ideas de Michel Foucault, le ponen especial atención a los discursos dominantes y al ejercicio del poder en la sociedad. Proponen que estos tienen un impacto en las historias que las personas crean sobre sí mismas y que es importante *deconstruirlos*. Morgan (2000) define la deconstrucción en la práctica narrativa como el *desarmar* o revisar cuidadosamente las creencias y prácticas de la cultura que están fortaleciendo al problema y a la historia dominante.

Estas son las premisas consustanciales de la identidad de la PN, ubicada desde la posmodernidad, sobre la base fundamental del posestructuralismo. Tal y como trazamos en el capítulo dos se abordan los cimientos de un nuevo andamiaje en trabajo social, es decir, un nuevo modelo de práctica profesional. Pero hay una característica de su desarrollo, que hoy en día creemos ha pasado a formar parte también de su identidad. Esta no es otra que su establecimiento a lo largo y ancho del globo terráqueo, lo que implica que la encontremos en sociedades muy diversas, con culturas y lenguas diferentes, en situaciones económicas, en su mayoría, de gobiernos liberales o en países en vías de desarrollo, o de subdesarrollo; en definitiva, en Estados donde no hay un desarrollo amplio del estado del bienestar, lo que demuestra su capacidad de cercanía a las personas y su adaptabilidad a diferentes realidades sociales.

A pesar de su capacidad de adaptación, algunas profesionales como K. Healy (2001) ven dificultades para la aplicación de este modelo al trabajo social, pues la crítica que el posestructuralismo hace sobre las estructuras de poder cuestiona la base de las organizaciones donde se desarrolla el trabajo social. Muchas de las reticencias respecto al posestructuralismo pueden explicarse más bien en relación con la «cultura» del trabajo social o con las diferencias de opinión sobre el trabajo orientado al cambio.

Pero también encontramos muchas/os profesionales que ven en este modelo una vía para recuperar maneras de intervenir más acordes con los postulados del trabajo social, pues consideran que «Es estar interesado en lo que las personas determinan que son sus maneras preferidas de vivir y de interactuar consigo mismas, y con los demás» (White, 1995), y esto lo viven como algo consustancial al trabajo social y ahora se ven como que están alejadas de estas premisas.

Además, asumen las ideas de White y Epston (1993: 34-56) sobre lo que la PN considera:

1. Tener en cuenta el contexto sociopolítico y estudiar la acción y los efectos del poder sobre las vidas y las relaciones.
2. Ver los problemas separados de las personas y asumir que las personas tienen muchas habilidades, capacidades, competencias, creencias, valores y compromisos que les ayudarán a cambiar su relación con los problemas en sus vidas.

Estas son las cuestiones identitarias a las que un trabajador social desde la práctica narrativa debería comprometerse. No estamos nada lejos de ese objetivo, pues muchas de estas ideas son asumidas o contempladas por

profesionales del trabajo social como una exigencia para su propia práctica. Parafraseando a White podemos preguntarnos si es hora tal vez de hacer del trabajo social un ejercicio de «contraprácticas», en contraposición a las prácticas culturales que convierten en objetos a las personas y a sus cuerpos, si es hora de abrir espacios en los que las personas pueden reescribirse o reconstituirse a sí mismas, a los demás y a sus relaciones, según guiones y conocimientos alternativos. Seguramente será el tiempo el encargado de responder a estas preguntas, pero al menos algunos indicios vemos con claridad en la concepción que se elaboró del trabajo social en FITS (2014), y que nos sitúa muy próximos a esta identidad de la PN.

La tercera arista que queremos delinear en la construcción de nuestro escenario de verificación de viabilidad de la práctica narrativa en la acción social la delimitan los contextos, los espacios donde queremos llevar a cabo dicha verificación, en concreto, en qué contexto de intervención profesional planteamos nuestra investigación. Dicho lo cual, se hace necesario tomar posición referente a hacer alguna aclaración terminológica, ya que estamos hablando de escenarios de intervención social, de contexto de intervención profesional, comenzaremos por este último concepto.

Esta terminología de contexto de intervención profesional (Lamas, 1997) nos sitúa en la definición de qué tipo de relación de ayuda planteamos contrastar a nuestra investigación, implicando por tanto la fijación de los marcos donde los actores de la relación de ayuda ejercerán su labor profesional, o lo que es lo mismo, el espacio donde profesionales y clientes comparten de forma clara y explícita la finalidad, los propósitos, las expectativas y las disposiciones que guían la relación de ayuda. Esto supone determinar en qué contextos de intervención nos situamos o, lo que es lo mismo, en qué contextos profesionales de cambio planteamos desarrollar la práctica narrativa.

También podemos hablar de los «escenarios de la práctica» (Pérez-Cosín, Gómez y Julve, 1999), al referirnos a dónde situamos nuestra viabilidad de la PN en la acción social. El término de escenario de la intervención social se caracteriza, según estos autores, por la presencia y participación de diferentes profesionales, de una dinámica de trabajo multidisciplinar, donde tradicionalmente se entiende la intervención social en el contexto de las áreas de bienestar social. Concluyen estos autores que, para definir los escenarios de la intervención social, lo hacen desde la perspectiva global de integrar en una dimensión su finalidad y la implicación de los actores que en ella se incluyen, recogiendo así el concepto weberiano de acción social y adaptándolo a la intervención social transformadora señalada por Kisnerman.

Finalmente, para delinear la construcción de nuestro escenario de verificación de viabilidad de la práctica narrativa en la acción social, nos posicionamos aceptando ambas perspectivas, pues consideramos que para nuestra investigación son complementarias. Es decir, nos ubicamos en los contextos de intervención profesional, ya que inciden especialmente en los marcos donde los actores (profesionales y clientes) de la relación de ayuda comparten de forma clara y explícita la finalidad, los propósitos, las expectativas y las disposiciones que guían dicha relación. Y al mismo tiempo adoptamos la posición de los escenarios de intervención social porque nos sitúa en una visión weberiana de la acción social acorde con nuestra finalidad.

Claro está que la PN no se sitúa en estos contextos, los suyos están situados hasta ahora en una PN gestionada ampliamente en un mundo de habla inglesa o de influencia anglosajona, como es el escenario sudamericano. La construcción simbólica del lenguaje en una «metodología interpretativa», como es la PN, es muy importante; además esto implica tener en cuenta otro «conocimiento local», que se sitúa en espacios diferentes. En ambos mundos se trabaja en los mismos ámbitos privados de índole lucrativa o en entidades del tercer sector desde unidades de intervención de carácter específico y en intervenciones individuales, familiares, grupales, con colectivos y en comunidades. Este ámbito de actuación de la PN se encuentra altamente contrastado y valorado por profesionales y consultantes. Otra cuestión que queremos aclarar es que las intervenciones narrativas mayoritariamente han sido de carácter clínico.

Nuestra propuesta, como ya indicábamos, va en otra dirección, y ello nos conduce necesariamente a tener que definir qué entendemos por el término *contextos*, para de este modo centrar nuestro posicionamiento sobre el territorio que queremos abarcar al referirnos a la representación de contextos de intervención profesional.

En primer lugar, tomaremos como referente la propuesta de Carlos Lamas, quien, al referirse al término *contexto*, lo describe como las «Situaciones relacionales complejas que encuadran la intervención profesional dándole sentido y, a la vez, estableciéndole límites» (Lamas, 1997: 83). Podemos ampliar más este concepto diciendo que lo entendemos como el acuerdo que se establece entre cliente y profesional. Desde una visión de relación de ayuda, implica hacer referencia a un contexto de cambio. No obstante, es el resultado de un proceso ordenado, congruente y compartido que recoge aspectos centrados en el problema y aspectos centrados en la solución, y que se desarrolla en los contactos entre profesional y cliente. Desde nuestra visión profesional, establecer un contexto (entendido como un acuerdo) significa hacer referencia al contexto de intervención.

Del mismo modo nos posicionamos en la definición que este mismo autor realiza de contextos profesionales de cambio, que lo ve como

el marco que se establece entre cliente y profesional que permite dar significado a una serie de intercambios comunicacionales orientados a introducir el cambio en el cliente. Entendiendo como cambio la narración significativa en la vida del cliente, que establecerá un antes y un después de ese encuentro con el profesional (Lamas, 1997: 84).

La creación de este contexto es un acuerdo o una negociación entre la persona/familia y el profesional.

Los contextos profesionales de cambio pueden dividirse en siete categorías: asistencial, consulta, terapéutico, evaluación, control, informativo y de mediación. Siguiendo la conceptualización que Lamas hace de estos contextos profesionales deberíamos de descartar el contexto de evaluación, pues se asemeja a un examen. La persona-familia debe demostrar que cumple con requisitos ante un experto que sanciona públicamente sus capacidades a través de la emisión de un certificado de idoneidad. La relación que se establece es netamente complementaria persona/familia y profesional. La persona/familia presenta una construcción de su historia con el objetivo de ser aprobado por el profesional, quien debe sensibilizarse con la historia y, a la vez, respetar normas, reglas y procesos que en general están legalmente definidos (Lamas, 1997: 87).

Y también tendríamos que desechar el contexto informativo, pues es similar al contexto de enseñanza. Y se desarrolla en experiencias de intervenciones grupales de apoyo a la superación de crisis vitales, donde el intercambio de experiencias es el principal motor para el cambio. Este contexto tiene una serie de ventajas, tales como basar su eficacia en las propias personas y en el diagnóstico de crisis procesual y el aumento de la rentabilidad de los tiempos profesionales. Tampoco vemos pertinente abordar en nuestro estudio el contexto de mediación, pues se caracteriza por una demanda realizada ante un conflicto de intereses o confrontación de pareceres en temas que les afectan personalmente. Se desea superar el *impasse* en el que se hallan inmersos. Es una demanda voluntaria que generalmente se da en conflictos de desacuerdo intrafamiliares o en situación de separación y divorcio. Y donde el mensaje del mediador es, básicamente, que ellos tienen capacidad para comprender y posibilidad de realizar cambios.

Por nuestra parte, nuestro marco de trabajo se ceñirá al contexto asistencial, de consulta, de control, pues son los que mejor representan, más adecuadamente, los escenarios en los que queremos ver su potencialidad para trabajar desde un modelo de prácticas narrativas. Ya que según

Lamas los cuatro contextos más usuales en servicios sociales son: asistencial, consulta, terapéutico y de control social (Lamas, 1997: 141). En nuestra propuesta de investigación nos ceñiremos solo a los que hemos determinado como nuestro marco de trabajo, ya que el contexto terapéutico lo consideramos ampliamente contrastado.

A qué nos referimos cuando hablamos de contextos asistenciales, pues a aquellos que se caracterizan por una demanda que, inicialmente, se presenta como un problema o malestar más estrictamente material. En general, estas demandas presentan características similares: cronicidad en cuanto a depender de los servicios; multiplicidad de peticiones en diversos servicios de la red asistencial y una disponibilidad aparente para los cambios. Alegret y Baulenas (1997) mantienen que las peticiones que se dan en el contexto asistencial son de gran complejidad en su manejo relacional y que la propuesta de delegación y pasividad que se observa en las peticiones de los usuarios del servicio son un fenómeno circular que puede pararse a partir de la autorreflexión y aceptación del papel que se está jugando por parte del profesional y utilizando la intervención para no generar dependencia ni mantener la existente.

El contexto que más se adecúa a nuestra cultura de intervención, de atención directa de carácter generalista, es el contexto asistencial; es el más frecuente y además podemos ver que adjudica una posición *up* al profesional y una *down* al cliente, definiendo una clara relación complementaria. Una dificultad que conllevará la tendencia, como decíamos antes, a la desresponsabilización del cliente y la excesiva involucración del técnico. Es un contexto que, aunque no goza de un alto prestigio entre los profesionales del campo social, sin embargo, frecuentemente, produce cambios en la vida de los clientes que presentan un enorme sufrimiento, en condiciones socialmente desfavorables (Lamas, 1997).

Esos cambios son conducidos por profesionales de la acción social que se encuentran en primera línea de conflicto y que se sienten muchas veces poco valorados por los usuarios y por la propia organización, trabajadores sociales que no sienten que su trabajo se valore, ni ellos mismos lo valoran; son algunos de ellos los que están solicitando alternativas y son a los que nuestra investigación esencialmente se dirige. Creemos, por lo tanto, que deberían tener un modelo que les permitiera sentir que hacen mejor su trabajo y les diera la posibilidad de elaborar unas intervenciones más cooperativas y constructivas, para que ambos, clientes y profesionales, se sintieran más revalorizados con ellos mismos y en su entorno. Llegados a este punto queremos aportar una ilustración que permita vi-

sualizar mejor algunas de las características de este contexto. Hemos de tener en cuenta que la acción social se desarrolla, en la gran mayoría de casos, en este tipo de contextos (asistencial), es decir, contextos públicos y de carácter generalista. Lo miraremos desde las ventajas y desventajas que proporciona a la intervención social.

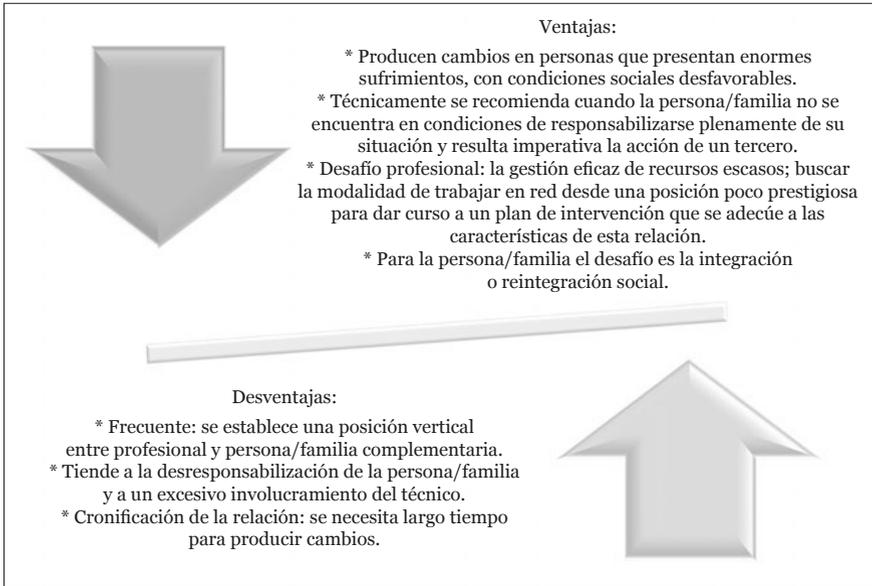


Figura 29. Ventajas y desventajas de los contextos asistenciales

Fuente: elaboración propia, adaptado de Lamas (1997).

Los contextos de consulta se identifican con encuentros entre personas expertas y clientes que aconsejan a individuos confusos sobre la decisión que hay que tomar. Son la puerta de entrada, la primera opción para un proyecto de relación con el cliente; es un encuentro con un experto (el profesional) que ha de mantener un cierto *no saber* para estar abierto a una co-construcción. Generalmente es la abertura a cualquier otro contexto, que se presta más por ello a posibles deslizamientos de contextos y donde las fronteras se pueden desdibujar con mayor facilidad. Presenta la enorme ventaja para el técnico de ser un contexto que lo coloca en una posición segura que favorece la comprensión del cliente, que es de suma importancia para su capacidad de decisión sobre su propio futuro.

Podemos entender por contextos de control aquellos que presuponen una relación complementaria entre cliente y la organización-profesionales,

en el que aquel tiene incapacidad para asumir un proyecto, unido a que es «culpable de un hecho reprobable social o legalmente». Este contexto es el más poderoso de todos los contextos profesionales de cambio, al ser apoyado por una legislación o, como mínimo, por unas normas sociales ampliamente compartidas. Para que facilite un cambio, debe completar la fase inicial de intervención, que prima la protección, la urgencia y el hacer, con un proyecto realista de futuro. El texto de Cirillo (1991) ofrece una magnífica explicación acerca de cómo introducir este tipo de contexto en ausencia de demanda. Nos recuerda que la ausencia de demanda no implica que no exista sufrimiento y que nuestra tarea en tal situación sería hacer surgir la motivación. Este plan de trabajo propuesto por Cirillo también sería un marco muy adecuado para el trabajo desde las prácticas narrativas.

Vistos los contextos profesionales de cambio donde planteamos la investigación, sería el momento de plantear en qué metacontextos queremos verificar su posible utilidad como modelo de ayuda. Esta duda requiere que determinemos qué entendemos por metacontextos, en este caso, como en el anterior, nos basaremos en la propuesta de Carlos Lamas, que plantea que «los contextos profesionales de cambio no se producen en el desierto, sino que se enmarcan en un metacontexto singular. Los diferentes metacontextos favorecen la constitución de ciertos contextos profesionales de cambio y dificultan otros» (Lamas, 1997: 92).

El metacontexto se asemeja a la construcción social de ciertas instituciones que es reforzada por claras marcas contextuales, (...) el concepto de metacontexto no se refiere a los parámetros estructurales de la institución, sino que responde mejor a la idea de las organizaciones que desarrollan Etkin y Schwarstein (1989) (Lamas, 1997: 92).

Los metacontextos se han dividido por categorías, las mismas que los contextos profesionales de cambio. Nosotros centraremos nuestro trabajo en metacontextos de carácter asistencial, de consulta, de control, al igual que hicimos en los contextos profesionales de cambio. Así pues, vemos cómo los profesionales que trabajan en un metacontexto asistencial contratado por una institución pública desarrollan su intervención:

- Prestando atención a las personas de manera casi obligada, donde las personas acuden por necesidad.
- El contexto profesional que se puede desarrollar en estos metacontextos es: en gran medida el contexto asistencial, luego el contexto de consulta, en menor medida el contexto de control y ya con muy

poca intensidad se interviene en contextos informativos y en evaluación y en terapia.

Los metacontextos de consulta pueden llevarse a cabo por profesionales que trabajan en metacontextos de consulta, privado o público. Se supone que deben escuchar a las personas, pero pueden rechazar prestar sus servicios, pueden declararse incompetentes. Las personas acuden voluntariamente y los profesionales pueden desarrollar sus intervenciones en contextos de consulta, también en contextos informativos, de terapia o asistenciales, y con escasa frecuencia en contextos de evaluación y control.

En el metacontexto de control, los profesionales que trabajan en este metacontexto de control de titularidad pública están obligados a intervenir por ley y las personas acuden forzosamente. Dichos profesionales de estos metacontextos desarrollan su actividad práctica preferentemente en contextos profesionales de control; también en contextos asistenciales, raras veces en contextos de consulta y difícilmente en contextos de terapia e informativos.

Básicamente nosotros focalizamos nuestra investigación basándonos en la afirmación de Lamas en contextos profesionales de cambio de carácter asistencial, de consulta y de control social y en metacontextos asistencial, de consulta y de control social, de carácter público o que prestan un servicio público. Con ello nos referimos a instituciones de titularidad pública o a instituciones de titularidad privada, pero de «interés social» y/o de «utilidad pública». El análisis de contextos determina el tipo de relación que se establece entre los distintos sistemas que intervienen en la acción social. La relación viene determinada por el cliente, el profesional y el marco institucional que delimita el ámbito de atención que puede ofrecer a la población. En este triángulo que se conforma en la intervención la postura profesional establece en gran medida el tipo de relación entre el trabajador social y el cliente. La postura se encuentra delimitada por el marco conceptual y metodológico desde donde el profesional opera, en definitiva, desde el modelo en el que este postula su intervención.

El ámbito generalista es el último de los términos que venimos describiendo para ubicar con claridad los escenarios sobre los que planteamos la propuesta de verificación de nuestros objetivos. De este modo podemos decir que por el concepto de ámbito generalista entendemos lo descrito por Hull (1990), que define la práctica del trabajo social generalista de la siguiente manera:

La práctica generalista descansa en el criterio fundamental de que los trabajadores sociales pueden utilizar los procesos de solución de problemas para intervenir en distintos sistemas, incluidos las familias, los grupos, las organizaciones, las comunidades y también los individuos. El profesional opera dentro de un marco de sistemas y con el concepto del *individuo y su entorno*, referido como modelo ecológico, da por sentado que muchos problemas requerirán su intervención con más de un sistema y que las explicaciones simplistas o las situaciones problemáticas no suelen resultar útiles. El trabajador de base puede desempeñar varios roles de forma simultánea o secuencial, dependiendo de las necesidades del cliente, si el caso así lo exige, y sabe cuándo recurrir a la supervisión de un personal más experimentado. Debe respetar las directrices éticas del Código Deontológico y debe ser capaz de trabajar con clientes, compañeros de trabajo, colegas de diferentes etnias, culturas y orientaciones profesionales. Los conocimientos y habilidades del trabajador social de base son transferibles de un entorno a otro y de un problema a otro (Hull, 1990: 7).

Dicho ámbito generalista, en nuestro contexto geográfico y político, no se genera por las organizaciones privadas. Al contrario, en nuestro país y en la Europa continental, a través del estado del bienestar, la acción social se genera mediante los servicios públicos mayoritariamente, que son el instrumento de las políticas sociales para alcanzar sus objetivos, con relación al bienestar, la calidad de vida y la prosperidad de los ciudadanos.

2. Las entidades objeto de verificación

Siguiendo con lo expuesto en la sección anterior, nos pareció conveniente priorizar el análisis en la práctica profesional atendiendo a las características de nuestro sistema de protección, que en gran medida es público, que descansa en los servicios sociales (en tanto que plataformas organizadas desde las cuales se prestan servicios personales) y la atención primaria, por la siguiente razón: son el marco institucional en el que el contexto de relación profesional no está determinado previamente, dado su carácter de prestación de servicios generalistas; son la entrada de todas las demandas y los problemas sociales, y es aquí donde se refleja mejor nuestro sistema de bienestar y por ello el marco idóneo para comprobar la viabilidad de la narrativa en estos ámbitos. Aquí es donde queremos analizar si los profesionales de la acción social pueden desarrollar sus habilidades y llevar a cabo todo tipo de intervención. ¿Cómo podemos gestionar todo ello desde nuestro estado del bienestar? Es una incógnita. Pero creemos que a través de la investigación intentaremos ofrecer algunas posibles respuestas.

Esta es, pues, la mayor razón que ha impulsado a abordar la investigación desde este contexto, ya que como bien dice el profesor Bueno, al hacerse eco de las propuestas de Kahn y Kamernan (1987), «podemos definir el sistema de servicios sociales como aquel que procura facilitar o mejorar la vida diaria de las personas, capacitando a los individuos, a las familias y a otros grupos primarios para desarrollarse» (Bueno, 1992: 72). Merece la pena ahondar un poco más en la conceptualización del sistema de servicios sociales, pues va a ser el espacio donde testemos la viabilidad del enfoque. En esta tarea queremos acercarnos a dos nuevas propuestas de definición que creemos que nos aportan nuevos matices de comprensión sobre los servicios sociales.

La primera de ellas la tomamos de Garcés, que la argumenta en los siguientes términos (1996: 55-56): «los Servicios Sociales constituyen uno de los sistemas públicos de bienestar dentro de un Estado social, que, a través de la administración de la sociedad, tienen la finalidad de integrar y compensar a los ciudadanos y grupos desfavorecidos y de promocionar y universalizar el bienestar social». El autor considera necesario hacer algunas matizaciones acerca de la responsabilidad de la gestión, que para él son:

Muchas definiciones de servicios sociales también han cometido el error de presentarlo como un sistema público, que lo es, pero dando a entender que únicamente compete al Estado o al gobierno la promoción del Bienestar. Ciertamente es responsabilidad de un Estado el bienestar de todos, sin embargo, también la sociedad misma puede organizarse y promocionar y gestionar el bienestar social. Eso no significa apostar por privatizar los servicios sociales. Significa, como se dice en la definición, que el bienestar puede ser vehiculado por la administración o/y por organizaciones y asociaciones formadas por profesionales y ciudadanos (Garcés, 1996: 55-56).

La segunda propuesta la recogemos de Moix, que los define con las siguientes palabras: «Los Servicios Sociales son servicios técnicos, prestados al público o a determinados sectores del mismo, de una manera regular y continua, por las más diversas organizaciones públicas o privadas, con el fin de lograr aumentar el Bienestar Social» (2004: 137-138). Con estas aportaciones, consideramos que el mapa sobre el cual planteamos la confrontación del modelo comienza a tener forma. Estos contextos públicos, de carácter generalista, de atención a la población constituyen la estructura básica del sistema público de servicios sociales. Actúan mediante la prestación de una atención integrada y polivalente dirigida a toda la población con carácter universal y gratuito, con la finalidad de promover el desarrollo pleno del individuo y de los grupos en que se integra. Corresponde a los

servicios sociales generales la programación, la implantación y la gestión de la intervención generalizada de atención primaria. Pero este sistema cuenta también con una estructura de organización más especializada, más técnica; estos son los denominados servicios sociales especializados, que son aquellos que se dirigen a sectores de la población que por sus condiciones requieren un tipo de atención más específica en el terreno técnico y profesional que la que prestan los servicios sociales generales.

Los servicios sociales, por lo tanto, se corresponden con el primer nivel de intervención pública, y son una de las modalidades de respuesta a las necesidades sociales que implican una responsabilidad y gestión pública. Son unos medios al servicio de las políticas sociales para conseguir sus objetivos. No profundizaremos más en la descripción de lo que significan o son los servicios sociales, solo queremos dejar constancia en este punto que hemos tomado como referentes los servicios sociales actuales, ya que la nueva legislación, la llamada ley de racionalización y sostenibilidad de la Administración local del 27/2013, de 27 de diciembre, no se ha puesto en marcha y por lo tanto nuestros escenarios de verificación son los servicios sociales en vigor. Estos son una parte del espacio donde desarrollamos nuestro campo operativo de investigación. No obstante, la nueva legislación apunta a la creación de equipos interprofesionales y una red de unidades de trabajo social descentralizadas, que consideramos después de analizar el decreto que podrían ser también objeto de aplicación de este enfoque.

Retomamos aquí la estructura organizativa de los Servicios Sociales para conocer con más detalle las características de los escenarios de investigación, que, en términos generales, está establecida como hemos comentado en dos *niveles*: Servicios Sociales Comunitarios (básicos, generales o de primer nivel) y Servicios Sociales Especializados (específicos, de segundo nivel o atención especializada). Es a través de esta estructura cómo se organiza la intervención pública, mediante una red de recursos que se concretan en equipamientos y programas para la ciudadanía. Pasamos a comentar brevemente dicha organización. Los servicios sociales comunitarios tienen por finalidad el logro de una atención integrada y polivalente. Constituyen la estructura básica del sistema público de los servicios sociales, por lo que se dirigen tanto a la población en general como a colectivos específicos. Sus características fundamentales, siguiendo a M. Luisa Setién y M. Jesús Arriola, (1997: 323-353), es que son de carácter territorial y se desarrollan en un área concreta que se define como zona de trabajo social, delimitada por el número de habitantes. Son de carácter descentralizado, dado que su cometido es el de dar respuesta a las nece-

sidades en el entorno de convivencia en el que se producen. Es por ello que tienen una vocación municipalista. Por su parte, el profesor J. R. Bueno (1991) nos da una definición más ajustada del trabajo desde los servicios sociales. Así, la intervención comunitaria presenta tres dimensiones:

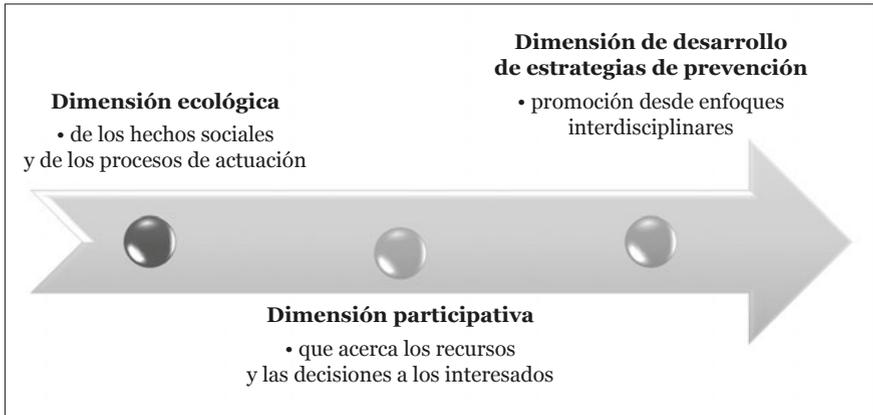


Figura 30. Dimensiones de la intervención comunitaria

Fuente: elaboración propia, adaptado de Bueno (1991).

Los servicios sociales comunitarios son una fuente fundamental para la planificación de las políticas sociales, en tanto que detectores de las necesidades del entorno y conocimiento del grado de satisfacción de estas. En ellos se integran una serie de recursos materiales y de equipo profesional que supone una «pieza clave» dentro de este nivel. Desde estos centros se llevan a cabo los siguientes programas:

- Información, valoración, orientación y asesoramiento.
- Cooperación social, impulso al asociacionismo, promoción de la vida comunitaria
- Ayuda a domicilio
- Convivencia y reinserción social (alternativas al internamiento)

Los servicios sociales especializados, por su parte, suponen un segundo nivel de atención en virtud de la complejidad y grado de especialidad técnica. No obstante, en la práctica, en vez de prevalecer el grado técnico de especialización han tendido a organizarse más en función de sectores de población que en función de los problemas sociales. Se dirigen a determinados sectores de población que por sus condiciones o circunstancias necesitan una atención específica.

Los sectores o colectivos de población en los que comúnmente se organiza la atención son los siguientes: infancia, familia y juventud, tercera edad, mujer, drogodependientes, minorías étnicas, transeúntes, grupos con conductas disociales, inmigrantes, personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, situaciones de emergencia, así como cualquier otro colectivo que requiera de una atención especializada. Como señalábamos, se accede a los mismos de forma indirecta o por *derivación* de los servicios sociales comunitarios.

Estos dos son los escenarios donde se plantea verificar nuestra propuesta, pero además, y teniendo en cuenta el criterio de Garcés, hemos previsto, como no podía ser de otro modo, la práctica de gestión de casos a través de la iniciativa social, las conocidas comúnmente como organizaciones no gubernamentales, que son entidades con fines humanitarios, independientes de la Administración pública, sin afán de lucro y que por supuesto forman parte de la red de nuestro espacio de desarrollo de la acción social.

En este grupo nos encontramos con centros que gestionan las actividades de servicios especializados, y también de ámbito generalista. En contextos profesionales de cambio de carácter asistencial, de consulta y de control, son muchos los usuarios que solo encuentran sus necesidades cubiertas en estas organizaciones. También tenemos que sumar un amplio abanico de servicios que se desarrollan desde el tercer sector social, con financiación pública, y que suponen como mínimo una complementariedad de lo público, y en muchos campos la primera respuesta a las nuevas realidades y necesidades sociales emergentes. Y como venimos señalando, debido a la coyuntura económica, se están convirtiendo en la salvaguarda de muchas familias. Por lo tanto, este es un escenario donde consideramos también necesario contrastar nuestros objetivos.

El tercer sector social² forma parte, pues, de las nuevas dinámicas de extensión de la responsabilidad estatal a la sociedad civil en la materialización de los derechos sociales. Por una parte, las ONG se configuran como mecanismos de participación social, que van más allá de la participación política tradicional. Es decir, forman parte de la democracia asociativa participativa. Por otra parte, se establecen como respuesta a las nuevas necesidades y desigualdades, a las que los Estados responden con lentitud o con ineficacia.

2. Diferencia con tercer sector, y tercer sector social.

La otra cara de la argumentación es que la potenciación de las ONG y el apoyo al desarrollo del voluntariado forman parte de las nuevas políticas sociales de austeridad, lo que permite abaratar costes de programas sociales, trasladando a la sociedad la responsabilidad de la gestión de parte de estos mediante una cooperación basada en el principio de responsabilidad social. Esta faceta de entidades colaboradoras conlleva, en muchos casos, una elevada dependencia financiera del Estado; al mismo tiempo, las ONG se ven obligadas a competir con las empresas privadas, cuya intervención es creciente en la gestión de los programas sociales.

Dentro de la multitud de organizaciones sin ánimo de lucro existentes, destacaremos el trabajo realizado por Cáritas, siendo esta una de las grandes entidades de larga tradición en la intervención con la pobreza, la exclusión y la marginación social. Con el paso del tiempo ha alcanzado un elevado grado de desarrollo y especialización en la provisión de atención a determinados colectivos. Desde los servicios sociales de la red pública se deriva habitualmente a las personas en situación de exclusión a esta entidad, bien para dar solución a temas relacionados con la vivienda, empleo e inserción, bien en el trabajo con colectivos específicos, como discapacidad, mujer, minorías étnicas, etc.

De hecho, en el sector de atención social a colectivos excluidos la presencia de la iniciativa social es central, en contraste con un menor desarrollo del sector público en este mismo campo. La responsabilidad de la atención especializada a colectivos como el de las personas sin hogar o minorías recae principalmente en las entidades sociales.

Otra de las entidades donde fijaremos nuestra atención en la investigación será La Cruz Roja, no solo por ser la ONG más antigua del mundo³ y con mayor tamaño en la actualidad, sino porque en nuestro entorno tiene desplegados una serie de servicios, de carácter asistencial, de control y de consulta, con lo que cubre nuestros requisitos establecidos para verificar nuestros objetivos de investigación.

Sin embargo, a pesar de que el sector no lucrativo viene realizando, desde hace años, una importante labor en la provisión de bienestar social, esta acción no siempre se traduce en una relación de reconocimiento y coordinación con el sector público. En España la relación establecida entre el Estado y el tercer sector social tiene un carácter personalista y se basa en subvenciones y ayudas privadas antes que en la concertación.

3. La Cruz Roja, fundada en 1863.

Llegados a este punto debemos recapitular. Diremos que los escenarios donde proponemos verificar la viabilidad de la práctica narrativa son instituciones de ámbito generalista, donde se llevan a cabo contextos profesionales de cambio de carácter asistencial de consulta y de control, y que los metacontextos también son asistenciales, de consulta y de control social de carácter público, prestación de un servicio público, es decir, como apuntábamos anteriormente, son instituciones de titularidad pública o instituciones de titularidad privada pero de «interés social» y/o de «utilidad pública». Esto implica instituciones de servicios sociales comunitarios y/o especializados, y organizaciones o instituciones dentro del tercer sector social con una amplia implantación en la sociedad, esto es, que su atención tenga un carácter generalista.

Será en estos escenarios donde se verifique la viabilidad de introducir un modelo de práctica basado en la propuesta de White y Epston, es decir, desde el enfoque de práctica narrativa, teniendo en cuenta la singularidad de las investigaciones y teorías del trabajo social, que son aplicadas y emancipadoras. Gran parte de la investigación y teoría del trabajo social es co-construida con los usuarios en un proceso interactivo, dialogado y, por lo tanto, informado por los entornos de práctica específicos, elementos estos últimos que también son fundamentales en la narrativa. De ahí la confianza que tenemos en la posibilidad de conformar un modelo de intervención.

5 El andamiaje del proceso de estudio

Desentrañar el proceso metodológico es facilitar las claves sobre cómo hemos querido afrontar el problema objeto de debate, y en este punto se puede apreciar que nuestra apuesta siempre fue un proceso reflexivo; los diferentes instrumentos de análisis y de estudio se apoyaron mayoritariamente en metodologías cualitativas que favorecían más las conversaciones de los participantes, el debate interno y la multiplicidad de voces. Al igual que en nuestra alternativa de práctica, procuramos que el estudio sea también dialógico.

Desde esta perspectiva, la estructura metodológica que proyectamos quedaba conformada por dos apartados. En el primero, se encuentra toda la construcción del andamiaje metodológico del proceso de reflexión/investigación, que representaba dar respuesta al colectivo de profesionales y de docentes que se embarcaron en este proceso de reflexión, una respuesta orientada a la viabilidad del enfoque desde contextos públicos y generalistas para la acción social y en particular para el trabajo social. Así como el diseño de cada etapa y cómo esta se acompañaba en cada momento de avance del análisis reflexivo de los colectivos implicados en el estudio.

En un segundo plano abordamos la implementación y puesta en marcha de toda la investigación; cada fase de ella, desde la construcción de escenarios de formación, de debate, de análisis, de examen, de supervisión, de exploración, etc. Recapitulando, en este punto el lector encontrará la estructura con la que se forjó todo el relato de la organización de la investigación.

1. Diseño de investigación

Nuestra investigación se diseñó como un proceso continuo de retroalimentación, ya que respondía a esa necesidad de construcción de una alternativa más cercana a las personas. Si bien el relato de este texto tiene una

continuidad, el proceso fue adelante y atrás en función de las necesidades de los implicados, y a pesar de ello el estudio tuvo una cadencia que fue la siguiente. Primero se observaron los problemas existentes y se buscaron soluciones que nos condujeron por el camino del estudio y el análisis documental sobre posibles vías de respuestas a los conflictos detectados, pero necesitábamos también someter nuestras observaciones a examen; así planteamos dos grupos de discusión que nos confirmaron nuestras sospechas y las de los profesionales. Estos grupos nos llevaron a un segundo plano de la investigación, formar para poder abordar un nuevo sistema de trabajo y posteriormente confrontar si esta preparación recibida era la adecuada. El último plano de estudio lo formaron las entrevistas en profundidad; en ese punto se trataba de ver cómo funcionaba todo el sistema organizado en torno a la práctica del trabajo social narrativo y también cómo se desarrollaba un trabajo narrativo en la acción social en general. Con ello consideramos que obtendríamos respuestas a los interrogantes que el colectivo de profesionales y docentes tenían y que habían sido el impulso para generar todo este proceso.

1.1 *Elección del diseño metodológico*

Uno de los momentos más ilusionantes de la investigación está representado por esta parte, pues aunque se tenía clara la finalidad de la investigación ahora se trataba en este apartado de identificar, con claridad, nuestros objetivos de investigación, dibujar y establecer realmente nuestra meta, que aspirábamos conocer, si el conocimiento adquirido podía ser transferido, o no, etc.; en definitiva, muchos dilemas que fuimos resolviendo por medio de aprender, de saber más de la narrativa. Eso era necesario y además teníamos que facilitar esta información si pretendíamos que se valorara la correspondencia del enfoque narrativo con la acción social en centros públicos.

Así, esta parte está construida desde las distintas preguntas que nos planteamos y que sirvieron como orientación para alcanzar la finalidad que nos habíamos trazado. Dicho propósito se levantó sobre la base de las suposiciones que pretendíamos realizar en función de nuestras consideraciones de los servicios y de la necesidad de cambio de postura profesional, por parte de los trabajadores sociales, y nuestro plan de acercarnos a la realidad social desde una metodología que se identificara con las prácticas narrativas. Esta metodología tenía que responder a un proceso en progresión creciente en función de los objetivos, es decir, en primer lugar verificar nuestra observación, en segundo término, dar herramientas para que los profesionales del centro puedan decidir si la propuesta del enfoque

narrativo es una alternativa a considerar y, finalmente, cómo se está llevando a cabo este modelo y su funcionamiento.

En esta parte de la investigación, además de plasmar nuestra meta y todo el diseño metodológico, las personas que se acerquen a la lectura de este texto encontrarán todo el proceso de adquisición de conocimiento que significó, tanto de los autores de este libro como de las personas implicadas en la investigación, pues, como ya comentábamos, para poder participar se requería de unos conocimientos mínimos para que pudieran valorar la posible vinculación del enfoque narrativo con la práctica social. Esto representó todo un trabajo de gestión de recursos tanto humanos como materiales y económicos, pero también la obtención de una gran riqueza en el conocimiento del modelo, así como de personas que participaron en todo el proceso y que se desglosa con detalle en las páginas que siguen.

Esta investigación tiene un carácter exploratorio porque pretende la familiarización con la terapia narrativa como modelo de práctica social, tanto a nivel teórico como en la praxis de la ayuda. Este estudio parte de una primera aproximación al objeto de estudio: la terapia narrativa como modelo de intervención. La proximidad al objeto y su descripción se centran en la explicación y en la verificación de la aplicación del modelo en instituciones de carácter público y en la factibilidad de dicha aplicación. Para ello se analizan los obstáculos en su aplicación.

En el presente estudio se ha llevado a cabo una estrategia metodológica en el marco de la investigación multimétodo (Hunter y Brewer, 2003). Esta estrategia se basa en la combinación de técnicas de recogida de la información pertenecientes a metodologías cuantitativas y cualitativas. El uso combinado de técnicas responde a la complejidad del objeto de investigación, ya que el objetivo principal de este estudio es evaluar la viabilidad de la implantación del modelo de la terapia narrativa en la práctica social. En palabras de A. Ortí (1994), complementación por deficiencia, ya que la información requerida precisa de la aplicación de diferentes técnicas para el estudio del objeto multidimensional de la investigación.

La combinación de técnicas se realiza a partir de la articulación metodológica, concretamente a través de la complementación encadenada, «en el sentido de que la investigación se desarrolla en fases consecutivas que mantienen entre sí relaciones de dependencia» (Alvira y Serrano, 2015: 91). Es decir, unas fases influyen a otras, pero no existe subordinación entre las diferentes técnicas empleadas.

En este caso concreto, por las características del objeto y por la naturaleza de la investigación, la modalidad de encadenamientos utilizada ha sido la de los múltiples encadenamientos, enlazando las distintas fases,

tanto cualitativas como cuantitativas según se va posibilitando el acceso a la información y a los informantes. Esta articulación metodológica permite acceder de manera más completa y compleja al objeto de estudio, superando la conjunción de conclusiones parciales resultantes derivadas de la aplicación de las diferentes técnicas para obtener un análisis integrado de las diferentes dimensiones estudiadas que confluyen en un mismo objetivo general.

En primer lugar, se realizaron dos grupos de discusión con el objetivo de conocer la percepción sobre la terapia narrativa como modelo de práctica social y de confirmar la existencia o no de una situación en los servicios de malestar, de decepción, de frustración, observada durante años como tutora de prácticas de grado. La muestra seleccionada para ambos grupos de discusión no tenía formación específica sobre el enfoque. El criterio utilizado para definir los perfiles de ambos grupos de discusión ha sido la titularidad del centro en el que desarrolla su actividad profesional (titularidad pública o privada). Por una parte, a trabajadoras sociales y psicólogas de centros municipales de servicios sociales de Valencia, y por otra, a diferentes perfiles vinculados a la acción social del tercer sector (Cáritas Diocesana).

En segundo lugar, con una finalidad exploratoria se realizó una encuesta a una muestra de cincuenta individuos con formación específica en terapia narrativa, con el objetivo de conocer el grado de aplicabilidad percibido de este modelo a partir de la práctica profesional cotidiana de los/las encuestados/as, así como la idoneidad y factibilidad de implantar un modelo de práctica basado en la terapia narrativa.

Y, por último, en tercer lugar, se llevaron a cabo ocho entrevistas en profundidad a élites¹ que aplican el modelo de terapia narrativa a su práctica profesional para identificar los obstáculos y las oportunidades del modelo en el marco de la práctica social. La información obtenida con la aplicación de ambas metodologías, cuantitativa y cualitativa, permite conseguir los objetivos propuestos y poder verificar las metas centrales del estudio.

Todas estas fases descansaban en unas acciones previas y/o en paralelo que entrañaban, por un lado, una exhaustiva revisión bibliográfica y una formación acerca del enfoque que debía debatirse (sin ambos elementos en un caso fue previo y a lo largo de todo el proceso, como fue la revisión documental; y en otro caso paralelo, tal y como se desarrollaron los talleres

1. Siguiendo a Dexter, Valles (1999) utiliza este concepto para diferenciar una categoría determinada de entrevista en profundidad.

y seminarios formativos, no se hubiera podido desarrollar todo el proceso), ya que al ser unos conocimientos nuevos los participantes necesitaban aprenderlos para poder facilitar respuestas cualificadas, que era lo que buscábamos. Así que nuestra fase de obtención de información también abarca estas otras dos. Más o menos podríamos verlo de la siguiente manera en el esquema adjunto.

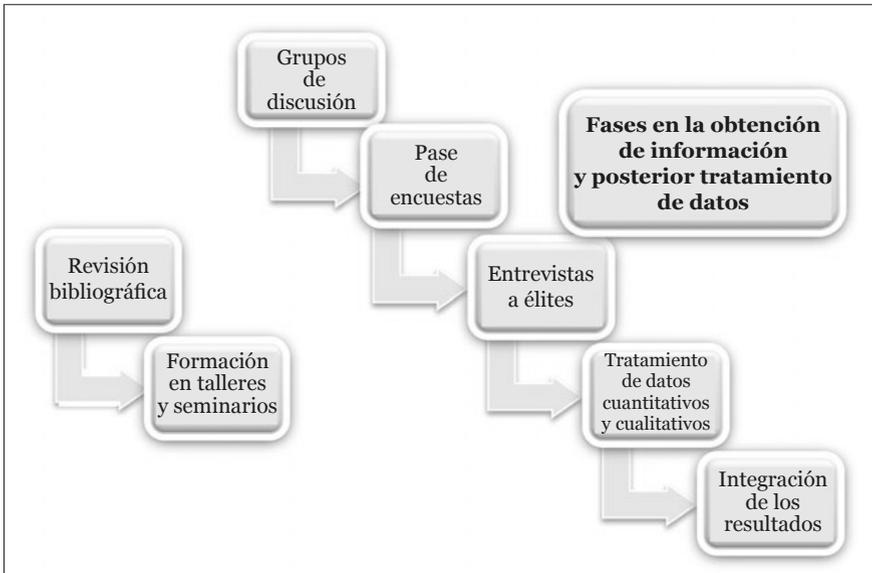


Figura 31. Fases en la obtención de información

Fuente: elaboración propia, a partir del diseño de investigación.

En la presente investigación, como ya se ha expuesto, se ha optado por la combinación de distintas técnicas de recogida de información: la revisión documental, el grupo de discusión, la encuesta y la entrevista en profundidad. Y de distintas técnicas de tratamiento de datos, como: análisis de contenido, análisis del discurso y la explotación estadística. Pero dada su singularidad en esta investigación daremos más detalles de cómo gestionamos la encuesta y la entrevista. Conozcamos esas particularidades.

1.1.1 La encuesta

Dentro de las distintas herramientas utilizadas en el estudio, la encuesta ya representaba un indicador importante para testar nuestros objetivos, siendo esta técnica el instrumento más adecuado para la medición de las

opiniones y valores que los profesionales de los servicios sociales tenían de sus clientes. Así, se trazó un cuestionario estandarizado «con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población» (García Ferrando y Llopis Goig, 2015: 331).

Resultaba prioritario conocer si los técnicos veían a sus clientes saturados por los problemas, si consideraban que ellos tenían capacidad de crear historias alternativas, la intensidad del conflicto, cómo se veían los clientes por medio de la mirada de los profesionales, etc. Desde el punto de vista analítico de esta investigación interesaba conocer cómo se planteaban los profesionales el trabajo y cómo se ejercía el poder desde los servicios sociales. Teniendo como referencia los postulados de Foucault en lo concerniente a su posicionamiento acerca de los conocimientos científicos, y cómo estos favorecen la elaboración de tipologías, con el continuo encasillamiento, que viene fomentando posteriormente la parálisis de los clientes.

Estructuramos la encuesta en bloques temáticos: organizándose en distintos apartados relacionados con la percepción del encuestado como observador y como actor, según los marcos conceptuales que operan en este enfoque. Así, dichas secciones se dirigieron a:

- *Cómo se perciben los problemas*, siguiendo la visión de M. White y D. Epston (1993).
- *La construcción de su mundo, las analogías del texto*, según Goffman (1974), los marcos interpretativos, las analogías inspiradas en Geertz (1976) y el método interpretativo de Bateson (1972, 1979).
- *La construcción de la identidad* (Bruner, 1986).
- *La influencia del poder y su influencia en los demandantes, las organizaciones* desde la visión de Foucault (1978, 1979, 2007).
- *La intervención profesional: principios y postura* (White, 2002, 2004).

Perfiles de los informantes y criterio de selección. Los criterios de elección de los informantes están en relación con las siguientes pautas de intencionalidad: la multidisciplinariedad, el marco geográfico y ser representantes de servicios públicos y del tercer sector.

La población objeto de estudio la forman profesionales del ámbito social (trabajadores/as sociales, psicólogos/as, educadores/as sociales, etc.), es decir, todos los profesionales que desarrollen su labor en las instituciones que hemos planteado, indistintamente de la disciplina en la que estén

formados. La narrativa es multidisciplinar y no responder a esto sería incongruente. Todos los profesionales que dan su opinión a través del cuestionario previamente han cursado un seminario y taller sobre PN.

El marco geográfico de estos profesionales lo circunscribimos a la ciudad de Valencia y a la provincia, dado que tanto esta ciudad como su provincia disponen de un gran número de centros que prestan sus servicios a una población muy amplia. En este grupo también se encuentran instituciones de las dos tipologías (públicas y ONG) propuestas como objeto de estudio. En el siguiente esquema veremos los elementos esenciales de elección.

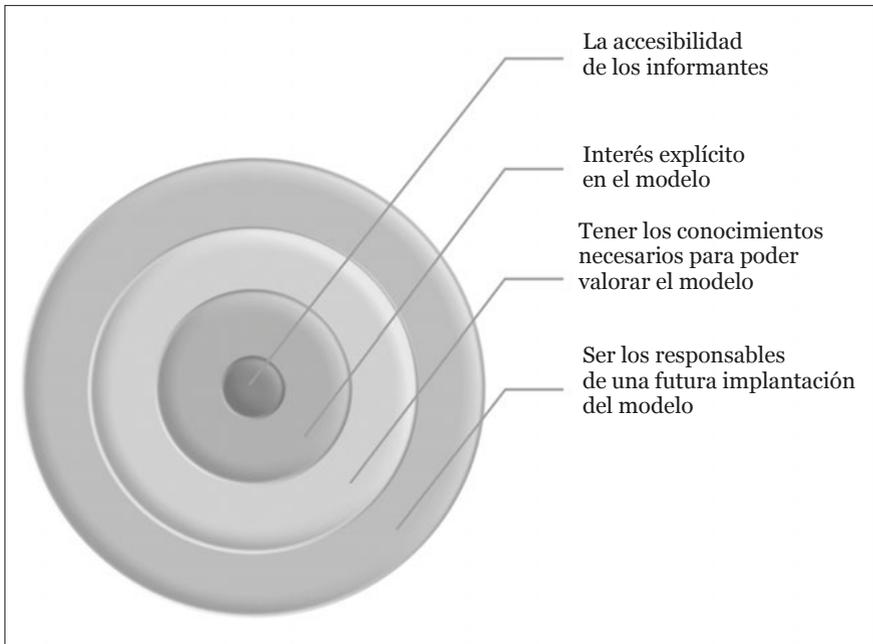


Figura 32. Fundamentos de la elección de la población encuestada

Fuente: elaboración propia, desde la construcción metodológica de la investigación.

La selección de profesionales del ámbito público responde al objetivo de estudiar la viabilidad del modelo de intervención de la práctica narrativa, no solo en ámbitos privados sino también públicos. El contexto por excelencia donde se desarrolla la acción social es en los servicios sociales, que son el instrumento operativo del Estado social.

De esta manera, los profesionales que ejercen su trabajo en ellos se convierten en la población diana del estudio. Los profesionales son el colectivo

con capacidad para poner en funcionamiento un nuevo modelo de práctica, y por esta razón su opinión es relevante.

Organización, procedimientos y cumplimentación de la encuesta. Para llevar a cabo la selección de la muestra se ha utilizado el muestreo estratégico, un muestreo no probabilístico. Su elección se hizo según «la creencia de que puede aportar información de interés (o relevancia) para los objetivos del estudio» (Cea d'Ancona, 2014: 334).

El criterio de selección definido para formar parte de la muestra es tener realizados los seminarios y talleres formativos sobre prácticas narrativas. De esta manera, se aseguró que los encuestados tuvieran conocimiento sobre la PN.

Para el tratamiento de los datos utilizamos el programa SPSS 19, con la finalidad de realizar una explotación estadística de los resultados obtenidos. Tras este procedimiento, con los datos realizamos el análisis e interpretación y se integró en los resultados y en la posterior discusión, tal y como figura en el capítulo 6.2 del texto.

1.1.2 La entrevista en profundidad

En la última fase del trabajo de campo, se aplica la técnica de la entrevista estandarizada a élites.² Esta tipología de entrevista que proponemos desde la versión de Patton (1990: 288), que entiende la entrevista como la conversación en la vida cotidiana, se basa en un guion, que se «caracteriza por la preparación de un esquema de temas a tratar (y por tener libertad el entrevistador para ordenar y formular preguntas, a lo largo del encuentro de entrevista)».

Asumimos todas estas indicaciones propuestas por los autores del párrafo anterior. La entrevista que abordamos en la investigación, la planteamos a modo de conversación como una entrevista estandarizada, es decir, el investigador define la pregunta y el problema, sin embargo, en este caso, como afirma Dexter «el investigador está gustoso y a menudo deseoso de permitir que el entrevistado le enseñe cuál es el problema, la pregunta, la situación» (Valles, 1999: 188).

La aplicación de esta técnica responde a la necesidad de analizar los discursos de los profesionales que hayan aplicado el modelo de práctica social

2. Este término lo emplea Valles siguiendo a Dexter (1970) en su obra *Elite and Specialized Interviewing*. Para el autor, se trata de un estilo o tratamiento de entrevista que recomienda utilizar siempre que los objetivos del estudio así lo requieran y se esté ante un entrevistado «experto» o bien informado.

de la PN para evaluar la potencialidad de la aplicación de este enfoque en la praxis de la sociorrelacional y detectar las debilidades y las fortalezas del modelo en la práctica profesional. En resumen, «se está ante una entrevista en profundidad (Dexter, 1970: 19), cuya utilización en la investigación politológica o sociológica de las élites puede revisarse en la literatura más reciente (Moysen, 1988)».

Los perfiles de los entrevistados. La elección de esta técnica responde a las características especiales de los/as entrevistados/as, ya que son profesionales expertos/as en el tema del que se pretende extraer información, la práctica narrativa. Concretamente, todos/as los/as entrevistados/as aplican la PN como modelo de intervención social en sus respectivos centros de trabajo.

La muestra seleccionada, como hemos comentado anteriormente, es de ocho profesionales de la intervención social y la selección de cada entrevistado se ha realizado mediante muestreo no probabilístico, concretamente a partir del muestreo estratégico. Desde esta propuesta, los criterios de selección fueron:

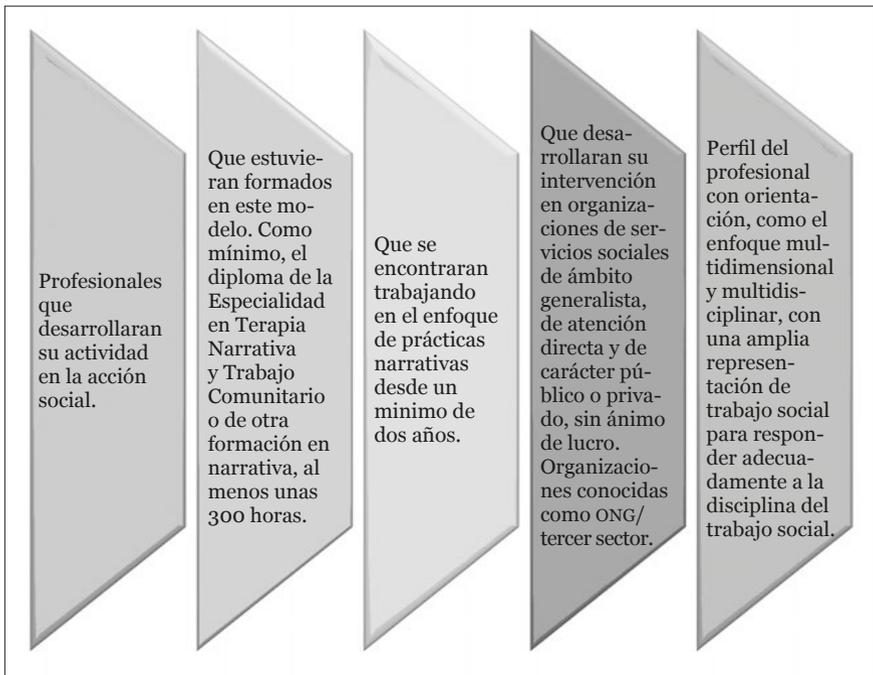


Figura 33. Criterios de selección de los informantes

Fuente: elaboración propia, desde la construcción metodológica de la investigación.

Esta técnica era para nosotros indispensable, ya que una investigación sobre los relatos, su relevancia y su implementación como modelo de práctica no podía obviar el conocer en profundidad los relatos de los profesionales que llevan a cabo estas intervenciones; considerábamos necesario un instrumento que nos facilitara una información acerca de sus emociones, de sus pensamientos, de sus energías, de cómo la narrativa ha cambiado o no su forma de interactuar con los demandantes, y si se ha producido un relato alternativo en la relación con los consultantes de los servicios, etc.

El guion de las entrevistas lo estructuramos inicialmente en seis temas. Veamos los argumentos abordados en las entrevistas a las élites con más detalle.

El primer tema se orientó hacia la elaboración distinta de los relatos, de historias frágiles, simples o delegadas a historias densas (la historia es relevante para las personas).

Este tema lo construimos partiendo de los presupuestos que orientaron a White y Epston en su práctica, adoptando una postura posestructuralista. White (2000) propone que en la práctica no es muy útil pensar en términos de profundo y superficial. Prefiere pensar siguiendo la metáfora propuesta por Ryle y Geertz (Morgan, 2000) de descripciones ricas, densas o gruesas (del inglés *thick descriptions*) y descripciones frágiles, simples o delgadas (*thin descriptions*). Se propusieron algunas preguntas para suscitar la conversación y conocer cómo lograban afrontar unas mayores descripciones ricas por parte de los consultantes.

El segundo tema se orienta hacia el diálogo. Las historias dominantes, cómo se gestionan en la intervención. Las historias alternativas.

Las prácticas narrativas desarrollan el proceso de intervención basándose en conversaciones donde se parte de un diálogo «natural». White y Epston usan dos metáforas para describir el proceso conversacional, tomándolas: *a*) de la literatura (White, 1995a: 11-32). La metáfora literaria es la de componer, recomponer e historiar. La persona cuenta y vuelve a contar su relato del yo; y *b*) de la antropología (Epston y White, 1993: 25). La metáfora antropológica es la del rito de pasaje, en el diálogo la conversación debe atravesar un rito de tres etapas: separación, liminal o frontera y reincorporación.

White y Epston (1989) creen que la gente se enfrenta a dificultades cuando vive con «historias dominantes» que están «saturadas de problemas».

Estas historias dominantes son restrictivas, no abarcan partes importantes de la experiencia de las personas y/o las llevan a llegar a conclusiones negativas sobre su identidad. Estos autores, influidos por las ideas de Michel Foucault, le ponen especial atención a los «discursos dominantes y el ejercicio del poder en la sociedad.

E. Goffman (1963) se centraba en los acontecimientos extraordinarios, las historias dominantes. Adoptó el término de *logros extraordinarios* como el nombre de las acciones y experiencias que han sido dejadas fuera e invisibilizadas por el relato dominante y que constituyen el material con el que se lleva a cabo el fortalecimiento de las historias alternativas (White, 2002). En cuanto a los denominados *marcos interpretativos*, Goffman (1974) hablará de marcos sociales y esquemas mentales.

En consecuencia, el tercer tema lo orientamos hacia el afrontamiento del problema y la deconstrucción de relatos dominantes.

La narrativa hace suyos los presupuestos de Foucault sobre el análisis del poder, la identidad, y el conocimiento. Este tercer tema lo situamos en torno a las ideas de este autor, pues dicho análisis determina la identidad de las personas o grupos. Ver cómo estamos sujetos al poder por medio de verdades normalizadoras que configuran nuestras vidas y nuestras relaciones. Cómo estas verdades, a su vez, se construyen o producen en el funcionamiento del poder.

El autor sostiene que dichas verdades normalizadoras subyugan, forjan a las personas como cuerpos dóciles y las hace participar en actividades que apoyan la proliferación de conocimientos «globales» y «unitarios», así como también las técnicas de poder. ¿Cómo romper con esta situación? White plantea que el poder tiene un impacto en las historias que las personas crean sobre sí mismas y que es importante «deconstruirlos» (1994).

Alice Morgan (2000) define la deconstrucción en la terapia narrativa como el «desarmar» o revisar cuidadosamente las creencias y prácticas de la cultura que están fortaleciendo el problema y la historia dominante. Para gestionar este tema nos basamos en la idea de deconstrucción que plantea White y que vimos en el punto 2.1.5. Analizamos la profundidad con que la hicimos, cómo fueron percibidas por el consultante, si se notaron sus efectos, etc.

En la deconstrucción del relato y la externalización observamos si trabajamos como un proceso continuo de co-elaboración de una nueva realidad mediante una disección del problema, separándolo de la percepción que el consultante tiene de sí mismo como persona. Alice Morgan (2000)

explica que las conversaciones exteriorizadas constan de los siguientes pasos: nombrar el problema, explorar los efectos del problema sobre la vida de la persona y «deconstruir» o poner en contexto el problema, examinaremos cómo fueron tratados cada uno de esos pasos, esa es nuestra intención en este tema.

También queremos detenernos en averiguar si afrontamos *deconstrucciones de prácticas de poder*, aquellas que referimos al sometimiento de conceptos e ideas dominantes de la cultura y la estructura social (como por ejemplo el machismo, el cuidado del cuerpo, el alejamiento de la religión, etc.). Aquí aparecen los aspectos políticos por medio de normas implícitas.

Y en último término tratamos de saber si se confrontaron deconstrucciones de prácticas de saber, aquellas que intentan cuestionar esa verdad que se supone estaría en posesión de la ciencia (el llamado conocimiento experto). Advertir si ayudamos a las personas a contrarrestar esos poderes mediante su conocimiento local. La deconstrucción mediante el trabajo de «coautores» de prácticas y saberes alternativos (White, 2004: 50-52).

Así, el cuarto tema lo orientamos hacia la construcción de la identidad.

La construcción de la identidad se forja a través de nuestras relaciones con otras personas. Las personas se vuelven personas a través de otras personas. La identidad es una construcción colectiva. Las prácticas narrativas tienen como nota particular en su intervención el abordaje de conversaciones de identidad. Dichas conversaciones giran alrededor de lo que White denominó «panorama de la identidad», formado por los propósitos, los valores, los principios de vida, los sueños, las creencias, las esperanzas, los compromisos. En definitiva, aquellos elementos de los consultantes que les ayuden en la redefinición de sí mismos.

En la construcción de la identidad la narrativa utiliza el uso de preguntas del «panorama de la acción» y el «panorama de la identidad», estos términos, «panorama de la acción» y «panorama de la conciencia» o de la «identidad», fueron tomados de Bruner por White y Epston (*re-membering conversations*). En inglés, *re-membering* significa recordar, y la presencia del guion sugiere volver a establecer una membresía, en este caso los miembros del «club de nuestra vida» (White, 1997, en Russell y Carey, 2004).

La autora A. Morgan (2000) describe cuatro prácticas narrativas que sirven para fortalecer o engrosar historias alternativas: las conversaciones de «re-membranza», el uso de documentos terapéuticos, los rituales y celebraciones y el trabajo con testigos externos. Intentamos conocer cómo

instrumentalizaban estas cuestiones los profesionales y si estaban siendo factibles en su labor diaria con los consultantes o había restricciones a este cometido, bien por parte de la organización de los consultantes bien por parte de los profesionales del centro donde trabajan.

Así, el quinto tema lo orientamos hacia el cambio de postura profesional y el desarrollo de nuevas habilidades.

Hablamos de la posición del profesional, principios y postura, entendida como relación de colaboración. White habla de ejercer influencia de forma descentrada e interviniendo de acuerdo con una prioridad acorde con las historias personales, y de ejercer influencia en el sentido de construir un andamiaje mediante preguntas y reflexiones. También de ejercer influencia de manera centrada con carga potencial del profesional.

Otras posibles posturas profesionales que nos planteamos son la de no ejercer influencia de manera descentrada, lo que conlleva la invalidación potencial del profesional, y no ejercer influencia de manera centrada, siendo potencialmente muy cansado para el profesional, pues no es coherente con su propuesta. Siendo fieles aquí al esquema de White en su descripción acerca de la idea de descentramiento del profesional,³ la propuesta del autor es una apuesta clara de afrontar la postura como hemos marcado en el párrafo anterior, descentrada y con influencia en las conversaciones con las personas.

La práctica narrativa la describimos como una conversación en la cual el profesional escucha los relatos del consultante y le abre espacio a lo no dicho. La entendemos como una relación de gran respeto donde damos prioridad al punto de vista del consultante y se minimiza la influencia del profesional (Anderson y Goolishian, 1988). Los expertos en sus vidas son los consultantes. El problema es el problema, la persona nunca es el problema. Este el precepto de White y de Epston (1993), fundamental en su práctica.

Para la PN es muy importante que el profesional desarrolle habilidades de doble escucha que harán posible el desarrollo de testimonios de doble historia. Ya comentamos en capítulos anteriores que este concepto se refiere al proceso en el que el profesional logra poner atención en lo implícito del relato de la persona. Esta idea es una reinterpretación de White (2000) basándose en Derrida (1978), en lo que este autor denominó «lo

3. Ver la tabla 8.

ausente pero implícito». White nos invita a contemplar que toda descripción está provista de valores, ideas y creencias, las cuales es necesario recordar cuando lo explícito en el contenido es el relato saturado del problema, sufrimiento y dolor. Este tema pretendía sacar a la luz el ejercicio de esa nueva postura profesional y conocer cómo estamos gestionando los profesionales la doble escucha, qué dificultades tenían para que estas cuestiones puedan ser abordadas.

Desde la reflexión que White y Epston (1989) hacen sobre el hecho de contemplar la práctica narrativa como una práctica «política», a la que también se suman otros autores como Waldgrave, Tamasese, Tuhaka y Campbell, entendiendo todos ellos por práctica «política» el riesgo de que el profesional imponga discursos dominantes sobre sus clientes o reproduzca en la relación profesional prácticas injustas u opresivas, se propone frenar esta posibilidad a través del ejercicio de lo que ellos llaman *accountability* (la expectativa de que uno rendirá cuentas a los demás o responderá por sus acciones). Es muy importante este concepto y el ejercicio del mismo en el trabajo de estos autores. Teniendo en cuenta estas reflexiones sobre el trabajo que se debe desarrollar nos acercamos a la propuesta del último tema.

El sexto tema lo orientamos hacia los instrumentos de control de la organización.

Respuestas de la organización: qué postura adoptó la institución frente a tu cambio de modelo de intervención, o con el cambio de objetivos de la intervención. O por ejemplo cuando se negocian significados con los consultantes, o al poner al cliente como estrella, o al desarrollar de otra manera las habilidades de los consultantes para que sean su agencia personal. O la diferente mirada que ahora presta más atención al contexto, etc. En definitiva, cómo han gestionado tus compañeros y la institución donde trabajas tu nueva visión de la práctica.

Sobre este diseño se construyeron las conversaciones que mantuvimos con los profesionales; en ella recaía básicamente la evaluación de la viabilidad de la posible implementación de este enfoque en la acción social en nuestro sistema del Estado del bienestar. Si bien las distintas técnicas utilizadas fueron la base sobre la que apoyar y edificar las entrevistas, estas serían los indicadores más potentes sobre los que apoyamos nuestra verificación de hipótesis. En el siguiente apartado repararemos en cómo gobernamos todo el diseño.

2. Gestión del diseño, el almacén necesario

En la implementación del diseño, intentamos dibujar con detalle todo el proceso de construcción de la investigación. En la estructura de este relato nos apoyamos en dos vertientes, una dirigida a narrar la secuencia metodológica y otra orientada a plasmar el avance significativo que íbamos produciendo respecto del conocimiento del enfoque y cómo este retroalimentaba el proceso de investigación. Esto implica hacer una revisión de cada uno de los puntos tratados, lo que pasa por: informar acerca del proceso de estudio y análisis bibliográfico/documental, cómo se llevó a cabo la implementación y la gestión de los grupos de discusión, cómo organizamos la implementación de la encuesta y, finalmente, cómo gestamos e implementamos la entrevista en profundidad.

La segunda vertiente de este apartado irá marcando la construcción del andamiaje de conocimiento en las distintas etapas del proceso, lo que hemos rotulado como: el descubrimiento, una forma diferente de intervención; la construcción del esquema de trabajo, dando forma a la investigación; la obtención de los datos, la mirada de los implicados, y cómo plantear qué elementos del trabajo de los profesionales deben adaptarse a este nuevo enfoque de práctica social.

Hemos dedicado tiempo al detalle de este punto porque esta investigación necesita crear espacios de formación para que los implicados (objeto de estudio) puedan enjuiciar su trabajo con un criterio suficientemente fundado. Así, de este modo, sus opiniones responderían, dependiendo de la etapa de investigación, a las figuras de conocedores del enfoque, de especialistas, de expertos o de élites, etc., según el momento de la investigación, ya que esto es lo que queríamos en la investigación. Dicho procedimiento entrañaba una demanda de esfuerzo de gestión paralelo, formando parte de la propia investigación. Pasemos pues a revisar con detalle cada uno de los puntos descritos.

2.1 *Revisión y análisis bibliográfico-documental*

El trabajo de revisión de la bibliografía, así como del material documental y etnográfico, como apuntábamos en el diseño de la investigación, lo dirigimos a cuatro puntos, uno sobre el conocimiento de la terapia/práctica narrativa, otro acerca de la metodología de la práctica narrativa, una tercera fase sobre los estudios etnográficos sobre el modelo y un último sobre el marco operativo donde queremos llevar a cabo la puesta en marcha del modelo.

Estas han sido las áreas en las que hemos construido nuestro andamiaje de conocimiento para la investigación, nuestro territorio para la reflexión de todos los implicados en el proceso. Pero como en cualquier investigación esta búsqueda, esta revisión, no tuvo un carácter lineal. Cada puerta que se abrió al conocimiento generaba nuevas ventanas que a su vez nos orientaron a nuevas búsquedas. De todas las áreas de conocimiento objeto de estudio, hay dos que nos resultaron muy relevantes para la investigación; la primera de ellas, los estudios etnográficos, que nos aportaron el entendimiento acerca de la capacidad que el propio modelo tiene para transformar la realidad social en distintos sectores, en distintos ámbitos, así como en distintos niveles de práctica, e incluso en aquellos que son cuestionados por algunas otras disciplinas (como el trabajo con perpetradores de abusos).

La segunda área de conocimiento fue sobre el marco operativo, pero especialmente el retomar, recuperar el conocimiento sobre el desarrollo y la historia profesional, ya que esto contribuyó a darnos claves sobre cómo enfocar la viabilidad de implantación del modelo. En nuestra historia profesional existe ya un relato suficientemente rico que nos sirvió para orientarnos en el desarrollo de la investigación, sobre todo en el apartado de la evaluación de las metas y de los objetivos. Hemos encontrado propuestas teóricas, basadas en el ejercicio profesional, muy relevantes y que han aportado pistas sobre cómo plasmar el futuro del trabajo de prácticas narrativas desde el trabajo social.

Por último, habría una quinta fase de conocimiento que no mencionamos anteriormente y que nos parece necesario rescatar ahora. Es la que aporta la revisión documental sobre la metodología de investigación y que nos hizo recuperar la familiarización con las técnicas de investigación. El procedimiento encadenado nos facilitó la posibilidad de ir acomodándonos a los instrumentos en función del momento de la investigación.

Nos gustaría terminar este repaso por la implementación de la revisión y el análisis documental, subrayando cómo esta exploración ha servido para sentar las bases y forjar los cimientos sobre los que se asienta esta investigación. Sin ella no se hubiera podido avanzar en la construcción de ninguna de las fases de este estudio. Así, todo el desarrollo que mostraremos a continuación es producto de los apoyos facilitados por esta técnica.

2.2 Implementación de los grupos de discusión

Como anteriormente hemos indicado, otro elemento técnico de la investigación fue la realización de grupos de discusión. Están formados por pro-

fesionales de servicios sociales públicos y de ámbitos generalistas. Pero desde el principio de la planificación de la investigación nos planteamos que, si bien los servicios públicos deberían ser la base fundamental de nuestro estudio, pues son el pilar central de la acción social en nuestro estado del bienestar, no son los únicos, ya que las organizaciones no gubernamentales tienen un espacio importante en la composición de esa acción. Pero en los últimos tiempos, y debido a la situación de crisis en la que nos encontramos, los servicios públicos se están viendo necesitados de ser reforzados de manera considerable por las instituciones del tercer sector (en concreto, en nuestra área geográfica, es relevante la labor de Cáritas Diocesana y Parroquial; de hecho, ya no son solo subsidiarios, sino que tienen un importante protagonismo).

Los participantes en los grupos, aunque de distintas instituciones, al trabajar en instituciones de acción social, descubrieron que algunos de ellos se conocían, pero la mayoría no, al ser de distintos sectores y de servicios comunitarios o especializados. La discusión se produjo sin que los profesionales tuvieran formación en el nuevo enfoque que hemos querido testar como posible modelo de práctica en trabajo social. Con todo ello, apostamos por conocer el discurso de estos profesionales y tomamos la decisión de realizar dos grupos de discusión, uno en el ámbito público y otro en el tercer sector, de carácter privado pero de servicio público; por tanto, partiendo de estas premisas, se organizaron los dos grupos.

En ambos casos la información que trasladamos a los informantes clave era que queríamos que asistieran trabajadores sociales en atención directa con los usuarios, y pretendíamos conocer sus opiniones en cuanto a la atención que dispensaban, su situación como profesionales y las posibles alternativas si las hubiera. La escasa información suministrada fue intencionada, para que fluyera un discurso sobre los temas de investigación lo más natural posible, propio y no dirigido por la propuesta de invitación; queríamos, en resumen, saber su opinión no influenciada por nuestra convocatoria.

Siguiendo las recomendaciones sobre la metodología de los grupos de discusión, se ofrecieron recompensas por la participación en los grupos. Consistían en la asistencia gratuita de los participantes a un seminario. Los seminarios o talleres que se ofrecieron fueron dos, uno sobre terapia breve centrada en soluciones y otro sobre constelaciones. Los miembros de los grupos elegían uno u otro según sus preferencias. La retribución fue siempre formativa, con la intención de fomentar un espíritu crítico acerca de su sistema de trabajo.

2.3 Implementación de la encuesta

Todo el desarrollo de este instrumento técnico se sustentaba en la generación de opinión bien formada de los futuros encuestados, pues teníamos conciencia que el objeto sobre el que se les solicita la opinión era tan novedoso que no existía aún criterio suficiente como para emitir un juicio sobre él.

Por lo tanto, uno de nuestros primeros hándicaps consistía en formar opinión por medio de favorecer el conocimiento sobre la materia de estudio. La manera de resolver esto nos llegó por medio de la organización de unos talleres de introducción a la PN, dentro del Máster de Bienestar Social de la Facultad de Ciencias Sociales. Es decir, respondieron a la encuesta los profesionales de los servicios sociales, tanto generales como específicos, que habían cursado el seminario sobre PN. De esta manera se seleccionaba el número final de encuestados y se garantizaba el conocimiento sobre la práctica narrativa que estos debían tener. Para poder alcanzar el número suficiente de encuestados conforme a la metodología de investigación propuesta, han sido varios los cursos del máster que hemos tenido que organizar en los talleres sobre PN, pues como se sabe los asistentes a los posgrados normalmente son grupos reducidos.

Pero también implementamos el desarrollo de unas jornadas narrativas, para continuar con el objetivo de formación, pequeños seminarios en algunas instituciones, como el Ayuntamiento de Valencia, etc. Cuantos más profesionales conocieran el enfoque sobre PN más probabilidades tendríamos de obtener respuestas a través de los cuestionarios.

Otro reto que surgió al principio fue la lengua. Hemos comentado en varias ocasiones que para la narrativa el lenguaje es consustancial a este enfoque y en las PN, hasta ahora, casi todo se escribía y se leía en inglés. Si queríamos tener un amplio auditorio, los talleres debían organizarse en castellano, y en esta lengua no encontramos en principio a nadie con suficiente formación, y menos aún con formación contrastada por la academia que concedía la Venia Docendi, que era el Dulwich Center Adelaida (Australia), centro de origen de la PN. Finalmente, con estos requisitos pudimos contar con D. Alfonso Díaz Smith, que coordina el Colectivo, un grupo de profesionales narrativos mexicanos. Díaz Smith se ha formado en Australia y ha estado becado por este centro. Posteriormente contamos con otros profesionales del mismo centro de referencia.

Más tarde, y tras salvar el problema de la lengua, tuvimos dos insignes profesores: David Denborough, uno de los máximos representantes de la práctica narrativa con colectivos, profesional del Dulwich Center Adelaida,

y David Epston, creador de las prácticas narrativas y profesor en la Universidad de Auckland (Nueva Zelanda), ambos máximos representantes de la narrativa.

El último escollo que tuvimos que sortear era dirimir quién queríamos que contestara nuestra encuesta y, por lo tanto, quién pasaría a formar parte del alumnado de los talleres. La respuesta parece sencilla, a tenor de los argumentos que venimos exponiendo, que no son otros que nuestro deseo de saber la viabilidad del modelo de intervención de la práctica narrativa, no en ámbitos privados sino públicos, ya que en ámbitos privados este se encuentra muy contrastado en diferentes países. Así, nuestra acción de estudio queda marcada por los colectivos que hemos referenciado, profesionales de la acción social, de carácter público y de ámbito privado, con las características ampliamente descritas, y los que los convierte en la población diana del estudio. Los profesionales son el colectivo con capacidad para poner en funcionamiento un nuevo modelo de intervención, y es por esta razón que su opinión se considera tan relevante.

Hemos obviado dirigirnos a otros colectivos, como las organizaciones (nos referimos aquí a sus órganos directivos) o los usuarios, por distintas razones. En el primer caso, porque las organizaciones son las que constituyen las verdades normalizadoras y si planteamos un cambio que cuestiona este elemento difícilmente sus respuestas tengan que ver mucho con las necesidades de los profesionales, y menos aún con las de los consultantes; probablemente servirán más para afianzar su posición. En el segundo caso, fueron más variadas las razones que hicieron que no testáramos la opinión de los usuarios. Estas van desde el tiempo y la disponibilidad de estos, el tiempo también de la investigación, que como en todas era limitado, y el hecho de ser consecuentes con nuestra postura narrativa de práctica; acercarnos a cualquier colectivo requiere un tiempo para ser invitado a conocer al propio colectivo, amén de no fomentar expectativas en ellos sobre modelos de práctica distintos que luego no sabemos si se podrán implementar.

Partiendo de estas premisas es como gestionamos el cuestionario que ya ha quedado ampliamente descrito en el apartado del diseño metodológico. Damos paso a cómo construimos y gestionamos la entrevista a las élites.

2.4 Implementación de la entrevista

Como hemos visto la investigación pasaba por tres análisis distintos: primero, cuando los profesionales no tienen referencia del enfoque narrativo (grupos de discusión); segundo, cuando los profesionales tienen una

formación básica (entrevista semiestructurada o estandarizada), y tercero, cuando los profesionales se han formado adecuadamente para implementar el enfoque narrativo en sus servicios y organizaciones (entrevistas en profundidad especializada a élites) (Valles, 1999). Nos encontramos en esta última fase de análisis. La implementación de la entrevista la hemos construido a partir de dos ejes que vertebraron todo el proceso.

El primer eje es la construcción de la entrevista. Para elaborar la entrevista tuvimos que reflexionar acerca de las tesis fundamentales de la práctica narrativa, y cómo trasladaríamos estas reflexiones a los informantes clave, de manera que ellos nos pudieran transmitir cómo estaban viviendo su trabajo desde este enfoque, y también cómo lo vivían sus usuarios y cómo lo aceptaban las organizaciones donde trabajan, etc. La visión que nos ha orientado consiste en plantear todos los postulados sobre los que White y Epston sustentan su modelo. Así, en la entrevista encontramos que los temas son un reflejo de estos postulados y nuestra pretensión fue contrastar al menos las ideas relevantes de los autores sobre los que se apoyan en la formulación de su enfoque.

El segundo eje es la selección de las élites que van a ser entrevistadas. La elección de los entrevistados tenía que pasar por algunos requisitos indispensables. Estos requisitos tenían como objetivo cumplir con la propuesta metodológica que hacemos en la investigación y responder a la técnica seleccionada, que en este caso fue entrevista especializada a élites.

Si bien dos técnicas de las que utilizamos, como son los grupos de discusión y la encuesta, las hemos gestionado a partir de profesionales locales (Valencia y su provincia), en esta última técnica los requisitos indispensables nos empujaban a que la obtención de datos fuera una representación amplia de diferentes entidades que pertenecieran a distintos sectores de intervención y a distintas realidades geográficas, ya que en nuestra provincia no encontrábamos en esos momentos profesionales que reunieran todos los ítems propuestos, al menos en número suficiente para que fueran representativos. Esta circunstancia nos proporciona una visión más amplia de las prácticas narrativas en diferentes realidades, enriqueciendo más la investigación de este modo.

Y estas premisas marcan la búsqueda de los informantes de las élites especializadas. El punto de búsqueda lo centramos en la afiliación a la Asociación Española de Terapia Narrativa (en adelante AETEN), donde se concentran el mayor número de profesionales que han optado por desarrollar su labor en este enfoque. El porcentaje de trabajadoras/es sociales en esta organización es muy elevado. Todas ellas han decidido formarse ampliamente siguiendo cursos de especialización, seminarios, talleres e incluso

másteres, y con posterioridad lo han llevado a la práctica en sus respectivos centros. Además, están siendo protagonistas destacados en la organización de talleres sobre este modelo y gestionando la llegada a nuestro país de profesionales destacados en este enfoque, así que cumplen adecuadamente los requisitos de élite en los propósitos de investigación propuestos.

La AETEN nos facilitó un listado de los posibles entrevistados que cumplirían de antemano con los requisitos diseñados. A partir de aquí gestionamos el criterio estratégico. Los contactos con los profesionales no fueron fáciles, por diferentes causas, pero esencialmente por una que nos ha ocasionado más problemas y que fue la disponibilidad tanto de los informantes como de la entrevistadora. Resuelto este pequeño desajuste, las entrevistas se desarrollaron con facilidad, fueron un agradable intercambio de experiencias en el que pudimos comprobar la riqueza de la bidireccionalidad y la reciprocidad, elementos importantes en la postura profesional, como ya hemos visto.

2.5 Etapas del proceso

Al intentar describir cómo hemos ido construyendo este proceso de investigación, nos viene a la memoria un ejercicio que llevaba a cabo V. Satir (1999) con las familias para que tomaran conciencia de su red o trama familiar. En él describe, a través del dibujo de un bote de lombrices, cómo de entramadas se encuentran las relaciones de unos miembros con otros en las familias. Pues bien, en este proceso ha pasado algo parecido, y aunque lo hemos secuenciado, sinceramente, los procesos han ido en paralelo, a veces simultáneamente, y en algunos momentos hemos tenido que volver al análisis bibliográfico. Es decir, al igual que no se sabe dónde comienza unos gusanos o dónde terminan otros, el proceso de investigación ha sido un constante ir y venir de buscar, reflexionar analizar, concluir y volver a reformular nuevos elementos en la investigación.

Continuando con la descripción del ejercicio que V. Satir proponía a las familias, el siguiente paso era la construcción de los diferentes roles de cada uno de los miembros de la familia ejercen a lo largo de toda su vida en común, para que percibieran el mapa de relaciones familiares que se producía. En esta parte del ejercicio se les fabricaba diferentes sombreros, cada uno de ellos con uno de los roles que cada uno ejercía. Así, por ejemplo, apreciamos en una misma persona el de madre, esposa, hija, hermana, etc. Esta sensación de multiplicación de facetas en una misma persona es la que hemos sentido en el desarrollo de esta investigación. De tal manera que hemos sido, por supuesto, investigadores, pero también organizadores

de eventos y de cursos, de talleres, de seminarios; hemos sido docentes y hemos sido alumnado; hemos organizado debates y hemos sido miembros de los debates. En cualquier caso, este estudio nos ha propiciado múltiples roles, tanto a los titulares de este estudio como a los colectivos que participaron en él.

También hemos acentuado nuestro perfil académico a través de las supervisiones de prácticas, el lugar donde todo comenzó. Aquí estuvimos más atentas a las situaciones de desmotivación y al descontento, lo que incentivó también nuestro perfil más profesional; aquel que, en una primera aproximación, define Escartín:

el trabajador social como aquel profesional que por medio del proceso de ayuda y a través de técnicas y procedimientos propios, promueve los recursos de la comunidad y del individuo para ayudar a este a superar conflictos derivados de su interrelación con el medio y con otros individuos (Escartín, 1992: 9).

Nuestras etapas del proceso de investigación las describiremos de manera ordenada, para una mayor comprensión de ellas, pero estamos convencidos de que en la investigación se refleja cómo ha sido nuestro proceso de construcción de este estudio, lo que ha supuesto de maduración científica y de crecimiento personal, e iremos viendo en consecuencia el proceso de la investigación, y también información acerca de este aspecto formativo, puesto que la exploración y la formación han sido dos procesos paralelos que han ido retroalimentándose constantemente. Analicemos, pues, cómo se fue dando todo este proceso.

2.5.1 El descubrimiento, una forma diferente de intervención

Un primer contacto con estas nuevas maneras de práctica lo obtuvimos en el curso 2008-2009, en el marco de un seminario que organizamos dentro del Máster de Bienestar Social en nuestra facultad, denominado «La intervención social en familias multiproblemáticas». La profesora A. Rodríguez, de la Universidad Complutense de Madrid, mencionó el auge que estaba tomando la terapia narrativa, comentó sus orígenes y la visión diferente que aportaba esta terapia, que partía desde postulados posmodernos, y lo que significaba de revolucionario su planteamiento sobre la postura profesional; más aún, quiso remarcar la significación de que fueran trabajadores sociales los que habían desarrollado este enfoque, lo que situaba nuestra disciplina en el liderazgo de este modelo, al recuperar saberes tradicionales de la profesión y marcar nuevamente un tipo de rela-

ción distinto que acuña nuevas perspectivas. Esta toma de contacto inicial fue seguida de una búsqueda bibliográfica que nos ha acercado a un libro ya mítico entre los profesionales narrativos: *Medios narrativos para fines terapéuticos*, de M. White y D. Epston.

La información continuó por medio de la red y contactamos con profesionales que estaban desarrollando su trabajo desde este modelo. En este punto ya nos encontramos atrapados por la narrativa. Las ideas de la narrativa eran nuevas y resultaban muy sugerentes: presupuestos como el problema es el problema y no la persona; una visión del contexto sociopolítico que contempla los efectos del poder (tanto en los clientes como en los profesionales); cómo se construye el ciclo de debilitamiento progresivo, etc. Y representan un compendio de ideas novedosas: descen-tración y conversaciones de externalización, la deconstrucción, etc. Son nociones que iban atrayendo y enganchando cada vez más: la analogía del texto, los logros aislados. Cada concepto y cada autor nos interesaban mucho más, pero si tuviéramos que elegir una idea, un presupuesto que señalar como el determinante en la elección de investigar acerca de este tema, sin lugar a dudas ese sería el tratamiento que hace Foucault (2001) del poder y de la verdad, y cómo estos conceptos son trasladados por White y Epston a la PN.

Posteriormente, nos cautivó también de manera rotunda la postura terapéutica (Anderson, 1999), donde el profesional se ve como un creador y facilitador de un espacio y en una producción de favorecer un diálogo; se ve al profesional como un compañero, y donde cliente y profesional son expertos y donde cada uno aporta sus saberes. Se trata de una conversación dialógica caracterizada por una indagación compartida y que tiene los siguientes rasgos: «el espacio dialógico, la exploración y el desarrollo mutuos, la comprensión desde dentro de la conversación, el diálogo interno, la expansión y expresión de lo no dicho, el trasfondo de la conversación, el pertenecer a la conversación y la intencionalidad compartida» (Anderson, 1999: 158-159). Tratamos, pues, de mantener relaciones de colaboración y no de poder.

Esta visión profesional se encuentra próxima a otros tiempos profesionales donde el trabajador social se acercaba a los usuarios sin una organización que mediara tan fuertemente como hoy, y además el profesional trabajaba porque en su intervención se piense más en los aspectos emocionales del usuario que en las demandas de recursos económicos, lo que favorecía el crecimiento personal del usuario. Un ejemplo de esto aparece en nuestro relato como disciplina en el caso de María

Bielowski,⁴ uno de los primeros documentados, recopilado por una de nuestras pioneras, M. E. Richmond.⁵ En su descripción la autora plasma con orgullo la labor profesional de la compañera y lo relata en los siguientes términos:

Es muy probable que la habilidad de la trabajadora social para hacerse con una chica tan difícil radicara más en su imaginativa comprensión que en cualquier otro factor [...], lo más sobresaliente del caso es que la trabajadora social logró ver el mundo más o menos como este se ofrecía ante los ojos de su pupila. Probablemente, al esforzarse en evitar todo vestigio de rigidez mental y de tendencias inhibitorias de las iniciativas del cliente [...]. Cuando María se ponía difícil, la trabajadora social discriminaba entre el problema inmediato y lo que en su día –y no en ese momento– había sido comportamiento delictivo (Richmond, 1996: 28-35).

Como se desprende del relato que acabamos de narrar, desde el principio de la profesión ha existido una preocupación por lo que le importa a las personas, por sus emociones. Lo que vimos es que la PN nos permite volver a ello, pero desde una propuesta todavía más cercana a nuestros clientes.

En esos momentos vimos oportuno contrastar esta pasión, recién descubierta, por la posmodernidad y en particular por la narrativa. Con este objetivo mantuvimos unas jornadas de trabajo con docentes de los dos departamentos adscritos a la facultad, debatiendo sobre el libro anteriormente mencionado de White y Epston, *Medios narrativos para fines terapéuticos*, así como de otras obras de autores como G. Bateson, K. Gergen o M. Foucault, para reflexionar sobre algunas de las cuestiones acerca de la PN, la posmodernidad y el posestructuralismo, con el ánimo de determinar la posible investigación, lo que hemos dilucidado en este foro. Eran premisas tales como: averiguar si este material tenía potencial de trabajo, si era un modelo con una base teórica con fundamento o, tal vez, si nos encontrábamos ante una herramienta de trabajo sin suficiente base, pues puede tratarse de técnicas de prestidigitador, muy atractivas a la vista pero nada reales.

4. Emigrante polaca con dificultad de adaptación a la sociedad norteamericana. Es un referente utilizado por algunos docentes para mostrar una trayectoria profesional.

5. Mary E. Richmond: *El caso social individual*. Richmond es pionera en el trabajo social y una de las primeras en dejar constancia de su trabajo.

2.5.2 El bosquejo del trabajo: dando forma a la investigación

Después de unas pocas jornadas académicas y de muchas más lecturas, de muchos más debates y de reflexiones, tomamos la decisión de profundizar en el tema y realizar finalmente la investigación sobre él. Nos planteamos una serie de cuestiones importantes, como qué queremos conocer, por qué, para qué, cuánto, dónde, cómo, cuándo, a quiénes, quiénes, con qué... La respuesta a estos interrogantes nos ha llevado a la concreción y posterior elaboración del diseño de investigación, determinación clave para la elaboración de la estrategia que es el inicio del estudio. Esto, unido a un plan de trabajo donde secuenciamos paso a paso toda la organización del trabajo, permitió que todo el proceso fuera ágil y viable.

La elaboración de las técnicas de la investigación fue compleja; no vamos aquí a reproducir las cuestiones de selección y organización para la obtención de los datos que ya explicamos anteriormente, pero sí queremos hacer constar que la encuesta, sobre todo, resultó muy laboriosa, pues, al tomar la opción de no querer trabajar directamente con los clientes, el obtener conocimiento de sus estados emocionales y vivenciales por medio de los profesionales que les atendían entrañó cierto grado de dificultad en la confección del cuestionario. Esta circunstancia se vio reflejada en algunos profesionales que no contestaban el cuestionario, pues consideraban que no tenían suficiente información acerca de las emociones y de las vivencias de sus usuarios. Cabe recordar también que los encuestados debían tener conocimientos del enfoque de la PN.

Las otras técnicas de obtención de datos, como la discusión de grupos y las entrevistas, tuvieron una complejidad desigual. En la primera fue la convocatoria lo que supuso un mayor esfuerzo, y en las entrevistas la elaboración de los temas que se ajustaran a la verificación o no de la hipótesis inicial de la investigación. A pesar de ello, esta técnica fue muy gratificante, al contrastar el enfoque con los profesionales. El discurso que ofrecían estos era de plena satisfacción en el trabajo, tanto de ellos como de sus clientes, lo que nos permitía aventurar unas buenas expectativas para el desarrollo de este enfoque en el trabajo social, sirviendo, cómo no, sus experiencias sobre el modelo para los colectivos de los que arranca el estudio.

2.5.3 La obtención de los datos: la mirada de los implicados

Seguramente, la obtención de los datos es uno de los elementos de la investigación que suele generar siempre más sorpresas a los investigadores, pues los diseños no siempre cumplen con las previsiones de los investigadores, y en nuestro caso no fue una excepción.

Para la obtención de la información a través de la encuesta, como venimos exponiendo, era necesaria la formación de los encuestados. En ese sentido se organizaron seminarios y talleres sobre terapia narrativa, espacios docentes conducidos por distintos profesionales de reconocido prestigio dentro de la narrativa, como Alfonso Díaz Smith, del Colectivo de México, profesional formado por Michael White y David Epston. A este seminario acudieron 35 profesionales de distintas ramas del conocimiento, y al finalizar el seminario pasamos el cuestionario, que contestaron 16 personas. Organizamos un segundo seminario, que impartió Carlos Chimpén López, de la Universidad de Extremadura, y formado también en el Dulwich Centre de Adelaida. Este seminario lo realizaron 33 profesionales y contestaron al cuestionario 15 de ellos. El tercer encuentro fue un taller, que lo llevó a cabo David Denborough, uno de los máximos representantes de la PN colectiva, profesional del Dulwich Center Adelaida, en abril de 2013. A este último acudieron 25 profesionales, siendo válidos 10 cuestionarios; esta fue la tercera etapa de recogida de cuestionarios. El cuarto taller lo impartió David Epston, creador de las PN, profesor en la Universidad de Auckland (Nueva Zelanda). Este taller se realizó en marzo de 2014, y con él dimos por concluida la recogida de cuestionarios. A este taller acudieron 45 profesionales, pero el cuestionario no se les pasó a todos, dado que muchos de ellos ya tenían una formación avanzada y en esta fase de recogida de datos queríamos, como ya habíamos dicho, una primera aproximación a la PN, así que solo recogimos finalmente 9 cuestionarios.

A pesar de la formación adquirida, muchos profesionales no se veían suficientemente preparados para contestar, o bien no tenían datos de sus clientes, o bien no querían contestar, o bien simplemente no se sentían suficientemente implicados por la narrativa, y algunos, como comentamos anteriormente, no conocían a sus usuarios lo suficiente como para contestar algunas preguntas. El resultado de este proceso, tal y como se ha dejado constancia anteriormente, fue que se completaron bien 50 cuestionarios, y se rellenaron algunos más, pero o no estaban completos o no bien contestados, por lo que el resultado final fue el mencionado antes.

En medio de los dos primeros pases de la encuesta, se llevaron a cabo los dos grupos de discusión, uno de profesionales del sector público y otro de organizaciones no gubernamentales (tercer sector). En ambos casos se trabajó la confección del grupo, proceso que comenzó con el contacto con los dos informantes clave, uno por cada uno de los grupos, y proseguimos con su diseño, la propia convocatoria de los grupos y la gestión de todo el proceso (con la remisión de cartas). Se trabajó también la gestión de

la recompensa, etc. Previo al grupo de discusión hubo todo este trabajo que, en tiempo real, fue de al menos cinco meses, pues hubo que gestionar el/la sustituto/a de última hora, el laboratorio que se estropeó, se dieron bajas del personal, etc. No resultó fácil, pero finalmente las distintas variables se pudieron armonizar.

Nos gustaría destacar que todos los profesionales implicados en la obtención de datos, tanto los de las encuestas como los que participaron en los grupos de discusión, se manifestaron en general muy satisfechos por haber podido colaborar, ya que esto les había proporcionado la oportunidad de descubrir una forma nueva de intervención social que les parecía muy interesante. De hecho, un gran número de ellos se planteó gestionar su trabajo desde este modelo de intervención.

De igual manera, los compañeros que participaron en las entrevistas se sintieron satisfechos por colaborar en la investigación. El caso no era tanto descubrir el enfoque como poder dejar aquí constancia de su trabajo y compartir interrogantes de cara a una adaptación de este al trabajo social y a su desarrollo en los servicios sociales. La obtención de las entrevistas fue bien aprovechada en las III Jornadas de Terapia Narrativa, celebradas en Valencia, que reunió a muchos profesionales del Estado que venían trabajando ya en este enfoque, y fue en este espacio donde se desarrollaron algunas de las entrevistas, otras se realizaron de forma no presencial, por Skype. En ambos casos fueron muy satisfactorias.

6 Datos, resultados obtenidos y discusión

En este capítulo centramos todos los resultados obtenidos en el estudio a través de las distintas técnicas utilizadas, la manera en que reclutamos a los intervinientes, su perfil, cómo se explotaron esos resultados, etc. Los datos nos dejaron ver las reflexiones, las emociones de quienes participaron en este estudio y el análisis de las potencialidades de la PN como eje vertebrador de un nuevo modelo de práctica social en trabajo social desde la narrativa. También hallamos en este apartado el análisis de los discursos que apartaron cada una de las distintas técnicas utilizadas.

La estructura de este apartado está organizada a partir de las distintas técnicas de investigación llevadas a cabo. Así, en primer lugar ofrecemos los datos y resultados obtenidos de cada una de ellas. Por tanto, se recoge el trabajo de los grupos de discusión con los profesionales de los servicios sociales públicos y con los del tercer sector, cuyos participantes fueron trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogos, voluntarios, maestros, etc. El pase de los cuestionarios a profesionales con formaciones de diferentes disciplinas y que mayoritariamente trabajan en contextos de ámbito social, con una formación mínima sobre las prácticas narrativas de al menos unas 20 o 25 horas. Y damos a estos profesionales los suficientes conocimientos para poder situarnos adecuadamente en la necesidad de este modelo o no. En este apartado encontraremos también los resultados de las entrevistas en profundidad llevadas a cabo a élites que en este caso son profesionales ampliamente formados en PN que ejercen su labor en centros públicos de ámbito generalista en organizaciones no gubernamentales, también generalista, y que su función la desarrollan desde la intervención en este modelo y por lo tanto nos pueden situar adecuadamente sobre la viabilidad del modelo en estos contextos.

Y a cada resultado que facilitamos, a continuación, damos a conocer la discusión generada alrededor de dichos datos. El tratamiento de este

capítulo estructurado de este modo pensamos que orienta mejor al lector acerca de su contenido y todo el proceso de reflexión llevado a cabo.

Para cerrar esta sección queremos destacar que este análisis ofrece la oportunidad de adentrarse en exploraciones de las prácticas narrativas, de conocer la mirada de los profesionales de los servicios sociales y cómo estos ven a sus clientes, y cómo es la estructura organizativa de estos servicios. También encontramos en esta penúltima parte algunas opciones que adoptan la forma de preguntas que los profesionales podemos introducir en las conversaciones con las personas que nos consultan. Aquí se exploran esas opciones de prácticas a través de las técnicas de investigación utilizadas.

1. Resultados, análisis de los datos y discurso de los grupos de discusión

Los resultados obtenidos de los dos grupos de discusión los hemos agrupado en dos grandes apartados que respondían a las preguntas que se suscitaban para la discusión. Estas giraron en torno a los servicios sociales por un lado y por otro la PN. Aquí cuando nos referimos a los servicios sociales estamos incluyendo a los públicos y a las ONG que prestan esos servicios sociales, pues hemos contemplado más el servicio prestado y competencias desarrolladas.

Las preguntas se abordaron de manera genérica para no contaminar la discusión, y sus respuestas fueron organizadas posteriormente atendiendo a criterios de índole cualitativo, que era lo que esta parte de la investigación requería. Siguiendo esta propuesta, la presentación de los datos está organizada en dos apartados: los servicios sociales y el trabajo social y la terapia narrativa. Seguidamente pasamos a detallarlos.

1.1 Los servicios sociales y el trabajo social

Los dos grupos de discusión giraron en torno a dos temas, el primero el binomio servicios sociales y trabajo social, entendiendo la primera parte de esta ecuación como servicios de atención asistencial de carácter generalista de entidad pública o no lucrativa, es decir, entidades no gubernamentales, y la segunda, el ejercicio profesional de los trabajadores/as sociales. En este punto se abordaron categorías como la percepción sobre el servicio, los efectos que dicha percepción causa sobre el servicio y, finalmente, el oficio del trabajador social, de la profesión, de su situación, etc.

El segundo tema versó sobre el conocimiento de los profesionales acerca de este nuevo modelo, sus ventajas y los aspectos positivos, así como sus inconvenientes, cómo describen a los usuarios de estos servicios y por último qué consideran necesario para la implementación de este modelo.

Con la misma dinámica establecida en la exposición de los datos, facilitamos la discusión; de este modo, la comprensión y relevancia de estos conformarán una unidad de diagnóstico con arreglo a la realidad examinada.

Para el análisis de datos textuales nos hemos basado en el nivel o dimensión a partir de Ortí (1995) en un análisis del discurso. Mediante una interpretación de los sentidos (pragmática)¹ que están latentes en el discurso hemos querido ponerlos de manifiesto. Quisimos descubrir los distintos tipos de discurso que se cruzaban, los silencios, los juegos de significados, los estereotipos, las ideologías y las creencias subyacentes, así como conocer los consensos y los disensos relativos al proceder profesional. En conclusión, ¿qué relaciones sociales (entendiendo por ellas los aspectos políticos entre profesionales-clientes e instituciones) se constituyen desde la práctica discursiva de los profesionales?

Pasamos a dar cuenta de las categorías de análisis del primero de los temas, aquel que habla de los servicios sociales y el trabajo social.

1.1.1 La percepción de los servicios sociales por parte de los informantes

El primer aspecto importante que destacan los informantes es la *burocratización* de los servicios sociales y, como consecuencia, la complejidad del proceso y su ralentización, elemento que describen en el debate sobre cómo perciben los servicios las/os profesionales. En los últimos años se ha implantado un proceso evaluativo de la gestión de los servicios, que se suma al complejo y largo procedimiento de atención.

Lo que pasa es que la calidad de gestión también es importante en el sentido que a los ciudadanos les tenemos que dar unos servicios con las máximas garantías, pero claro lo que no se puede es trabajar en todos los protocolos y [...] pero la calidad de registros que tienes que cumplir y bases de datos [...] te quita mucha calidad de intervención [...] te quita mucho tiempo (Grupo 1).

1. La pragmática lingüística estima que, para decodificar el significado en acto de comunicación, no basta con conocer el código lingüístico; son esenciales una serie de factores extralingüísticos para la adecuada interpretación de los contenidos, entre ellos el emisor, el receptor y el contexto, los rasgos o características que los configuran (Escandell Vidal, 1999).

Sobre la percepción aparecen dos indicadores que identifican esta categoría. Uno es la excesiva *burocratización* que según los propios profesionales les invade, les aturde y como consecuencia no les deja atender bien a los clientes. Al mismo tiempo dicen que es necesaria porque el proceso evaluativo de la gestión de servicios garantiza los derechos de los clientes. Están en una paradoja constante que les tiene inmovilizados; no pueden atender bien a los clientes por el exceso de papeleo y al mismo tiempo esto garantiza los derechos de los NO bien atendidos.

Si esto fuera una familia (Bateson, 1992), diríamos que estamos en presencia de una relación de doble vínculo: uno contradictorio, por un lenguaje paradójico (Bateson lo plantea para que se establezca una relación de doble vínculo), y otro que constituye una relación en la que para una de las dos partes o para ambas está en juego su supervivencia. Parece ser que la institución para sobrevivir necesita tener papeles que le den ese carácter hegemónico y los profesionales se aferran también a esos papeles, que solo ellos saben hacer, y esto también les garantiza su supervivencia. De este modo se crea un círculo vicioso del cual es imposible escapar, y si lo analizamos desde la óptica batesoniana lo podremos ver como la emisión de mensajes incongruentes a distintos niveles lógicos, también conocidos como *mensajes paradójicos*.

Esta situación, que puede parecer inamovible, no es del todo así, pues en el discurso veremos cómo hay espacio para elaborar cambios; esto lo apreciaremos más adelante: hay latente una añoranza de otro esquema de trabajo, de otros tiempos donde se gestionaba la intervención social de otra manera.

Otro punto interesante que resaltan los informantes es la *falta de coordinación* y trabajo conjunto entre servicios, fruto de la complejidad y especialización del sistema:

Y a veces lo que te decía yo es que existe, yo a veces le llamo contacto, contacto, estamos todos en contacto, pero coordinación de planificar, de saber cada uno lo que tiene que hacer, hasta donde llegan sus limitaciones porque la administración te pone limitaciones (Grupo 1).

La dificultad de esta coordinación se suple, en muchas ocasiones, con una relación mucho más informal entre los técnicos, entre las personas, que entre las propias instituciones o servicios:

Yo lo que pienso es que con servicios sociales la relación está siendo más a nivel personal con los trabajadores sociales que más a nivel de institu-

ción de decir «ayuda en» que a lo mejor son ya más ellos que a lo mejor te llaman (Grupo 2).

Los informantes destacan que esta coordinación sí existía durante etapas anteriores a la reestructuración y crecimiento de los servicios sociales:

Ese trabajo en equipo, esa coordinación y la verdad es que hubo momentos buenos de compartir y de tal, pero en los últimos años yo creo que hay es, es, es caótico y no hay presupuesto y no hay nada (Grupo 2).

El otro indicador sobre el cual queremos reflexionar en esta categoría es la *falta de coordinación*. Los profesionales se lamentan de la inexistencia de esta herramienta de trabajo y rememoran los inicios de los servicios sociales, cuando sí se daba la coordinación. Esta circunstancia no solo se viene dando dentro del sistema público, también los profesionales del tercer sector hablan de la nula coordinación existente entre ellos y los servicios públicos.

Resulta irónico que los profesionales hablen de que la ley plantea la coordinación como instrumento necesario de trabajo, que entre ellos hay una buena relación entre los profesionales dentro de los servicios públicos y entre estos y los del tercer sector, pero la complejidad y especialización del sistema conlleva la nula existencia de coordinación. La causa de esta situación la atribuyen a la reestructuración y crecimiento de los servicios sociales.

Esta situación recuerda mucho a los inicios del trabajo sistémico. En aquellos momentos se venía abordando la terapia de familia desde la visión de la primera cibernética. En esa etapa, una de las cuestiones que se planteaba consistía en observar cómo en muchas familias se creaba la figura de un chivo expiatorio que explicara todos los conflictos por los que atravesaban. Así, el resto de miembros de la familia se liberaba de ser culpable de todos los problemas y la culpa recaía en ese miembro del grupo familiar (el chivo expiatorio).

Si nos fijamos en el discurso de los profesionales sobre la coordinación que tienen de los servicios sociales, se aprecia con claridad que ven conflictos, pero que en ningún caso ellos son los responsables; el chivo es aquí la *institución/organización*, ella es la que todo lo cambia, ellos solo son unos sufridores más de esa situación que ha generado la institución, y los profesionales se ven atrapados en la maraña institucional. Esta situación parece más asfixiante en el caso de los profesionales de los servicios sociales públicos, ya que son estos los que más insisten en señalar a la institución como generadora de todo lo patológico que sucede en los servicios sociales. Se

obvia por completo el *poder constitutivo*, aquel en el sentido positivo que argumenta Foucault por ser constitutivo o determinante en las vidas de las personas y que implica que soportamos los efectos del poder y ejercemos poder sobre otros, y que por lo tanto no podemos contemplar con aquiescencia nuestras prácticas.

Así, los profesionales de los servicios sociales públicos y del tercer sector perciben a estos como muy burocratizados y con una falta total de coordinación. No sintiéndose responsables de esta situación.

Finalmente, la incidencia de la crisis económica de los últimos años está presente de manera protagónica a la hora de llevar a cabo muchos de los proyectos por falta de dotación de recursos. Así aparece otro *chivo expiatorio* de la situación problema, que queda reflejada en los comentarios: «Como la Conselleria no pagan puntualmente, es difícil hacer un programa de intervención porque no hay contraprestación (Grupo 1)».

Como consecuencia se ha producido un aumento de la demanda, a nivel general, que ha derivado en la saturación de los servicios y del trabajo: «Se tiene que racionalizar el servicio, entonces es que es así [...] por la saturación de trabajo que hay (Grupo 1)».

1.1.2 Los efectos que perciben los profesionales del funcionamiento de los servicios sociales

Dentro de esta categoría, el grupo de discusión nos llevó a introducirnos en otro plano, más concreto, aquel donde se evalúa qué efectos produce el sistema de funcionamiento de los servicios sociales en los usuarios. Los informantes destacan dos indicadores claros: la dependencia y la cronificación.

Respecto a la dependencia, los informantes consideran que el modelo actual, lejos de proveer a los usuarios de herramientas y recursos que faciliten su desarrollo, produce el efecto contrario al convertirlos en «dependientes de la administración (Grupo 1)», de sus ayudas y de sus programas: «En vez de dar unas herramientas para que se supere por sí misma [...] Ya como profesionales sabemos muy bien que estamos aplicando esa ayuda y que no va a resolver nada y es frustrante (Grupo 1)».

Y unida a la dependencia, los informantes hablan de la cronificación de los usuarios y de sus circunstancias: «[Pregunta] “me pides, te doy” ¿qué genera? ¿Qué creéis vosotras que genera? [Respuesta] dependencia [...] cronificación (Grupo 1)».

Este discurso nos sitúa en la falta de una sólida construcción de *agencia personal* que dote a los clientes de recursos que los ayuden a gestionar sus problemas; por el contrario, el trabajo que se viene desarrollando es la

categorización y la elaboración de tipologías que encasillan al cliente en un estrato que implica si es o no objeto de ayudas. Esta situación, que se viene prolongando en el tiempo, nos lleva a una cronificación en la situación de sus clientes. Nos encontramos en un proceso continuo de *cosificación* de los usuarios, producto de las técnicas de control social establecidas por el sistema, dirigidas al *sometimiento* y a la *objetivación* de las personas. En estas circunstancias las personas se desdibujan y se convierten en «cuerpos dóciles», anulando toda capacidad de generar cambio alguno.

1.1.3 El oficio del trabajador social

Un argumento muy interesante e importante que ha aparecido de manera insistente en ambos grupos de discusión, ha sido la evocación del modelo de intervención comunitaria propio de los años ochenta y noventa. Los relatos y la memoria de los informantes sobre la praxis del trabajo en el campo, en contraposición al actual modelo de intervención, hacen que sea un punto de interés en el análisis de los discursos. Un modelo basado en la cercanía con el usuario y la presencia del técnico en la *calle*:

Antes se estaba mucho más en la calle [...] y es como conoces realmente el caso porque tú ves una visita a domicilio te dice muchísimo de la familia, muchísimo es más de lo que te pueda contar [...] La idea vertebradora era la del acompañamiento al usuario en todo el proceso (Grupo 2).

Por lo tanto, según los informantes, era un modelo de intervención planificado con un proyecto individualizado para cada usuario en función de sus circunstancias y necesidades:

¡No era dame y te doy! No, vamos a ver, eras tú la que decías «para conseguir estos objetivos vamos a aplicar esto», una planificación, el proyecto de intervención (Grupo 1).

Sin embargo, el modelo de intervención actual, definido como «dame y te doy» se aleja de esa idea de práctica social de acompañamiento y proximidad, de cercanía con el usuario, de una práctica sociorrelacional de trabajo social, dejando a los trabajadores sociales como meros gestores de recursos:

Yo creo que sí, yo veo que esto es una gestión de recursos, quiero decir, hay una demanda y se cubre una demanda con unos recursos, pero el trasfondo, el fundamento que está bajo no, es decir, no hay una atención, yo lo veo así, es todo muy rápido, los recursos y todo muy [...] (Grupo 1).

Los informantes comentan que en estos momentos, debido a los factores explicados anteriormente (tiempo, saturación, burocratización), la consulta se resume en una satisfacción de la demanda.

Yo creo que hemos pasado a exigencia social, exigencia al profesional que tiene que darlo todo, es otra forma de dar, sabes, exigencia por parte del usuario, pero por parte de la propia administración donde tú trabajas, entonces se llega a eso, a que como si fuésemos una empresa de productividad pues nos contarían los tiempos [...] nos contarían los materiales (Grupo 1).

Y no tanto en una práctica para solucionar la situación.

Es que son servicios de escucha, pero de escucha rápida [...] yo creo que despersonalizados [...] No hay diálogo, no hay diálogo, no hay comunicación, les pido, doy [...] a veces les dices que la administración ya no es asistencial, ¿no?, de la casa de la caridad o tal, pero sí que a veces te deja ese lastre de decir demanda respuesta, demanda respuesta y todo burocratizado, todo a través de documentos, de proyectos y tal pero muy compartimentado (Grupo 1).

La atención actual no es una intervención de objetivos sino de necesidades y circunstancias inmediatas.

Intervenimos depende del tema, intentas ver qué, cuál es el origen del problema, por qué ha llegado a esa situación e intentamos, yo por ejemplo [...] yo le hemos intentado solucionar el problema primero pagarle para que no los tiren a la calle [...]. Y luego las personas que van también, van a solucionar su problema instantáneamente, no van a contarte su vida y condicionaran lo que tú quieras oír para que les soluciones el problema (Grupo 2).

Y las consecuencias en los técnicos son el estrés, la saturación o la impotencia ante la demanda, la coyuntura y los recursos disponibles:

Es su parte de limitación temporal y eso se ha trabajado, vale, con ella como compañera, como yo un día que puedo estar cargada que salgo de entrevistas psicológicas y estoy que me chupan la yugular con la energía (Grupo 1).

Por lo tanto, según la percepción de los informantes, el modelo de intervención actual se aleja mucho del modelo de intervención de tiempos pasados en los que el/la trabajador/a social era un/a acompañante en el proceso, en el que se establecía un itinerario y unos objetivos hasta que

el usuario conseguía superar la situación: «[...] o sea, no directiva sino acompañándola a hacer la reflexión y la conciencia de lo que me está pasando y entonces ya funciona por sí misma y la suelto y yo ya me retiro (Grupo 2)».

Esta categoría –el oficio de trabajador social– habla mucho del concepto de intervención, que lo identificamos con la idea de querer actuar, con tomar parte voluntariamente, con posicionarse del lado del cliente, etc. Esta concepción basada en modelos modernos se encuentra en los relatos de los profesionales que recuerdan con nostalgia el trabajo de los años ochenta y noventa, donde hacían intervención comunitaria, que se caracterizaba por la cercanía con el usuario y su presencia en la calle era una constante. El acompañamiento al usuario en sus problemas, una práctica de diálogo de escucha, en contraposición a la intervención actual que carece de todo ello.

Si miramos con ojos narrativos el discurso de los profesionales, tal vez podamos intuir que aquel modelo se encontraba cerca de este modelo de conversaciones con el cliente, de doble escucha, de no diagnósticos del déficit, de reflexión, de trabajo sobre los logros, etc.

Un oficio que debería optar por trabajar más desde la colaboración con los consultantes para poder así explorar los efectos de esas «verdades normalizadoras» en la vida y las relaciones de las personas. Adoptando una postura reflexiva que pueda producir el descubrimiento de nuevas soluciones, alejándose de propuestas positivistas e introduciendo un nuevo código profesional que ayude a construir un nuevo contexto cooperativo entre los usuarios y los trabajadores sociales que genere un nuevo oficio de trabajo social que le dé una nueva imagen de sí mismos y que les identifiquen mejor con los objetivos profesionales marcados en la última conferencia de FITS y AIETS en 2014, en Australia.

1.2 *La PN*

En este apartado hemos recogido las percepciones que los informantes tienen sobre la PN en esta segunda unidad temática, y hemos establecido cinco categorías de análisis del discurso. Estas son:

- Definición de PN
- Ventajas y aspectos positivos
- Inconvenientes y aspectos negativos
- Delimitación poblaciones objeto-diana
- ¿Qué se necesitaría para su implantación?

Cabe decir que ninguno de los dos grupos de discusión (tanto los profesionales del sector público como los del tercer sector) ha llevado dicha intervención, por lo que únicamente se sitúan en el plano de la hipótesis y la posibilidad de implantación; la consecuencia es que sus discursos están profundamente mediatizados por este hecho. Pero la base de este punto era saber si existía un malestar por las intervenciones que se estaban llevando a cabo por los profesionales y conocer si había margen para otras alternativas de práctica.

1.2.1 Definición de PN

Consideramos conveniente dar una aproximación al concepto por parte de la analista del grupo, pues, aunque no debían tener un conocimiento amplio, para poder opinar era necesario aportar alguna información. Conocer la predisposición de los profesionales a trabajar desde otros ángulos, saber si el sistema se muestra ágil a los cambios o por el contrario es rígido. En términos sistémicos y mirando a los profesionales como un grupo familiar, podríamos hablar de qué nos llevaría a contemplar el análisis si nos encontramos ante una fuerte resistencia que nos situase ante una homeostasis negativa o, si por el contrario, nos encontraríamos ante una morfogénesis. En este análisis y en esta primera categoría los objetivos que nos marcamos eran solo acercarnos a una exploración. En consecuencia, ha sido difícil encontrar su definición:

Tiene que salir de ellos que construyen, claro porque si no hacen un análisis real de la situación planteas un programa de intervención, pero los objetivos ni participan en la construcción de ellos y eso es muy importante [...] que lo vean (Grupo 1).

No obstante, sí se ha considerado que «es una terapia novedosa (Grupo 1)» y están abiertos y con buena predisposición, en general, a su aplicación.

Hemos visto la escasa capacidad, por parte de los integrantes de los grupos de discusión, de explicar o definir la PN. En general, observamos que en ambos grupos definen la práctica como una *herramienta* más dentro de las diferentes posibilidades que tienen para la intervención.

Sería una herramienta más, una terapia más para tener, pero en muchos casos es muy difícil aplicar, va vinculado muchas veces a las ayudas (Grupo 1).

Es un instrumento, es un instrumento, pero no lo manejamos [...] es como si nos das ahora un móvil de estos nuevos, maravilloso, con muchísimas prestaciones; bien, pero no sé manejarlo (Grupo 2).

Los miembros del grupo no son capaces de dar una definición sobre la narrativa, para explicarla lo hacen a través de la utilidad que le ven a este modelo de práctica. En ambos grupos la consideran una herramienta más de trabajo, dentro de las diferentes posibilidades que hay de intervención. lo que indica claramente que no se han situado en la forma diferente de abordaje que tiene la PN; no es un modelo más de intervención de la modernidad, estamos en otro andamiaje que no han visto.

Ahora bien, nos movemos en dos planos diferentes, algunos profesionales dicen que sí y otros dicen que no. O lo que es lo mismo, los que ponen resistencias y/o frenos y los que muestran un nivel de cooperancia (literalmente, transformando, etc.), concepto que utiliza Steve De Shazer (1988) en la terapia breve centrada en soluciones para referirse a la actitud que muestran algunas familias en la intervención terapéutica.

Así observaremos que algunos de los profesionales, con apenas referencias sobre la narrativa, han puesto unas barreras de contención muy altas para que no pase nada prácticamente. Que ningún viento altere su rumbo. Las resistencias a un posible cambio se han hecho muy evidentes y los frenos a innovar en su práctica son notables, aunque luego algunos modificarán su primera posición.

Ambos grupos sí convergerán en la necesidad de formación y al hacer referencia a ello por primera vez lo hacen conscientes de que trabajan desde un posicionamiento teórico *más o menos consciente*. Este es un primer paso muy importante en el reconocimiento de la responsabilidad profesional en el estado actual de los servicios sociales. Como podemos ver, no hemos conseguido una definición clara sobre narrativa, pero se empiezan a dar los primeros pasos para comenzar a tomar compromisos, sobre todo en la implicación que tienen los profesionales en su trabajo.

1.2.2 Ventajas y aspectos positivos

En esta primera toma de contacto con los grupos de discusión, nuestra intención era saber la predisposición para hacer cambios en el ejercicio profesional. Así, después de reparar en una primera conceptualización sobre un nuevo enfoque, la PN, ahora se trataba de profundizar sobre las posibilidades que le ven a este nuevo modelo de práctica.

En concreto, analizamos los aspectos positivos y las ventajas que los informantes asignan a la práctica narrativa. Lo más importante es que posibilita que el usuario externalice el problema que mediatiza su vida con la finalidad de poder contextualizarlo y de ese modo tratarlo.

Yo la ventaja es evidente que hacen conscientes sus problemas y entonces es más fácil el poderlos abordar [...]. Yo lo valoro como positivo y además me parece innovador porque me parece que se puede llevar a la práctica, vale, me parece bien, conozco los modelos, sí que es lo que te decía, yo pienso que hasta lo que es externalizar el problema y todo, es muy factible y muy manejable pero lo que es la construcción ya de la historia... (Grupo 1).

Es interesante ver cómo en un determinado momento se ha comparado la práctica narrativa con el modelo de intervención comunitaria y con la idea de acompañamiento.

Es un poco devolverles que cada uno tiene su parte importante de responsabilidad y que la administración no les va a resolver para nada su problemática porque la luz te la cortan este mes, pero probablemente este mes o el otro te la vuelvan a cortar, entonces, no, es que no tengo otra, bueno [...] que no era terapia narrativa, pero era un acompañar y un estar cerca de la familia que te tenía como referencia (Grupo 1).

Las ventajas y los aspectos positivos de la PN que los grupos valoran positivamente es el posicionamiento que la narrativa trae consigo de externalizar el problema, pues consideran que «el problema mediatiza la vida» del cliente, algo muy semejante al principio de White y Epston –la persona no es el problema, el problema es el problema–. Se ve los problemas separados de la persona y asume que las personas tienen muchas habilidades, capacidades, competencias, creencias, valores y compromisos que las ayudarán a cambiar su relación con los problemas en sus vidas. Optar por la externalización implica entender al cliente desde otra perspectiva, creer en su potencial para gestionar su vida. Esto significa que, sin ser los profesionales de los grupos de discusión unos conversos, sí hay margen para pensar que es posible introducir este esquema de trabajo.

Porque es evidente que las conversaciones tradicionales entre profesionales y usuarios, como venimos señalando, invisibilizan las prácticas sociales que promueven, y por el contrario tienen un efecto de sostén y de nutrir al problema (Morgan, 2000).

Hay margen, pues, para trabajar conversaciones de externalización, pero además las profesionales reivindican su herramienta de trabajo fundamental, trabajar a partir de la palabra, a partir de los mensajes. K. Gergen, al hablar de la terapia narrativa, al argumentar sobre la construcción narrativa, una de las expresiones que utiliza es «formas particulares de hablar con la gente acerca de sus vidas y de los problemas que pueden estar experimentando» (Gergen, 2007: 204). Si estos profesionales de los ser-

vicios sociales recuperan su técnica por excelencia, como es la entrevista, y se alejan de poderes científicos que les frustran a ellos e invalidan a sus clientes, a buen seguro que estarán próximos a plantearse un trabajo desde la PN. Si unimos que en sus relatos aparece, constantemente, la necesidad de volver a un trabajo de cercanía, de acompañamiento a los clientes y de volver a aquel trabajo comunitario, podemos aventurar que hay bases suficientes para poder hacer otro plan de trabajo o al menos para intentarlo.

1.2.3 Inconvenientes y aspectos negativos

Los informantes han señalado los inconvenientes que ven, a priori, para la implantación de la práctica narrativa dentro de la labor profesional de los equipos de trabajadores de la acción social. El aspecto que más veces se ha señalado es la cuestión del tiempo o concretamente su ausencia. Como hemos visto, la excesiva burocratización o la saturación dan como resultado una reducción en los tiempos de consulta y en los periodos de seguimiento, de tal manera que la variable tiempo aparece como clave y determinante para el éxito de la implantación de este enfoque.

Es una terapia que yo considero que como intervención es costosa y es larga en el tiempo, yo parto de que muchas veces tengo una hora y más, yo podría ponerla en práctica [...]. Es un tema delicado, hay que ir al ritmo de la mujer, no al ritmo de planteamientos [...]. En servicios generales yo creo que es muy difícil, pero con esta vorágine que tienes en la puerta a diez personas que sabes que es un cuarto de hora y dices ¡madre mía! (Grupo 1).

La discontinuidad en el seguimiento de los casos se produce por diversos factores e impide o entorpece la terapia narrativa. Un factor es el propio funcionamiento del sistema en el que se busca la satisfacción de la demanda inmediata y no tanto de la situación.

Cuando les llega la contraprestación pagan en un pago único varias mensualidades y desde que cobran [ruidos] hasta que los vuelves a ver, pasa bastante tiempo [...] la intervención se va cortando, es difícil, es muy difícil. [...] La dificultad está más, por ejemplo, una mujer acude, lo que estaba comentando X y ya no vuelve a acudir hasta el año, en un año [...] que no sabes si ha tenido una crisis o bueno, pues ahí lo veo más difícil, pero bueno... (Grupo 1).

También se señala como inconveniente a la hora de implantar la terapia la burocratización y complejidad del procedimiento que se debe seguir y que, por sus características, imposibilita su implantación.

Y también la dificultad esa que dices que como la primera entrevista muchas veces ya tienes que empezar a rellenar todo el tema de registros, o sea los centros de servicios sociales que yo también he estado, es que, y ahora es mucho más, todos los registros, todos los objetivos, todo lo y tal; entonces ahí no puedes, no se puede llevar a cabo [...] En una primera entrevista ya tienes que estar planteando aplicación de recursos y objetivos, que en esa primera entrevista ya tienen que firmar el plan de contraprestaciones, en mi caso concreto con el tema de la renta (Grupo 1).

Este modelo de intervención actual, de inmediatez y gestión de los recursos, choca frontalmente con la propia naturaleza de la práctica narrativa, centrada en la persona y su historia y no tanto en la circunstancia puntual. Pero también choca con el perfil profesional, con la ética del trabajo social, como veremos más adelante.

En las demandas es muy importante cuando nos llegan que hagamos el análisis de esa demanda por qué estás aquí y qué es lo que me pides y tratar de ajustar, eh, cuando tú haces esa hipótesis de trabajo y ajustar esas dos realidades y entonces es cuando podemos ser eficaces con esa persona y nuestro trabajo va a tener una evolución y un seguimiento y por eso vienen y por eso nos vuelven otra vez a las acogidas porque van encontrado esa respuesta más ajustada (Grupo 2).

Los informantes asocian de manera indirecta la terapia narrativa a la idea de acompañamiento y, por ende, su ausencia en los modelos actuales de intervención.

Si yo consigo acompañar a esa persona, distanciarla del problema para que vea su problema, él automáticamente va a sacar sus recursos y va a sacar su propia reacción y capacidad de reacción al problema y soluciones, con lo cual yo no tengo que hacer como terapeuta solamente acompañarla [...] yo lo entiendo así y en ese ámbito es en el que yo me sitúo (Grupo 2).

El propio procedimiento de atención estandarizado sería incompatible con la terapia narrativa: «A las ayudas, claro, tienes primero que entrevistar, entrevistar a la familia, llevar a la comisión de ayudas, volver a citar, que te firmen documentos, hacer el informe (Grupo 1)».

La actual crisis económica puede incidir de manera negativa en la aplicación de la terapia ya que requiere una importante dotación de recursos (tiempo) que en estos momentos puede ser inviable: «Sería una herra-

mienta más, una terapia más para tener, pero en muchos casos es muy difícil aplicar, va vinculado muchas veces a las ayudas (Grupo 1)».

Si ahora nos centramos en los factores internos o del sistema, los informantes hacen hincapié en la complejidad de la situación de los usuarios y que, en muchos casos, el contexto sociofamiliar dificulta la aplicación de la terapia.

Como decía yo a esta persona la acompaño y hago que vea las cosas, sí, pero es que hay personas que hasta su nivel de cultura es tan bajo que no son capaces de tener recursos o ver sus recursos, no saben cuáles son, hasta tienes que explicarles: «tú eres una persona que tiene recursos y que tienes que valorarlos y que tienes que conseguir descubrirlos», y a lo mejor hasta le tienes que explicar cuáles son sus propios recursos para que ella sea capaz de pensarlo (Grupo 2).

Y, por otro lado, el inconveniente más señalado por los informantes, junto al tiempo (factor externo), es la dificultad de externalizar los problemas por parte de los usuarios.

Yo creo que no es tan fácil que cada uno vea sus [...] o que se pongan en otro punto para verlo, que cambien el discurso [hablan varias informantes] desde otro prisma, como si te pusieras en otro punto para ver la realidad, es la misma realidad (Grupo 1).

A mí es que me da la sensación que no es tan fácil que la persona sea capaz de reconocer o detectar cuál es su problema o de quererlo sacar porque [...] eso es lo primero, a mí me ha gustado como tal, sí, pero ese primer puntito no sé si será fácil (Grupo 2).

Junto a esa dificultad de externalizar aparece la idea del engaño, por parte de los usuarios, como forma más habitual de resistencia.²

Y después también es verdad que nos engaña mucha gente [...] o nos dejamos engañar porque a veces hay que dejarse engañar porque para hacer el enganche [...] Porque claro, ves cosas que no te cuadra, que te cuentan otra cosa y ves que te contestan y no cuadra con lo que, bueno, pero también nos dejamos engañar (Grupo 2).

Y finalmente es interesante observar cómo algunos de los técnicos consideran que la terapia narrativa sería una opción más propia de otros campos, como el de la psicología, que de los y las trabajadores/as sociales.

2. Cabe destacar que esto solo lo han señalado en el grupo 2.

Claro, en el día a día que es como tú dices, que ya tienes que rellenar ficheros, ya tienes que ver recursos y tal, cuando te afectas una problemática de este tipo y tal, lo que haces es derivarlo a la psicóloga del centro y si ella puede, pues si puede hacer unas entrevistas pues eso con más tiempo, más centradas en lo que es el problema (Grupo 1).

En este punto, los dos grupos manifiestan sus miedos, sus temores. Algunos de ellos ya los habíamos visto anteriormente al referirse a la situación de los servicios sociales, como el trabajar sobre demanda (entendida esta como solicitud de recursos), la burocratización. Pero aparecen nuevos miedos, nuevas barreras para trabajar la narrativa; se cuestiona la disponibilidad de tiempo, la falta de seguimiento en los casos, *la discontinuidad* de la que los profesionales hablan. Vuelven a recurrir a la planificación de los servicios, el sistema de intervención actual, se apuntan nuevos problemas tales como la crisis económica actual, e incluso que esta intervención es *más de psicólogos*, continúan sacando miedos al exterior. Hasta ahora nada profundamente nuevo, pues tanto la cuestión económica como la pertinencia o no profesional solo son excusas para no afrontar un posible cambio.

En estos momentos no se plantean que pueden cambiar, hacer otras cosas, están *saturadas por el problema*, necesitan externalizar el conflicto. Así, con narrativa o sin ella, estos profesionales ahora mismo no ven que puedan continuar trabajando en los servicios sociales, están desbordados por el problema. Sobre todo, los profesionales de contextos públicos, puesto que los del tercer sector están más predispuestos a cambiar y no se encuentran tan saturados por los problemas, y aprecian *logros extraordinarios* que son posibles vías para trabajar desde la práctica narrativa.

Cabe resaltar que en este punto ha aparecido una variable nueva muy relevante, que merece que nos detengamos en ella. Esta no es otra que el cuestionamiento que se hace de los clientes por parte de los profesionales. Los cuestionan porque no los consideran capaces de poder externalizar sus problemas; lo que en su momento era una ventaja ahora es un inconveniente, desde luego con esta consideración es difícil abordar la *agencia personal*. La postura terapéutica de no saber que plantea Anderson (1988) no parece que tenga mucho espacio con estos profesionales, que ven la relación profesional desde la trasposición del déficit (Gergen, 2006) y no mantener una relación de colaboración, no están abiertos a un proceso que se describe como una conversación en la que el profesional escucha los relatos del consultante y abre espacio a *lo no dicho* (Anderson y Goolishian, 1992).

Es más, aparece una expresión que nos hizo recordar la mirada omnipresente del panóptico de Jeremy Bentham que comenta Foucault en *Vigilar y castigar* (1986/2000), y que White y Epston recogen en *Medios narrativos con fines terapéuticos* para hacer referencia al poder experto. Esta expresión de los profesionales es «el engaño de los clientes», y si bien solo fue un comentario de un grupo, este comentario nos sitúa en la visión que tienen algunos profesionales de los clientes que atienden. Y esto nos plantea una dificultad añadida para trabajar la narrativa, pues no solo hay que hacer que los clientes crean en sus propias posibilidades, sino que se debería comenzar por esos profesionales que hace tiempo perdieron la confianza en sus posibilidades como agentes de cambio, aspecto que consideramos de una relevancia absoluta.

Ya señalaban Sousa y Eusébio (2005; 2007), basándose en un estudio propio, la existencia de unos valores y creencias en la relación de ayuda, tanto por parte del consultante como del profesional, que dificultan la interacción entre ambos mundos. Aquí hemos visto claramente esas creencias en el apartado profesional.

1.2.4 Definición población/usuario objetivo/diana

En lo concerniente a las poblaciones o usuarios a los que se podría aplicar o no estas prácticas, hay cierta disparidad o dispersión, ya que la no aplicación por parte de los informantes dificulta la concreción. No obstante, según su experiencia y las potencialidades de la terapia, los informantes han establecido las poblaciones susceptibles de aplicar la terapia y las que no.

De manera general, han considerado que esta práctica sería aplicable en servicios específicos; de este modo se haría un acompañamiento más concreto e individualizado: «En recursos específicos y en centros específicos donde hay una profesional que se dedica a programas específicos sí, ahí sí que se puede llevar a cabo... para jóvenes, para personas mayores se puede aplicar, se trabaja de otra manera (Grupo 1)».

Los campos que los informantes consideran apropiados para aplicar la terapia serían:

- La violencia de género

Yo toco violencia, entonces externalizar el problema me va muy bien hasta esa fase fenomenal porque vienen cargadas de culpa y tendremos que culpabilizar a toda la sociedad por temas de machismo, por temas educativos, por estructuración social, entonces hasta ahí, hasta llegar a la desculpabilización eso me va bien y lo he utilizado y de hecho noto que voy más directa que antes, antes me costaba más ir sonsacando más a la

mujer hasta qué punto sus emociones cómo se quedaba ella, con esa dependencia emocional, desde que lo utilizo noto que la mujer enseguida, tú externalizas el problema y ya lo tiene claro (Grupo 1).

– La tercera edad

Entonces lo de separar al individuo del problema, eso por ejemplo en el tema de las personas mayores que a veces se culpabilizan también, una mujer es que yo no sirvo para tal, es que yo no he podido hacer nada en mi vida, es que tal y sabiendo que la vida en ese, en esas etapas, yo creo que ahí por ejemplo sería, es muy importante (Grupo 1).

Si nos centramos ahora en la población en la que no sería apropiado aplicar la terapia, vemos cómo los informantes señalan que, por la propia naturaleza del sistema, en servicios generales o atención primaria sería más complicado el éxito de esta terapia: «En servicios generales yo creo que es muy difícil [...] solo en los recursos especializados, en los centros de día [...]. En atención primaria es muy difícil (Grupo 2)».

– Los usuarios con discapacidad

Nosotros por ejemplo con la población que trabajamos que son discapacitados pues la verdad es que es un poco complicado porque esas intervenciones lo hacen la psicóloga del centro, pero es bastante (Grupo 1).

– Los usuarios o población *sensible*, como pueden ser menores, abusos, etc.

Y eso es una cosa que se ve, pero hay problemas más... por ejemplo de abusos de pequeños, de gente, de abusos, de abusos sexuales de pequeños y tú lo estás viendo... porque te está contando la historia, te está contando y estás viendo y te está diciendo que ahí hay algo (Grupo 2).

– La población en situación de exclusión social, por sus propias circunstancias, dificultaría la implantación de esta terapia en la práctica social

En estos momentos también hay y está llegando a los servicios sociales una población excluida del mercado laboral que yo creo que hacen un discurso de su problemática distinto, saben identificar más el problema [...] por el nivel sociocultural, claro [...] no están metidos, «yo soy, yo soy», sino que «me ha pasado esto, yo vengo de aquí, me ha pasado esto» (Grupo 1).

En esta categoría, parece que todos están de acuerdo en ver posibilidades de aplicación en todo lo que sea referente a servicios específicos, violencia de género o tercera edad. Pareciera que hubiera un consenso, pero a continuación comienzas a descartar áreas de población susceptibles o no de trabajar con el nuevo modelo, como discapacitados, menores, los abusos, la exclusión social, etc. Y resulta irónico que uno de los campos donde más se ha desarrollado la PN, como es en el trauma con diferentes problemáticas y poblaciones, sea donde las profesionales manifiesten más prevención.

De igual manera estas profesionales consideran lejano este tipo de práctica en los servicios generales o atención primaria. Ni siquiera la añoranza que sienten por el trabajo comunitario les lleva a pensar en nuevas vías que les pudieran hacer factible retomar este trabajo. De todos modos, hay espacio para abordar con estos profesionales estos andamiajes. Si gestionamos con ellos esos recuerdos que les hacían sentir bien, que les hacían sentir profesionales, es muy probable que cambien su postura. Trabajar con ellos partiendo de identificar *acontecimientos extraordinarios* sobre su trabajo comunitario sería el inicio para arrancar un nuevo modelo de práctica.

1.2.5 ¿Qué se necesitaría para su implantación?

En último lugar vamos a abordar los factores de éxito para la implantación de la PN según los informantes. En primer lugar, destaca la formación en esta nueva herramienta como imperativo para el equipo técnico que lleve a cabo la práctica social:

Yo creo que también es importante a lo mejor que aprendiéramos quizás también a saber técnicas, tener algunas técnicas, algunas dinámicas para poder sacar esta terapia narrativa, es interesante [se solapan informantes y no se entiende] para los que no somos expertos (Grupo 2).

Y la formación en PN no solo debe competir al equipo de trabajadores sociales, sino a todos aquellos que puedan formar parte del proceso.

Los ordenanzas reciben las llamadas y ahí hacen una primera criba de donde derivar al usuario, o bien lo derivan al auxiliar de información para darle una primera información sobre recursos y sobre la documentación que tienen que aportar para algunas tramitaciones y luego ya pasan algunas de ellas que no pasan por auxiliar de información ya vienen al servicio de información que, y el servicio de información ya acuden con la documentación que les ha indicado el auxiliar de información para hacer la tramitación (Grupo 1).

En segundo lugar, los informantes hablan del tiempo como el elemento fundamental para el éxito de la PN.

Para terapia narrativa hace falta tiempo [...]. Y que te cuenten y escuchar y poder y también es una técnica que se necesita mucha profesionalidad, mucha práctica y mucha teoría posiblemente también porque los ejemplos que ponía a lo mejor de lo que nos enviaron y tal es fascinante como se le puede dar [...] dar forma [...] transformar el mensaje (Grupo 1).

En tercer lugar, la dotación de recursos en los servicios es fundamental para que la terapia se pueda sostener de manera continuada en el tiempo:

Y progresiva, es decir, para una intervención progresiva [...] continuada y con el apoyo con recursos [...] Para una atención puntual como dices esperar prestaciones y tal, yo creo que no, que no es viable [...] es para un trabajo más individualizado, para una terapia (Grupo 1).

Y finalmente queremos señalar una idea que ha aparecido únicamente en el grupo 2: es capital conseguir la confianza del usuario para que permita trabajar al voluntario. Consideran que la experiencia, en este caso, es un elemento facilitador.

Y eso es interesante, yo creo que esto también a lo mejor podría ser el empezar, el comienzo valorándolas, si las conocemos claro, primero tenemos que conocerlas y valorarlas y mira, tú eres capaz y entonces a lo mejor también empiezan con esta clase de terapia [...]. Ahí te está dando permiso, pero te está dando un secreto y tú tienes que manejar ese secreto poco a poco para ir avanzando (Grupo 2).

En esta última categoría de análisis estudiamos el discurso de los grupos referente a cuáles serían los factores de éxito para poner en marcha la práctica narrativa, es decir, qué se necesitaría para su implantación. Estos interrogantes los orientaron en varias direcciones.

Una de estas fue la necesidad de formación, que a lo largo del desarrollo del grupo de discusión ha sido una constante; si bien en algunos momentos pareciera ser más una evasión para no involucrarse, la mayoría de las veces resultaba ser una petición formal de mejorar su instrucción en general y en particular sobre prácticas narrativas. La necesidad de mantener una formación continua es una demanda de los profesionales que resulta de lo más lógico en todo grupo profesional, y si cabe más en aquellos que están en contacto con las personas. La responsabilidad de dicha formación debería ser compartida tanto por parte de las instituciones, como por los pro-

fesionales, pero en estos momentos es cuando los servicios se encuentran supersaturados, y si las instituciones no generan espacios y tiempos para que los profesionales se formen difícilmente esto se podrá llevar a cabo; es por ello que los profesionales denuncian esta situación.

En esta demanda introducen una novedad muy interesante: no solo necesitan información aquellos profesionales que tienen su responsabilidad máxima en la acción social, sino también todos aquellos que de alguna manera participan en parte del proceso. Afrontar este reto como una necesidad colectiva es un paso hacia delante muy interesante.

Otro indicador recurrente a lo largo de la realización de los grupos de discusión era el tiempo; es más, en este punto lo llegan a catalogar como fundamental para el posible éxito de la PN. Tiempo para poder escuchar al cliente. Desde la PN comunitaria se aboga, además, por la *doble escucha*, es decir, no solo prestar atención a la descripción del problema (trauma), sino también a las formas que utilizó la persona para responder al trauma (problema), cómo intentó protegerse a sí misma. Desde estas características es indudable la necesidad de obtener tiempo para una atención adecuada. La propuesta narrativa es generar un diálogo, una conversación, aquí no se tasan tiempos, el consultante marca el ritmo, así que tanto profesionales como organizaciones prestadoras de los servicios tienen que asumir una cultura diferente, y esto en el discurso es patente.

También se dedica espacio al indicador tiempo; obtener tiempo significa mayor dotación de recursos humanos. Esto quedaría claro, pero los profesionales también reivindican mayor dotación de recursos en general. Desde luego, los recursos siempre son bienvenidos: más espacios, privacidad en las intervenciones, etc. Estos vendrán a fortalecer la PN, pero desde luego no son indispensables para la aplicación de este modelo.

Lo que se necesita en primer lugar es una voluntad de querer trabajar conversaciones con nuestros clientes. Para A. Morgan (2000) esto significa buscar un acercamiento respetuoso, no culposo con el consultante, verlo como experto en su vida, además de capacitar a las personas para hablar a través de nosotros y no solo a nosotros, a querer abordar la práctica social desde un paradigma distinto que no estigmatice a los clientes y busque en ellos *logros aislados* que favorezcan su crecimiento. Y mantener por supuesto un constante estado de genuina curiosidad, haciendo preguntas de las que realmente no sabemos las respuestas. En resumen, estar dispuesto como profesionales a involucrarse en la vida de las personas que nos consultan.

La última variable que aparece en el discurso es la *confianza*, y surge solo en un grupo. Parece obvio que se ha ido progresivamente produciendo una pérdida de confianza de los usuarios hacia los profesionales y, sin lugar a dudas, cualquier tipo de práctica, narrativa u otra, pasa por recuperarla, por crear un espacio seguro (Howe, 1997). Este concepto aparece en la teoría del vínculo afectivo de J. Bowlby (1993).³ Tendremos que generar espacios seguros en donde, como consultante, no me sienta cuestionado, en donde puedan describir de manera más fructífera historias alternativas de sus vidas y puedan darse cuenta de manera más significativa de los conocimientos y habilidades que poseen, que vean que tienen el estatus de una *autoría primaria*, es decir, que se perciban como expertos en sus vidas.

Tal vez lo podamos obtener mediante el profesional de colaboración (Anderson y Goolishian, 1988; 1992), introduciendo la postura de no-saber y mostrando una genuina curiosidad por el relato del consultante. Así podríamos tener una oportunidad de recuperar la confianza perdida. O por supuesto desde posturas profesionales de descentramiento, de doble descripción, desde la ética de la colaboración (White, 2002). Desde posicionamientos más de co-construcción con las personas que vienen a consulta es cómo podemos recuperar la confianza con estas, pensando en conversaciones narrativas que son *interactivas* y siempre en colaboración con la persona que consulta al profesional ejerciendo influencia no en el sentido de imponer un programa o de ejecutar intervenciones, sino en el sentido de construir un andamiaje a través de *preguntas y reflexiones*.

Al generar esos espacios, por medio de un cambio de postura profesional cambiamos el clima de la práctica; así, la persona que viene a consulta y el profesional habitan espacios seguros.

Los grupos de discusión aportaron una información valiosa que, si bien en un principio daba la sensación que sería escasa y no relevante, al analizarla con detenimiento, se vio que era de gran interés. También se pudo apreciar con claridad dos formas de abordar la realidad desde prismas diferentes, una desde el ámbito público más burocratizada y otra desde el privado (tercer sector) más voluntarista, pero no menos eficaz, en todo caso igual; con otros recursos y con hábitos de práctica diferentes. Pero todo esto lo veremos con detenimiento en la discusión de los resultados.

3. Generar «espacios seguros» donde los clientes puedan volver a confiar en los profesionales, esa primera etapa del proceso de intervención, es la tarea que J. Bowlby, habla de proporcionar al cliente una base estable desde la cual explorar los acontecimientos desgraciados y dolorosos, en donde el profesional permanece asequible y atento.

Con este último tema damos por concluida la discusión sobre los discursos generados en los grupos de discusión. Avancemos en el siguiente punto en una mayor concreción de los profesionales sobre la viabilidad de la implantación del enfoque. Veremos aquí una mayor capacidad de análisis por parte de los encuestados, reflejo de una mejora de los conocimientos acerca de la práctica narrativa.

2. Resultados, análisis de los datos y opiniones de los/as encuestados/as

En este punto vemos los resultados de las encuestas organizados en dos grupos de información: el primero de ellos, datos sociodemográficos, nos permite conocer el perfil de los informantes, lo que representa su formación, su pertenencia a un tipo de organización y por tanto su cultura organizacional, etc. El segundo grupo de información que señala este punto es el referido a la explotación de los datos, de los ítems de la encuesta. En ellos encontramos ya un primer análisis profesional con opinión formada sobre la situación problema.

Tanto los datos como los discursos son el reflejo de la estrategia metodológica seguida, en el sentido de la investigación que desarrollamos en fases consecutivas que mantienen entre sí relaciones de dependencia.

En esta segunda técnica utilizada, el objetivo se dirigió a saber si el enfoque que llevamos a evaluación era valorado convenientemente por los profesionales que posteriormente lo utilizarían en sus lugares de trabajo o en los servicios en donde estos prestan su labor profesional. Por lo tanto, con las encuestas era medir las opiniones y valores que tienen los profesionales de los servicios sociales públicos y/o de organizaciones no gubernamentales, acerca de sus clientes y si los profesionales, a tenor de esta opinión, ven factible la utilización del modelo narrativo como metodología de práctica social en sus respectivos campos de trabajo.

Las encuestas las pasamos a profesionales de los servicios cuando estaban finalizando el taller sobre PN, y por lo tanto tenían ya unos conocimientos para aventurarse a responder el cuestionario. Consideramos que sus respuestas nos facilitan conocer cómo se gestiona el poder desde las instituciones, las prácticas de saber, etc., así como plantear el abordaje de la práctica. Pasemos a ver el análisis de los resultados de los datos de la encuesta, observando cada una de las respuestas y la discusión que estas generan. Iniciamos el detalle de los resultados por el primer grupo de información.

2.1 Datos sociodemográficos de los encuestados/as

A la hora de contemplar los datos hay que tener en cuenta que estamos hablando de cincuenta encuestados/as que fueron invitados a participar en talleres donde se formó a los asistentes en la PN. Fueron unas jornadas que oscilaban entre 20 y 25 horas, por lo tanto, hablamos de personal que tenía un conocimiento relativo sobre el modelo de práctica que se proponía para llevar a cambio una práctica en el trabajo social desde la narrativa. En la descripción de los datos hemos planteado tres variables, que son:

- a) Origen de los encuestados
- b) Ámbito de procedencia
- c) Profesión de estos

a) Respecto a la entidad de origen de los/as encuestados/as, se observa cómo cerca del 40 % proceden de consistorios municipales. El resto de profesionales pertenecen a otras instituciones y se distribuyen de manera aleatoria y poco representativa entre otras instituciones, tal y como aparecen en la siguiente tabla.

TABLA 9
Entidades de procedencia de los/as encuestados/as, en porcentaje

<i>Entidad</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
Ayuntamiento	20	40
Sociosanitaria	2	4
Fundación Beneficencia	1	2
SEAFI	2	4
Cruz Roja Española	1	2
Establecimiento penitenciario	1	2
Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social	1	2
Conselleria de Bienestar	1	2
Cáritas Diocesana	1	2
Residencia La Torre	1	2
Centro de día	1	2
Centro municipal de Servicios Sociales de Ciutat Vella	2	4
CAI	1	2
NC	15	30
Total	50	100

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Los profesionales de las entidades de carácter público fueron los que respondieron en mayor número a la llamada de la formación. Esto puede responder a diversas variables, tales como: un sistema laboral mejor, con días para utilizar por los trabajadores en función de sus necesidades (permisos por asuntos propios), o reconocimiento por parte de la entidad en la formación de sus profesionales, mayor interés por parte de dichos profesionales, etc. Pero también que hay un número mayor de organizaciones de carácter generalista dependiente de los ayuntamientos. En nuestro estado del bienestar, en estos servicios recae gran parte de la acción social.

La verdad fue que mandamos la invitación a todos los centros y profesionales que tienen alumnos en prácticas de nuestro departamento (Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universitat de València) y las entidades que aparecen en la tabla solicitaron el curso. Consideramos que las variables que hemos sugerido han podido influir en la respuesta, pero para el estudio la procedencia de la entidad solo era relevante si cumplía los requisitos que marcamos de servicios de atención directa, de ámbito generalista y de servicio social público o privado, pero de interés social, y no si sus profesionales tenían más o menos facilidad para acceder al curso de formación en prácticas narrativas.

b) Con relación al ámbito de origen, se observa que el 25 % pertenece a servicios sociales y un poco más del 10 % a servicios de menores. Este porcentaje aumentaría significativamente si sumáramos otros servicios que también atienden a menores, como medidas judiciales, etc. El resto se distribuye por diferentes servicios específicos o generales de acción social, más o menos de manera regular a excepción de otro dato significativo, como puede ser el de tercera edad, con un 8 %. Aquí también podríamos añadir una parte de profesionales del ámbito de dependencia, pues seguro que algunos de ellos también se encuentran en el grupo de tercera edad, tal y como podemos observar en la tabla adjunta.

TABLA 10
Ámbito de procedencia de los/as encuestados/as, en porcentaje

<i>Ámbito</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
Servicios Sociales	12	24
«Mujer»	1	2
Tercera Edad	4	8
Integración e inclusión social	1	2
Inmigración	2	4
Rehabilitación y reintegración	1	2
Menores	5	10
Medidas judiciales	1	2
Sanitarios	1	2
General	1	2
Enfermedad mental	1	2
Dependencia	3	6
Familia	1	2
Municipal	1	2
NC	15	30
Total	50	100

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

La siguiente cuestión que presentamos valora el servicio de procedencia de los profesionales, lo que implica mostrar qué estructura organizativa de los servicios sociales representaban dichos trabajadores. La tabla nos muestra que fueron minoría los de los servicios específicos, es decir, servicios de segundo nivel o atención especializada frente a los profesionales de atención comunitaria, dirigida tanto a familias como a colectivos, es decir, servicios básicos, generales o de primer nivel.

Indiscutiblemente la respuesta de todos estos profesionales entraña contar con una buena representación para nuestros intereses de verificación de la hipótesis, pues contábamos con representación de todos los niveles de la estructura organizativa de los servicios sociales.

c) El último dato sociodemográfico que nos han facilitado los resultados en la investigación y que guardaba interés para nuestro estudio es el que hace referencia a las profesiones de los encuestados/as. Hemos de tener en cuenta que estamos muy interesadas en conocer la opinión de los trabajadores sociales sobre el enfoque narrativo y su posible aplicación en contextos públicos, así que este dato es fundamental.

Teniendo en cuenta estas consideraciones adjuntamos la siguiente tabla, donde podemos observar que la mitad de los/as encuestados/as son trabajadores/as sociales, seguido de un 12 % de técnicos/as medios de servicios sociales y un 10 % de psicólogos/as. Como se sabe, la figura de técnico medio encierra disciplinas variadas, como psicólogo, sociólogo, pedagogo, etc. Esto es una modalidad contractual que muchas administraciones utilizan para eludir la categoría laboral.

TABLA 11
Profesión de los/as encuestados/as, en porcentaje

<i>Profesión</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
Trabajador/a social	25	50
Psicólogo/a	5	10
Monitor/a en piso tutelado	1	2
Criminólogo/a	1	2
Educador/a social	2	4
Ordenanza	1	2
Técnico/a medio en Servicios sociales	6	12
NC	9	18
Total	50	100

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

La profesión que obtuvo el mayor porcentaje de representación fue la de trabajo social. Si a ello unimos que en otras categorías, como la de técnico de grado medio, también había algunos trabajadores sociales o que el monitor de piso también lo era, la representación de esta profesión era muy superior a las otras. Esta situación fue consecuencia de varias cuestiones, una de ellas que la invitación a los talleres se hacía al centro y a los tutores de prácticas. También que en nuestro plan de estudios en prácticas I puede ser tutor cualquier profesional que desarrolle su labor en la acción social, mientras que en prácticas II solo pueden tutelar las prácticas los trabajadores sociales. En consecuencia, la invitación a los tutores, que en su mayoría son trabajadoras sociales, ha determinado la mayor representación de ellos en la investigación.

De esta manera encontramos aquello que buscamos, un grupo importante de trabajadores sociales con los que poder alcanzar los objetivos de nuestra investigación y la verificación o refutación de nuestras hipótesis.

Con la pretensión de establecer, si los datos así lo indican, un nuevo sistema de trabajo más colaborativo en los servicios sociales generalistas y conformar un nuevo modelo de práctica en trabajo social.

La evaluación por parte de los trabajadores sociales resultaba ser indispensable, y cuantos más ámbitos representen mejor, pues ello nos facilita una valoración por parte de estos representantes de la disciplina de trabajo social más adecuada, mejor contrastada, dándonos un peritaje más ajustado de su posible implementación como modelo de práctica en trabajo social. Estos resultados respaldan la afirmación de que la PN, como hemos argumentado en varias ocasiones, es multidimensional y multidisciplinar.

2.2 Explotación y análisis de los datos

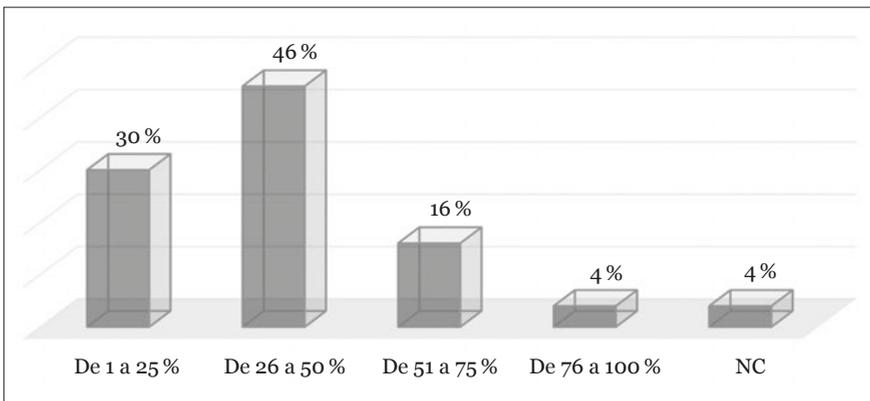
La explotación de datos que presentamos a continuación, para realizar las gráficas y las tablas, está basada en la utilización de los porcentajes válidos que nos ofrece el programa estadístico SPSS. Las respuestas dadas por las personas que participaron en el estudio nos muestran relatos en muchas de ellas de desconexión entre los usuarios de los servicios y los profesionales que les atienden, pero también deseos y esperanzas por cambiar esta situación. Exponemos a continuación una representación de los resultados obtenidos desde las preguntas realizadas del cuestionario y las respuestas derivadas, así como el análisis del discurso de los profesionales.

P1. Problemas que afectan a los clientes

Esta primera pregunta y las siguientes pertenecen al grupo de cuestiones que se suscitaron bajo la propuesta de un interrogatorio que nos diera datos acerca de cómo se perciben los problemas, siguiendo la visión de M. White y D. Epston (1993). Sobre los problemas que afectan a los clientes, se solicitó a los/as encuestados/as que atribuyeran un valor porcentual según el tipo de problema y la magnitud de este que afectaba a los clientes que han tratado en el último año. Para facilitar la comprensión de los datos obtenidos en esta pregunta se han creado cuatro categorías que permiten agrupar los resultados según la frecuencia con la que se encuentran dichos problemas entre los distintos casos trabajados: 1 al 25 %, del 26 al 50 %, del 51 al 75 % y del 76 al 100 %. Los problemas planteados en el cuestionario son: crisis diversas, relatos vitales corrientes y relatos dominantes y descalificadores.

A título de ejemplo de los datos obtenidos, de las diferentes respuestas facilitadas por los encuestados veremos en el gráfico adjunto la respuesta dada a *crisis diversas*. En los resultados obtenidos se observa que el 46 % de los/as profesionales encuestados/as consideran que el problema de «las crisis diversas con vidas no paralizadas por relatos dominados por un problema» se encuentra entre el 26 y el 50 % de los casos que se les presenta cotidianamente, mientras que el 30 % de los/as encuestados/as considera que esta problemática se da en menos del 26 % de los casos. En cambio, el 16 % de los/as profesionales encuestados/as consideran que dicho problema se da entre el 51 y el 75 % de los casos que tratan cotidianamente. Y destaca que solamente el 4 % de los/as profesionales encuestados/as consideran que «las crisis diversas con vidas no paralizadas por relatos dominados por un problema» aparecen en más del 75 % de los casos trabajados con los/las clientes.

GRÁFICO 1
Crisis diversas



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Utilizamos estas categorías para el análisis de los profesionales desde una postura narrativa, es decir, que dirigieran su reflexión sobre la relación de los problemas de los clientes y la influencia que estos ejercen en sus relatos dominantes.

Los profesionales del estudio vieron mayoritariamente a sus clientes con problemas, como crisis diversas o como problemas más bien corrientes. Opciones que no les saturan, que no les paralizan, o en las cuales los relatos no les dominan. Al pensar en esta respuesta nos vinieron a la memoria

algunas de las ideas expresadas en el marco operativo de los contextos de intervención (servicios sociales) y resulta llamativo ver que en los servicios sociales, tanto públicos como los del tercer sector, el mayor porcentaje de conflictos o problemas que presentan los clientes viene determinado por situaciones que les saturan las vidas, como abusos, maltratos, enfermedad mental, personas sin techo, prostitución, personas privadas de libertad, emigrantes o enfermos de sida; esto es lo que reflejan las estadísticas elaboradas por estos servicios en sus memorias anuales sobre los conflictos que gestionan diariamente en la atención directa.

Desde una propuesta de práctica posestructuralista los relatos dominantes se contemplan como restrictivos, no abarcan toda la experiencia de las personas y/o las llevan a conclusiones negativas sobre su identidad. En estas situaciones la PN procura la deconstrucción de dichos relatos por medio de desarmar o revisar cuidadosamente las creencias y prácticas de la cultura que están fortaleciendo el problema y la historia dominante (Morgan, 2000).

Las respuestas dadas por los profesionales, lo que nos suscitan, es una visión de los usuarios muy institucionalizada. La mirada de estos está mediada por estructuras asistenciales que acaban transformando a los clientes en «pacientes», en usuarios del servicio, con la consiguiente tendencia *individualizadora* y penalizadora. No se observa la utilización de la «doble escucha», como decimos desde la narrativa, que no se mira por delante y por detrás del mensaje ni entre líneas del lenguaje utilizado por los consultantes. Parece ser que solo observamos el lenguaje de la petición explícita obviando otros mensajes.

Sin lugar a dudas, si estos mismos profesionales trabajan desde la narrativa y hacen preguntas para explorar y hacer emerger aquello que está ausente pero implícito en las acciones de las personas que atienden, es probable que tengan otra visión acerca del problema en las vidas de los usuarios. Desde este enfoque tal vez podemos hacer aflorar esas historias subyugadas. Son varios los autores narrativos que recalcan trabajar con las personas sobre la base de narrar y re-narrar las historias, los relatos, para así procurar que asome la diferencia, que es la que ayuda a construir un relato alternativo. Se lleva la conversación hacia territorios cercanos a los valores/conceptos de la vida implícitos en las acciones, también acerca de aquello que inspira sus acciones, preguntas para historiar este valor/concepto de vida implícito, preguntas para formar relaciones entre este valor/concepto y la manera en cómo la persona vive su vida y/o preguntas acerca de planes futuros de acción.

Así mismo, desde la narrativa se está interesado en conocer todas las posibles influencias del problema en la vida de las personas, apoyándose en la gestión de preguntas, dirigidas a los efectos del problema sobre sus vidas, sobre sus relaciones, acerca de la esfera de influencia en lo conductual, emocional, físico, interaccional y actitudinal. Porque «creo que significación, estructura y prácticas son inseparables en sus procesos constitutivos» (White, 1994; 2004: 31).

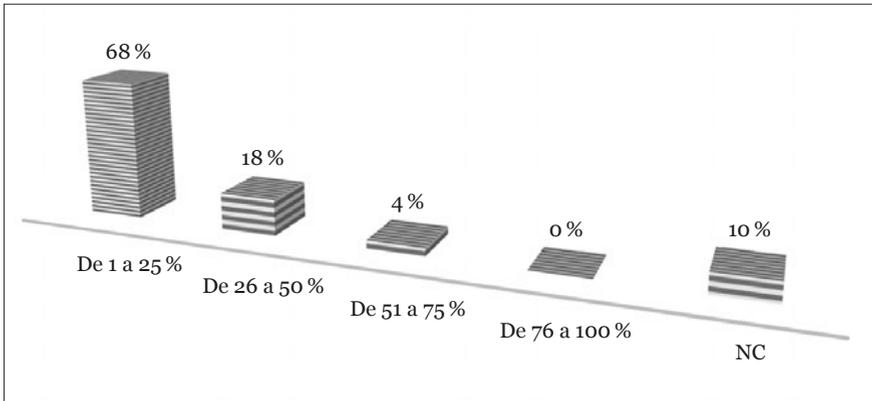
Cuando las personas acuden a los servicios frecuentemente llegan a conclusiones acerca de sí mismos y de los problemas que están experimentando. Generalmente estas conclusiones son parciales y no son favorables a la persona. Las conversaciones en la narrativa involucran un proceso de cuestionamiento que revisa esas conclusiones.

En resumen, decimos que si los profesionales de las instituciones objeto de estudio trabajan desde el enfoque narrativo, han percibido una doble escucha en sus historias, lo que implica el relato de resistencia, de lo ausente pero implícito en la vida de los consultantes, de cómo el problema les atenaza sus vidas y por lo tanto seguramente les hubiera llevado a considerar en señalar, en más ocasiones, la casilla en donde se identificaba que los relatos dominantes y descalificadores afectan considerablemente a las vidas de sus clientes, pues han obtenido un relato más rico sobre su situación y no tan empobrecido. Esto es lo que tenemos, relatos orientados hacia una evaluación para una posterior prescripción de recursos y no para que el usuario sea su propia agencia personal.

P2. Creencias e ideas que apoyan las historias dominantes

Las respuestas que obtuvimos a esta pregunta recaían directamente sobre esos relatos que subyugan a las personas. En este caso ofrecemos los datos relativos a los sentimientos de culpa, de miedo, de celos. A continuación, se observa el valor porcentual que los/as encuestados/as otorgan a las creencias o ideas que apoyan las historias dominantes de los clientes. El 68 % de los/as encuestados/as destaca que el sentimiento de culpa, de miedo o de celos se observa en menos del 26 % de los casos estudiados como creencia que apoya las historias dominantes; en cambio, el 22 % de los/as encuestados/as señala que estas creencias se observan entre el 26 y el 75 % de los casos como elementos de apoyo a las historias dominantes.

GRÁFICO 2
Sentimientos de culpa, de miedo, de celos



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

En esta pregunta dimos hasta nueve alternativas posibles, todas ellas desde una visión del conflicto, a partir de las ideas de M. Foucault. En cada una de dichas alternativas, las opiniones se concentran básicamente en que en un 25 % veía que sus relatos están dominados por ideas o creencias que apoyan historias dominantes, lo que implica que un 75 % restante no considera que sus usuarios vivan con historias que los dominen, al menos no de manera significativa.

Por lo tanto, los profesionales son consecuentes con lo que han manifestado en la respuesta dada a la pregunta anterior, ya que no ven que sus clientes apoyen sus historias dominantes, prácticamente con ningún sentimiento ni de culpa, miedo, celos, peleas o dominaciones, y como se desprende de las gráficas en general no alcanza ni siquiera al 50 %. Como argumentamos, las respuestas son coherentes, ya que el porcentaje válido en cada una de las opciones es muy pequeño y por lo tanto la pregunta uno y dos se complementan muy bien.

Esto no es óbice para que de todos modos resulte extraña la respuesta. Creemos que si no observaban la influencia de historias dominantes, sin embargo ven sentimientos dominantes y que esto les hace reflexionar sobre su primera respuesta. ¿Esta idea era un deseo o se tenía base suficiente para pensar esto? La verdad es que no lo sabemos, seguramente necesitamos profundizar más en esta idea y contrastar más datos para obtener una respuesta más coherente y ajustada.

Pero llama la atención, mirando las poblaciones que se atienden en los servicios sociales, tanto públicos como del tercer sector, que por ejemplo la franja de población de mujeres víctimas de violencia de género no ha influido más en el resultado de la opción de celos y de la opción de la dominación heterosexual. Ya que, en el primer ejemplo citado, la respuesta por parte de un 68 % de los profesionales que contestan a esta pregunta era que solo afectaba a un 25 % de sus usuarios, y en el segundo ejemplo que traemos a la discusión, el de la opción de la dominación heterosexual, exactamente igual. Podemos decir que en sus mentes no se ha abierto espacio a considerar con fuerza la incidencia de la cultura en las situaciones de conflicto.

Otro ejemplo que estimamos interesante en la evaluación fue la respuesta a la segunda opción, la relativa a las peleas, las culpas y los conflictos. En esta, un 64 % de los profesionales que contestan a esta pregunta consideran que esto solo afectaba a un 25 % de sus usuarios, si bien aquí ya vemos un dato más reconfortante al observar que un 26 % de los profesionales contempla que esto afectaba a sus usuarios en un intervalo del 26 al 50 %. Es todavía bajo, pero nos parece que comienzan a entrar otras valoraciones en los juicios profesionales.

Otra franja de población que es atendida en estos servicios, como es el caso de los emigrantes, nos pareció que no es considerada por las profesionales suficientemente, pues vuelven a repetirse los mismos porcentajes que venimos observando: solo un 68 % de los profesionales evalúa que un 25 % de sus usuarios tienen historias dominadas por el racismo.

Si contrastamos estas respuestas con informaciones como las del Ministerio del Interior, para el que el racismo es la primera causa de los delitos de odio⁴ más común entre los españoles, observamos que las estadísticas facilitadas para el año 2015 alertan del incremento de estos delitos y señalan que en ese año se cometieron un total de 1.328 delitos, de los cuales 505 fueron de racismo y xenofobia. Así pues, los datos que nos ofrece dicho organismo no se corresponden con la apreciación de los

4. La expresión «delitos de odio» se ha acuñado para definir una categoría de conductas que presentan como factor significativo y común la presencia de un elemento motivador, el odio y la discriminación. Los delitos de odio son aquellos incidentes que están dirigidos contra una persona motivados por un prejuicio basado en: la discapacidad, la raza, el origen étnico o país de procedencia, la religión o las creencias, la orientación e identidad sexual, la situación de exclusión social y cualquier otra circunstancia o condición social o personal (Ministerio del Interior. Informe 2015 sobre la evolución de «los delitos de odio» en España).

profesionales. Esto nos induce a evaluar que no se vio adecuadamente la magnitud de este problema, no solo por la contundencia de las cifras. Estos delitos, además, son una ventana por donde se cuelan conflictos derivados de dichas historias dominantes, ejemplos de ello los vemos a diario en situaciones de explotación laboral, discriminación salarial de este colectivo o problemas escolares derivados de esta diferencia, agresiones en la vía pública por esta misma causa, etc. La historia dominante se traslada a otras esferas de la vida y, en consecuencia, no estar atentos lo suficientemente conduce a la generación de otros problemas.

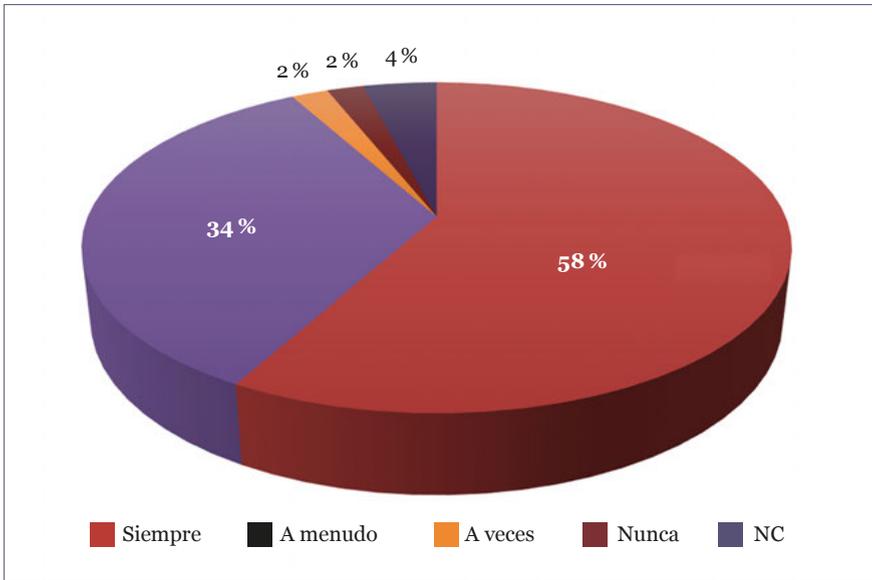
Por el contrario, vemos que aumenta el porcentaje de profesionales que considera que a un 25 % de sus usuarios les afecta un relato dominante sobre prácticas sociales de culpabilidad a las madres, sobre la «pared de resentimiento», sobre el bloqueo o sobre la «ola de desesperanza». Todo esto es considerado por un 70 % o más de profesionales, y en algunos casos llega al 80 % de ellos, lo que nos lleva a pensar que se ven otros factores responsables de las situaciones problema.

No obstante, aún hay una mirada diferente entre las profesionales y nuestra visión sobre cómo viven y les afectan las situaciones a los usuarios, al menos por lo que observamos en las respuestas de las encuestas. De hecho, esto nos recuerda el posicionamiento de Jacques Derrida (1989), desafiando la idea de que un texto tiene un significado incombible y unificado. Por el contrario, para él se multiplica el número de interpretaciones legítimas de un texto por los lectores. Si trasladamos esta idea a los datos de las encuestas, nos sitúa en varias lecturas, que nos abren muchas posibilidades de futuro a la hora de plantear alternativas en la práctica social desde la narrativa, algunas más esperanzadoras que otras.

P3. Intensidad del conflicto

En esta tercera pregunta del cuestionario se solicitaba a los encuestados que establecieran la intensidad del conflicto en cada una de las esferas de la vida del cliente: casa, trabajo, escuela, compañeros, relaciones familiares, relación con uno mismo y en las amistades. Veamos con detenimiento cada una de estas esferas del individuo. En un 58 % de las ocasiones «siempre» se producen los problemas en la casa y un poco más del 30 % se produce «a menudo» en este espacio, es decir, en más del 90 % de las ocasiones la intensidad del conflicto se produce siempre o a menudo en el hogar.

GRÁFICO 3
Historias dominantes saturadas por problemas en la casa



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

La idea que guía esta pregunta era conocer cómo de paralizadas están las vidas de los clientes de los servicios por sus problemas. Tomamos como indicador la variable «influencia de los conflictos en su mundo relacional», o en términos narrativos en las esferas de su vida. En las diferentes esferas, las respuestas mayoritarias cuando abordamos indicadores de relaciones íntimas y personales, o lo que es lo mismo, del núcleo familiar, se sitúan siempre en un 58 % en casa y a menudo un 30 % en ese mismo espacio. Sumadas las dos opciones, podemos concluir que casi un 90 % de los conflictos se desarrollan en casa. Con estos datos en mente, se hace imposible ignorar una frase de la película *El príncipe de las mareas*, en la que el protagonista comentaba con dolor que no recordaba cuándo sus padres se declararon la guerra, pero sí que ellos (él y sus dos hermanos) eran sus rehenes. La casa es la esfera donde se generan más conflictos, pero los conflictos no son el problema, sí como se afrontan; de ahí la propuesta de dar un giro en la manera de afrontar el conflicto.

Otros indicadores son las relaciones amicales y/o de iguales, cuyos porcentajes mayoritarios se sitúan en «a veces». La explicación de estos

datos tal vez se halle en que los amigos refuerzan posturas, y por ello los problemas son menores y no paralizantes, mientras que en la esfera familiar cuando somos cuestionados nos bloqueamos, lo que es mucho más frecuente debido a los vínculos existentes entre los miembros de la familia. Pero también es en esas relaciones familiares donde se encuentran las historias y donde se pueden trabajar relatos alternativos a las historias dominantes, buscar excepciones y logros extraordinarios que permanecen en la memoria de la familia y que podemos, desde la narrativa, recuperar.

Si tomamos este significado como válido, en un proceso de práctica social desde la narrativa, encontramos vías interesantes de abordaje: por ejemplo, tengo un grupo de referencia para buscar relatos alternativos que para el sujeto en cuestión tengan importancia y puede ayudar en conversaciones de identidad, a través de testigos externos; podemos trabajar con las ceremonias de definición, reclutando a familiares y amigos que para las personas en cuestión sean o hayan sido relevantes, etc. Cada vez resulta más evidente la necesidad de un afrontamiento de los conflictos desde otros parámetros que faciliten la creación de nuevas identidades en la dirección de lograr consultantes resistentes, supervivientes y no perdedores o víctimas.

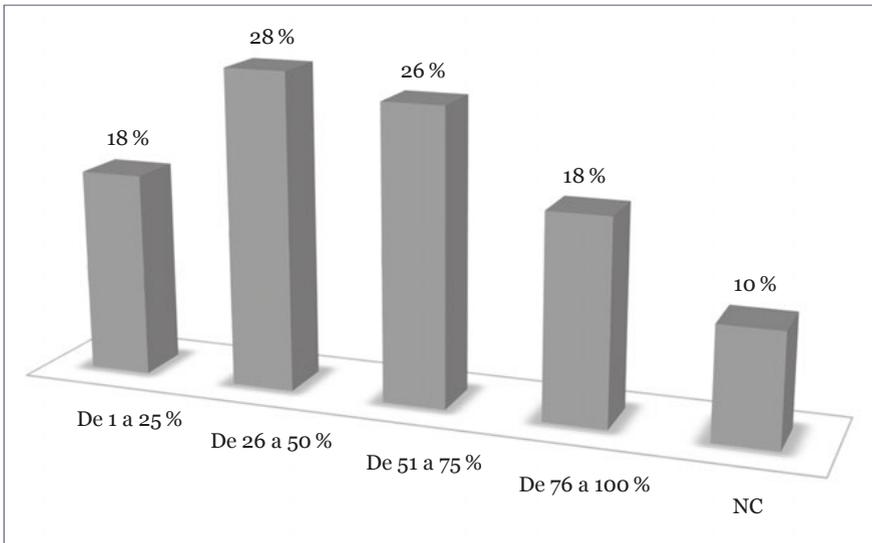
P4. Definición del problema

En esta ocasión se va a centrar la atención en las formas que tienen de definir el problema los/as propios/as clientes/as: específica y conductual, general y abstracta, u otras definiciones. Damos como en anteriores respuestas un ejemplo de cómo definen los clientes los problemas.

Respecto a la definición del problema de manera específica y conductual, el 18 % de los/as encuestados/as consideran que este tipo de definición por parte de los clientes se da en menos del 26 % de los casos en los que trabajan; en cambio, el 28 % de los encuestados considera que la definición «concreta y conductual» se observa entre el 26 y el 50 % de los casos en los que trabajan. El 26 % de los/as encuestados/as considera que esta definición está presente entre el 51 y el 75 % de los casos, mientras que el 18 % de los/as encuestados/as consideran que esta definición del problema se da entre el 76 y 100 % de los clientes con los que trabajan.

Como se observa en el siguiente gráfico, el 56 % de los/as encuestados/as afirma que la definición del problema de manera específica y conductual se da en menos del 51 % de los clientes.

GRÁFICO 4
Definición del problema que les afecta: específica y conductual



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Otro de los aspectos que nos interesa es la descripción que realizan los clientes del problema que les afecta (como siempre, es la visión que aportan los profesionales sobre lo que creen, lo que piensan o sienten sus clientes). Presentamos tres alternativas: específica y conductual, general y abstracta y otras.

¿Qué pretendemos conocer? Ver cómo observan los profesionales las demandas de sus clientes, las peticiones de ayuda, cómo las escuchan, qué perciben de su solicitud. Pues bien, estos ven que la alternativa específica y conductual se sitúa en un intervalo del 26 al 75 % en un 54 % de sus usuarios, pero un 68 % de profesionales se sitúa en un intervalo entre el 1 y el 50 %, como las demandas en general y abstracta, y en último término ven la definición que hacían los usuarios de los problemas con otras definiciones.

¿Qué relatos subyace en estas respuestas?, cuando las personas hacen una petición expresa y acuden a los servicios con demandas generales y abstractas, ¿esto significa algo, guarda alguna simbología? Creemos que sí, pensemos que a tenor de las encuestas estamos ante usuarios que no afrontan directamente el problema, que no explicitan lo que les ocurre, tal vez por miedo a ser inculcados, a ser descalificados.

Esto es significativo, pues no da la sensación de que vengan a un espacio donde se sientan seguros, donde se abran espacios a lo no dicho; lo que nos lleva a acariciar la idea de que si las profesionales trabajan desde la narrativa, seguramente habrían escuchado más de lo expuesto, habrían tenido otros oídos, tal vez habrían encontrado otras historias. No se han creado espacios disponibles para la elaboración de historias alternativas.

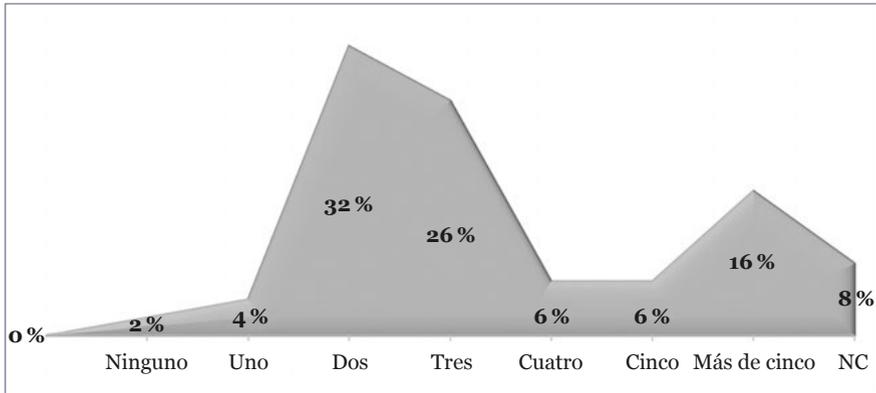
Tenemos que recordar aquí que la respuesta de los encuestados a esta pregunta se basa en un ejemplo que figuraba en el enunciado aquel que decía: «tenemos un problema de comunicación», así que consideramos que era imprescindible un trabajo desde la narrativa, pues esta acerca más a los profesionales a descubrir esas demandas tan generales y abstractas y a que fueran estas más concretas, con más elementos para generar otros relatos no subyugados por el problema. En ocasiones olvidamos que los consultantes que llegan a los centros de servicios sociales vienen con historias de vida limitantes y que los profesionales deben ver en la vida de estos «dos senderos, uno lleva al paisaje de lo *ya dicho* y el otro lleva a lo *todavía no dicho*». Este segundo sendero sería el que deberíamos transitar, pues es el que proporciona nuevas historias para co-construir nuevas identidades no dañadas por el problema.

P5. Acontecimientos extraordinarios en el último año de vida de los clientes

Damos comienzo al bloque de preguntas que tenían por objetivo identificar «la construcción de su mundo, las analogías del texto», según Goffman (1974), los marcos interpretativos, las analogías inspiradas en Geertz (1976), y el método interpretativo de Bateson (1972; 1979).

Buscamos con esta pregunta conocer si el profesional encontraba ese espacio, donde el problema no está en el relato de los clientes. A la pregunta sobre el número de acontecimientos extraordinarios o posibles excepciones a la trama dominante que se suelen producir, de media, en el último año de práctica con los clientes, el 58 % de los/as encuestados/as afirma que sus clientes suelen sufrir dos o tres episodios anuales. Le siguen «más de 5» con un 16 % y el resto de opciones se distribuyen de manera más o menos equilibrada.

GRÁFICO 5
 Media de acontecimientos extraordinarios
 en el último año de vida de los clientes



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Continuamos interesados en conocer cuánto saben de la vida y la situación de sus clientes y, al mismo tiempo, si esto puede acercarnos a un abordaje de práctica desde la narrativa. Las respuestas mayoritarias sitúan el reconocimiento de dos acontecimientos extraordinarios en un 32 % y de tres en un 26 %. No está mal para comenzar, son seguramente pocos, pero tenemos que pensar que estos profesionales no trabajan sobre la narrativa, es decir, sus prácticas no se dirigieron a buscar excepciones a la trama dominante, pero a pesar de ello reconocen acontecimientos, logros extraordinarios, lo que nos da margen para poder contemplar el trabajo a una apertura de conversación diferente.

Por ejemplo, explorando los efectos y las consecuencias de las excepciones, a través de varios aspectos de la vida y de las relaciones de la persona donde se identifican los elementos emergentes, donde el problema no lo domina todo, mediante preguntas como: ¿cuándo pudo el problema sobre tu vida?, ¿cómo te sentías entonces?, ¿qué hiciste?, ¿qué pasó a tu alrededor mientras tanto?, ¿quién se percató de ello?, etc. Pues solo es necesario identificar un acontecimiento extraordinario para iniciar la construcción de nuevos significados; hay que pensar que los resultados únicos no existen aislados, así como el problema nunca tiene el cien por cien de éxito en la vida de las personas.

Las preguntas de influencia relativa nos ayudan a consolidar los logros. Además, trabajar sobre el diagnóstico de déficit es frustrante; para

los clientes y los profesionales, el espacio que brinda el trabajar sobre los logros enriquece a ambos. Los acontecimientos extraordinarios no son un golpe de suerte, sino momentos brillantes que ofrecen una apertura a una conversación diferente, una apertura para escapar de la conclusión delegada y moverse hacia una descripción más rica, más densa.

P6. Propósitos, enseñanzas, sueños y compromisos

Es el momento de ver la proyección de futuro que vemos en los consultantes, y eso significa interesarnos por sus sueños. La respuesta a esta pregunta es cualitativa, por lo que se obtiene una rica información sobre qué quieren ellos para sus vidas. Los propósitos, enseñanzas, sueños y compromisos que los clientes repiten más desde el punto de vista de los encuestados son los siguientes: «rehacer la vida», «ser feliz», «conseguir la gobernanza de sus vidas», «obtener la autonomía personal», «estabilidad», «tener una familia unida», «respeto, apoyo y cariño», «tener una vida normal, como los demás, sin problemas», «sentirse querido», «sentirse escuchado», «no sentirse solo», «desaparezca la violencia familiar», «salir de esta situación», «tener más autoestima», «no tener miedo», etc.

Como hemos visto, por lo general los deseos se formulan de un modo globalizador y bastante abstracto, aunque se encuentran excepciones muy concretas, como por ejemplo «dejar de fumar», «encontrar la pareja adecuada», «hábitos más saludables de alimentación», «no perder la casa por impagos de la hipoteca», etc.

Los encuestados, en general, se refieren a ellos desde dos ideas. Una es concreta: quieren algo tangible, de carácter material (vivienda, trabajo), y algo intangible, o más emocional, como vivir tranquilos, ser felices, ser queridos, escuchados, una vida normal, un cambio de vida. Los sueños son de las pocas cosas que tiene las personas que no están dañados por los problemas y por lo tanto trabajar desde ellos da muchas posibilidades de generar identidades diferentes.

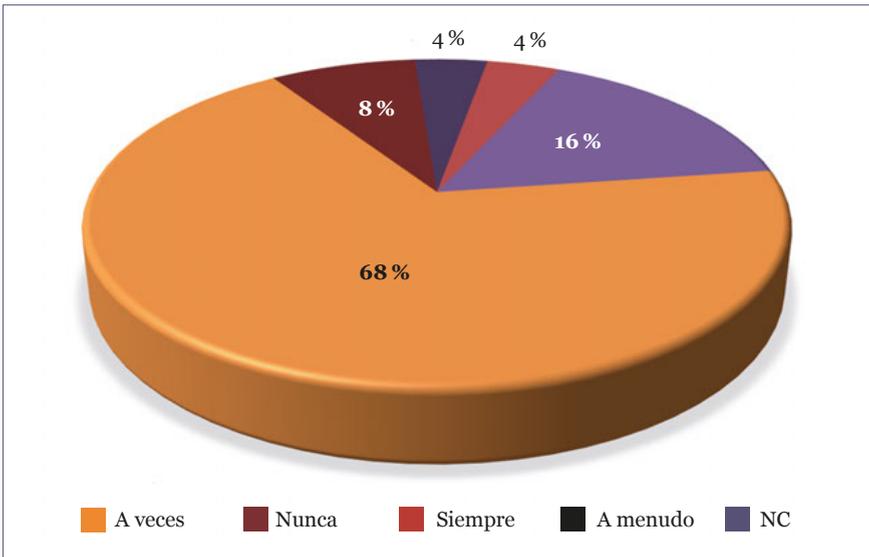
Desde nuestra visión los sueños son colectivos y, por lo tanto, unas prácticas de re-membresías nos hubieran aportado información desde el ángulo de las personas que forman parte de la vida de estos usuarios. Esta mirada de la vida ve las identidades hechas por muchas voces. La perspectiva posestructuralista sobre la que se basan las conversaciones de recordar no asumen un *self* individual, sino una red de relaciones interconectadas. Como lo describe Gergen, nuestras relaciones crean nuestro *self*, en lugar de que nuestro *self* crea las relaciones.

Si asumimos estos postulados, una postura de descentramiento del profesional, nos ayuda a gestionar unas prácticas de re-membresía,⁵ de transparencia y bidireccionales, cuestiones estas que abordamos en otro momento. Esta postura nos da la oportunidad para la re-negociación de otras relaciones de los consultantes y la posibilidad de que estos puedan lidiar mejor con situaciones problemáticas de sus vidas.

P7. Habilidades en la resolución de conflictos

En el siguiente gráfico observamos la frecuencia de las excepciones de la historia dominante del cliente o sus habilidades en la resolución de conflictos. El 68 % de los encuestados considera que esto se produce «a veces», seguido de «a menudo» con un 16 % de las ocasiones.

GRÁFICO 6
Frecuencia a las excepciones de la historia dominante del cliente o sus habilidades en la resolución de conflicto



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

5. White toma la metáfora de re-membranza del trabajo de B. Myerhoff (1982; 1986). Las conversaciones de re-membranza evocan la vida como en un «club de miembros», «identidad» como una «asociación» de vida. Contribuyen a un sentido de identidad multifacética. Está basada en el entendimiento postestructuralista, que piensa que nuestra identidad se forja a través de nuestras relaciones con otras personas (no solo de nuestros lazos biológicos).

Ahora nuestra indagación se dirige a conocer las habilidades que los profesionales ven en los clientes para resolver sus conflictos. La respuesta es un tanto dura, pues ven que solo a veces tienen habilidades; esta respuesta fue mayoritaria con un 68 %. Creemos que se puede interpretar de dos maneras, la primera es que son clientes muy estigmatizados, sin nada o escasos recursos personales, ya que su situación es crónica; y la segunda es que los profesionales no ven habilidades porque no las buscan, ello no entra en su forma de intervención, en general intervienen de manera mucho más asistencial, y por ello, en principio, menos generadora de capacidades, de destrezas, de habilidades, etc.

Afirman White y Epston que

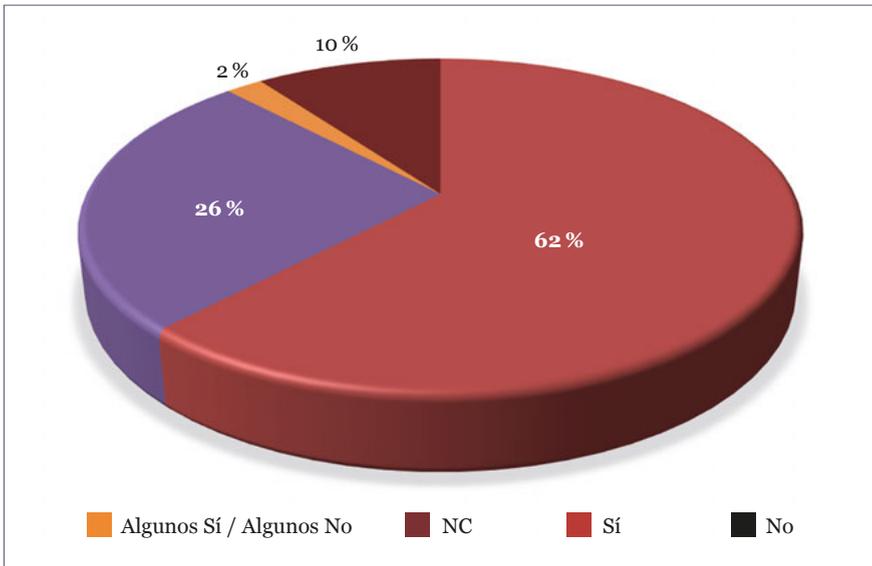
[...] se establece un contexto en el que las personas, incluidos niños pequeños, pueden ser consultados acerca de lo que es importante en sus vidas. Es en el contexto de una forma como esta donde la gente encuentra *la oportunidad* para definir su posición con respecto a los problemas y tener una voz más fuerte acerca de los fundamentos de sus preocupaciones. Con frecuencia, esta es una experiencia novedosa para las personas [...] (1993: 59).

La necesidad de crear contextos donde se puedan generar otro tipo de prácticas cada vez es más evidente. A medida que avanzamos en la discusión de los resultados de los datos, tanto de los grupos de discusión como en las encuestas, se puede ver con claridad esta afirmación, si bien en las encuestas estos datos son, incluso, más claros.

P8. Red de relaciones interconectadas

Ante la idea posestructuralista de que la identidad se forja a través de nuestras relaciones con otras personas o, dicho de otro modo, que las personas se vuelven personas a través de otras personas, iniciamos otro apartado dedicado a identificar como es «la construcción de la identidad» (Bruner, 1986; 2001) en los consultantes de los servicios que demandan de la acción social. A los profesionales encuestados se les pregunta si sus clientes tienen una red de relaciones interconectadas. El 62 % responde afirmativamente, mientras que el 26 % responde negativamente.

GRÁFICO 7
Red de relaciones interconectadas



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Nos interesa conocer cómo identifican la red de recursos personales, con los que cuentan las personas que acuden a los servicios sociales para hacer frente a los problemas, los profesionales de estos centros. Cada una de los/as encuestado/as, cuando contestó a esta pregunta, se pudo situar en la idea de red social que propugnó en su día el antropólogo británico Jonh Barnes (1954), o desde la visión de Speck y Attneave (1973), o tal vez desde propuestas de acción de Saidón (1995), o como la ven los autores Gonçalves de Freitas y Montero, que la observan como

[...] un entramado de relaciones que mantiene un flujo y reflujo constante de informaciones y mediaciones organizadas y establecidas en pro de un fin común: el desarrollo, fortalecimiento y alcance de metas específicas de una comunidad en un contexto particular (Gonçalves de Freitas y Montero, 2003: 181-182).

Desde una perspectiva narrativista estamos con C. Sluzki, en su conceptualización de que la red que no solo es «un Apoyo Social, sino la relación

que existe entre estas y la construcción del problema y la propia construcción de la identidad de los individuos». El autor argumenta que nuestro mundo se construye en y a través de una red de relatos o narrativas múltiples. Esta ecología de relatos con diferentes niveles de dominancia, en diferentes momentos y contextos, establece los marcos a través de los cuales nos volvemos conscientes de nosotros mismos y de los otros.

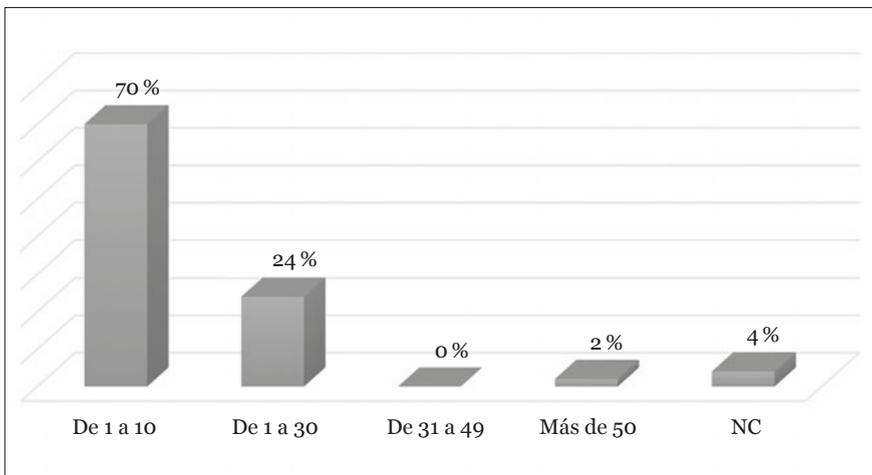
La red social contiene, sostiene y es generada por las historias que constituyen la identidad de sus miembros, legitima la posición social de los participantes y es generadora a la vez que depositaria de la existencia simbólica de sus miembros (Sluzki, 1996). Por tanto, las implicaciones que tiene para la práctica, según nos posicione en un lado u otro, son muy importantes para la vida del cliente. Deseamos que los/as encuestado/as al responder a esta pregunta se posicionen también en esta perspectiva.

Los/as encuestados/as responden afirmativamente que un 62 % sí la tiene, lo que es un dato significativo e interesante, pero la respuesta siguiente nos sitúa con claridad la significación de este porcentaje. Analicemos pues la respuesta a la pregunta nueve del cuestionario.

P9. Personas que componen las redes interconectadas

El promedio de personas que componen las redes interconectadas del cliente se sitúa, en un 70 %, entre 1 y 10 personas; y en un 24 %, entre 11 y 30.

GRÁFICO 8
Promedio de personas que componen las redes interconectadas



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

La pregunta que planteamos es qué número de personas componen esas redes interconectadas de los usuarios, y aquí es donde aparece la falta de conexión, ya que de los que tienen dicha red un 70 % está formado entre 1 y 10 personas, y el siguiente porcentaje es del 24 %, que está compuesto entre 11 y 30 personas. ¿Son redes significativas para estos usuarios? No lo sabemos, pero sí consideramos que hay historias para trabajar y estas profesionales deben interesarse por hacer crecer y afianzar estas redes, pues una persona puede estar rodeada de mucha gente y no tener apoyos.

Para que la red sea generadora de cambios en las personas debe de tener un sentido de *comunitas*, es decir, un sentido compartido de unidad entre individuos que [...] mantiene características individuales que no desaparecen en la fantasía y no dependen de la oposición dentro vs fuera del grupo (Turner, 1969; 1988).

Desde las prácticas narrativas hemos desarrollado mucho las prácticas con colectivos y comunidades, de este modo las personas recuperan su identidad colectiva, ayudando así a regenerar su propia identidad, ya que la identidad se forja a través de nuestras relaciones con otras personas.

P10. Influencia de las relaciones pasadas en los clientes

Gran parte de los encuestados señalan que las relaciones pasadas de los clientes tienen bastante o mucha influencia sobre ellos en la actualidad; el recuerdo siempre regresa al presente (en ocasiones con nostalgia). A continuación, exponemos las enunciaciones de los encuestados para aproximarnos a su percepción en relación con la influencia de las relaciones pasadas del cliente como: «condicionan y forjan su identidad», «marcan su forma de ser y de actuar», «determinan su presente», «condicionan sus expectativas», «suelen causar miedo, culpa y evitación», «son parte del presente que reviven constantemente», «condicionan su vida y son cíclicas», «si no logran superarlas, les marcan para siempre», «en ocasiones son causa directa de su situación actual», las relaciones negativas están más presentes», etc.

Algunos señalan que en ocasiones las relaciones pasadas pueden servir de guía en la resolución de conflictos, hay relaciones que son positivas, pero cuesta mucho extraer la parte positiva e incluso pueden influirles positivamente. El pasado configura y determina el presente, la situación actual y construye su identidad, su imagen de la vida y de sí mismos. Las relaciones pasadas marcan la forma de ser y de actuar.

Trabajar desde las prácticas narrativas consiste especialmente en estar interesado en las historias de las personas y, desde un contexto narrativo, esto significa conocer acerca de los eventos de su vida ligados a una secuencia, a través del tiempo, en relación con un tema, y/o, organizado de acuerdo a una trama, es dedicarse a conocer al consultante. Cuando la mayoría de las personas vienen a consulta con frecuencia llegan con conclusiones altamente negativas acerca de ellas mismas. Esto puede incluir comprenderse a sí mismos como perdedores o cualquier otra conclusión de identidad problemática. Esta visión, en la mayoría de las ocasiones, es impuesta por otros.

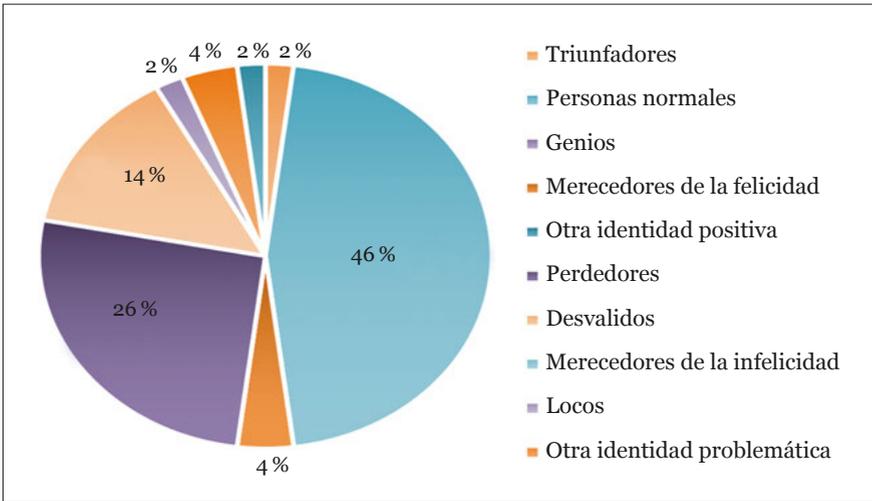
Las respuestas que dan las profesionales son en un mismo sentido: el pasado influye y mucho. Ahora bien, unas encuestadas se decantan por un recuerdo nostálgico, de carácter positivo, y otras más por un pasado determinista de carácter negativo que construye su presente. La historia de los clientes es valorada, en definitiva, como constitutiva de su ser hoy; esto conlleva la necesidad de ponerla en valor, de recuperarla y, en conclusión, de conocer los relatos de los clientes.

Por lo tanto, desde esta consideración hecha por los profesionales, una práctica desde la narrativa tiene sentido. Pasamos a trabajar con los elementos que intervienen en el desarrollo de un argumento, que como apuntamos son un «Evento de la vida, ligado a una secuencia, a través del tiempo, de acuerdo con un tema, y/o organizado de acuerdo a una trama», así, de este modo, la gestión de los relatos tiene una mayor coherencia y establece mejor los conectores entre el problema y la historia dominante que lo sustenta.

P11. Autoidentificación de los clientes

A continuación, presentamos las respuestas relacionadas con la autoidentificación de los clientes. Mostramos, por orden, las opciones elegidas como primera opción, como segunda y como tercera, mostrando así preferencias por los ítems propuestos: como triunfadores, como personas normales, como genios, como merecedores de la felicidad y otra identidad positiva; o como perdedores, como desvalidos, como merecedores de la infelicidad, como locos u otra identidad problemática. La primera opción elegida entre los encuestados es «como personas normales», con un 46 % de las ocasiones, seguida de «perdedores», con un 26 %, y de «desvalidos», con un 14 %.

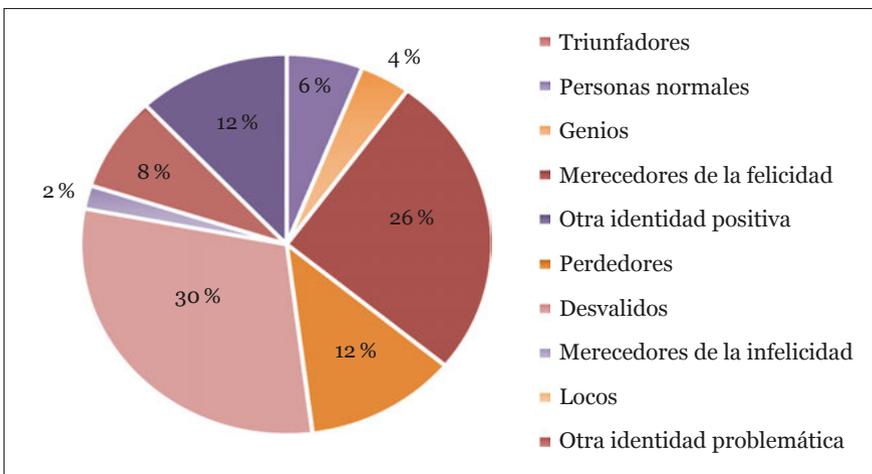
GRÁFICO 9
Identificación de sí mismos, primera opción



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Como segunda opción vemos una mayor distribución entre los ítems, siendo «desvalidos» la más elegida, con el 30 %, seguida por «merecedores de felicidad», con un 26 %, y «perdedores», con un 12 %.

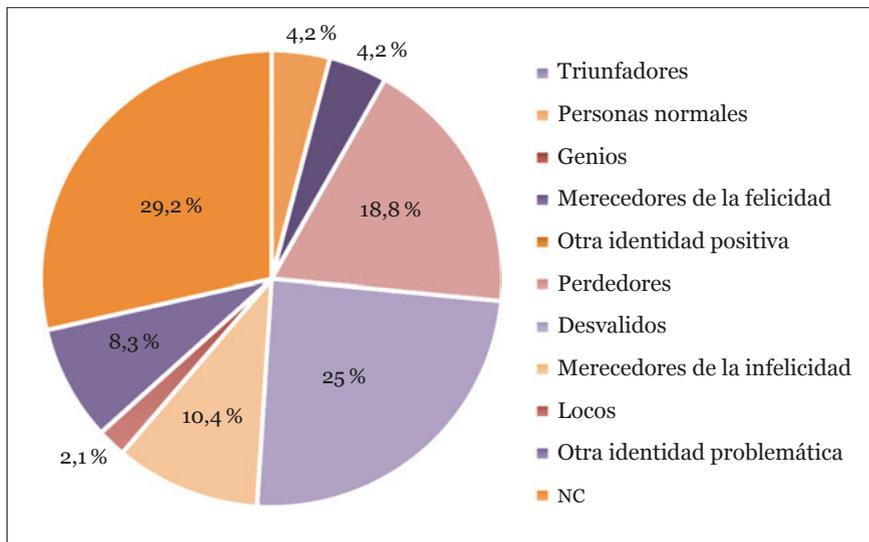
GRÁFICO 10
Identificación de sí mismos, segunda opción



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Finalmente, la tercera opción para la autoidentificación de los clientes, descartando «NC», que alcanza el 30 %, los ítems más frecuentes son «desvalidos» y «perdedores».

GRÁFICO 11
Identificación de sí mismos, tercera opción



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

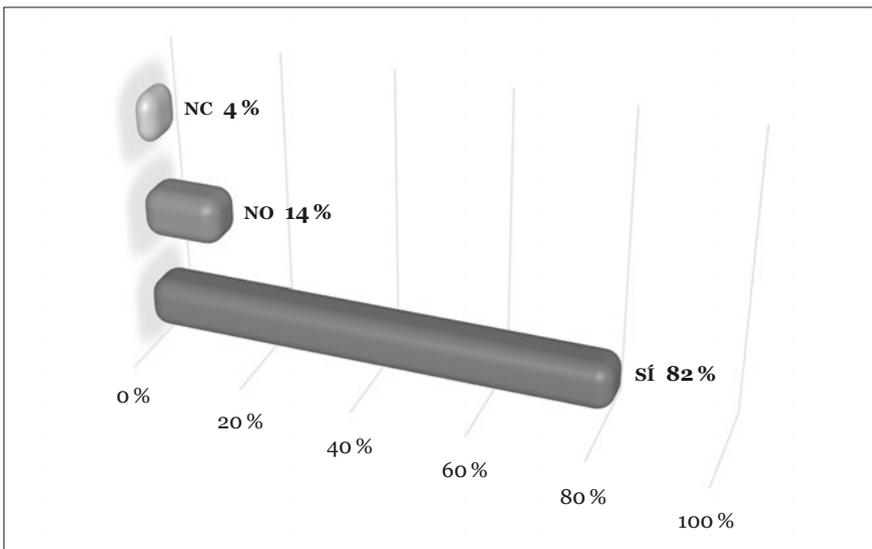
Las respuestas dadas por los profesionales nos ofrecen la visión que tienen los clientes de sí mismos. La lectura del gráfico nos revela cómo en primera opción, si sumamos todas las alternativas que tienen un componente positivo, obtenemos que un 52 % se considera personas normales; mientras que si realizamos el mismo ejercicio con todas las que tienen un componente negativo, observamos que un 46 % son identificadas de manera peyorativa. Esta primera impresión puede conducirnos a error al considerar que la visión de los profesionales es buena, pero si observamos también las segundas y terceras opciones la identificación de forma negativa aumenta y se reduce la identificación positiva.

¿Qué nos quieren decir estos datos?, ¿hacia dónde nos orientan? Nuestra reflexión nos dirige hacia una cosificación de las personas, pero tal vez sea pronto para hacer esta manifestación tan rotunda, avancemos pues en el análisis de los resultados, ya que aquí seguramente encontraremos nuevos datos que nos pueden confirmar este razonamiento.

P12. Los conocimientos y el poder

Según Michel Foucault hemos sustituido los conocimientos populares y eruditos por conocimientos globales y unitarios, o dicho de otro modo, conocimientos científicos con pretensiones globales y unitarias de verdad. Ante esta afirmación se solicita a los encuestados su opinión sobre si las instituciones de servicios sociales están constituidas por verdades normalizadoras. Con esta pregunta iniciamos el conjunto de preguntas dirigidas a verificar «la influencia del poder y su influencia en los demandantes, las organizaciones», desde la visión de M. Foucault (1978, 1979, 2007). En esta primera respuesta se obtiene que el 82 % considera que sí, mientras que el 14 % considera que no.

GRÁFICO 12
Las instituciones de servicios sociales están constituidas por «verdades normalizadoras»

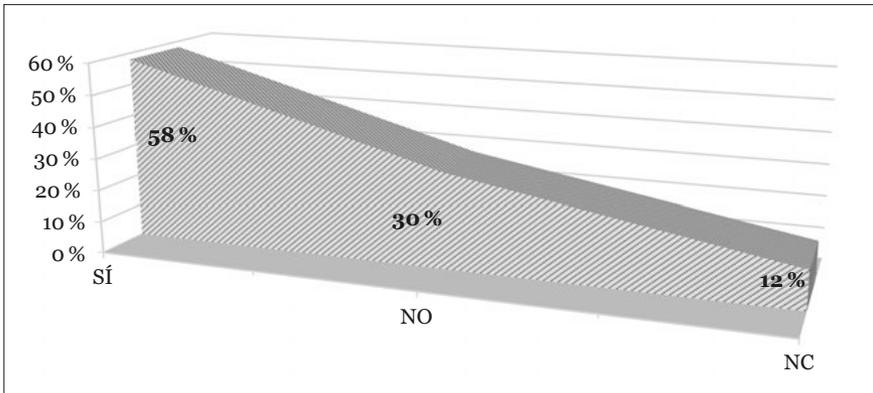


Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

P13. Verdades absolutas

Siguiendo esta línea de conocimientos y poder, un 57 % de los encuestados considera que estos conocimientos confieren verdades que los clientes valoran como absolutas. El 31 % considera que no es así.

GRÁFICO 13
Las verdades se valoran como absolutas entre los clientes



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Las preguntas doce y trece del cuestionario giran alrededor de la concepción de Michael Foucault (1988; 2000) sobre el poder, los conocimientos, la verdad y cómo estas ideas influyen en la mirada hacia los clientes. Las respuestas son muy claras: el 82 % de los profesionales considera que las instituciones en las que operan están constituidas por *verdades normalizadoras* y que estas verdades globales y unitarias; mientras que un 58 % de los clientes las valora como *verdades absolutas*.

Estas respuestas son justificadas por los profesionales, en algunos casos, como inevitables por la escasez de recursos, y en otros porque facilitan el trabajo. En todo caso, estas justificaciones solo contemplan un sentir de inmediatez y de aplicabilidad de recursos y no una mirada con mayor amplitud. Pero no todas las justificaciones siguen esa línea, la mayoría es crítica con la postura de las instituciones y reconoce abiertamente cómo cosifica a las personas poniéndoles etiquetas.

En las respuestas de los clientes, los profesionales reconocen que estas verdades constituyen un elemento de poder que les quita responsabilidad a los clientes, pues quien tiene que solucionar las cosas son las instituciones dándoles recursos, y al mismo tiempo adormece las voluntades de estos.

P14. Técnicas empleadas

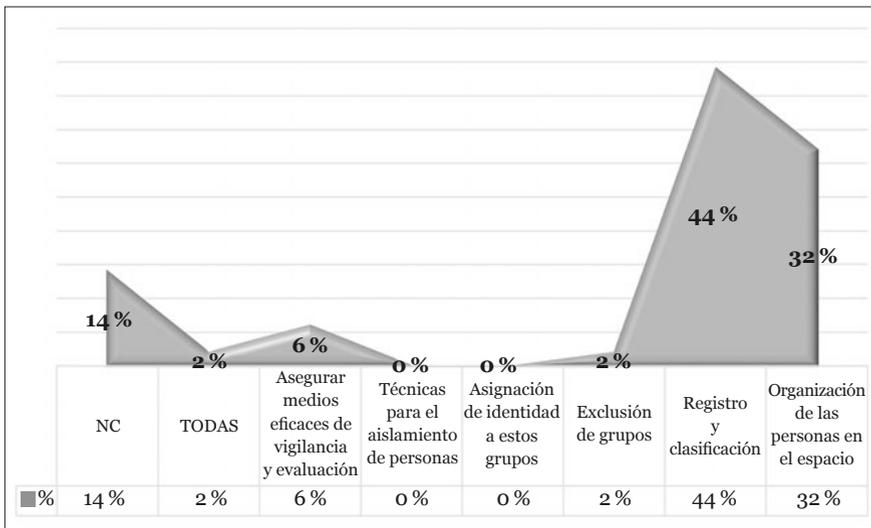
Las siguientes cuatro preguntas se dirigen a identificar los instrumentos con los que opera el poder en las instituciones, y cómo estos influyen y determinan la vida de las personas, desde la perspectiva de M. Foucault

(1980; 2001). Según este autor, las organizaciones se dotan de instrumentos y estrategias no perceptibles para los implicados de control, y este se ejerce sobre sus vidas y sus pensamientos. Por lo tanto, si se identificaran esas herramientas, al menos por parte de los profesionales, se estaría más cerca de mitigar sus efectos en las personas que consultan en los servicios sociales.

En consecuencia, las respuestas a este grupo de preguntas nos facilitan información sobre algún aspecto diferente de la visión que tiene este autor sobre cómo manobra el poder en las organizaciones. Al igual que hemos hecho con la presentación de los datos en las anteriores preguntas, la trascendencia de esta información nos lleva a tener que presentar las reflexiones y la discusión de manera conjunta, y todavía más si cabe en este caso, dada la conexión existente entre estos ítems.

A continuación presentamos la información relativa a las técnicas empleadas en la organización de cada uno de los encuestados. La primera opción más frecuente es registro y clasificación, con un 45%; la segunda opción más frecuente es asignación de identidad de estos grupos, y registro y clasificación; y, finalmente, la tercera opción más frecuente es asegurar medios eficaces de vigilancia y evaluación.

GRÁFICO 14
Técnicas empleadas en la organización, primera opción



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

P15. Distintas formas de denominar los distintos problemas sociales

Los encuestados han utilizado un total de 81 palabras para denominar a los distintos colectivos tradicionalmente clientes de los servicios sociales, como:

- Personas con capacidades diferentes: enfermo mental, esquizofrénico, minusválido, dependiente, discapacitado, deficiente, subnormal, retrasado, tontico, etc.
- Personas de la tercera edad: *abueletes*, mayores, yayos, viejos, dependientes, etc.
- Personas que trabajan en el mercado sexual: putas, prostitutas, *travelo*, etc.
- Personas que están en situación de desempleo: parado, parado de larga duración, vago, etc.
- Personas con adicciones a diferentes sustancias o vinculadas a la droga: *yonki*, *quinqui*, toxicómano, drogadicto, adicto, etc.
- Personas que vienen de otro país y residen en España: inmigrantes, *payoponi*, extranjero, etc.
- Personas que agreden o han sido agredidas por su pareja: agresor, víctima de violencia de género, mujeres víctimas de violencia, maltratador, etc.
- Personas sin hogar: sin techo, transeúntes, vivienda precaria, chabolismo, sin recursos, etc.
- Generales: excluidos, marginados, personas en riesgo de exclusión social, olvidado, pobres, *chiti*, maleante, delincuente, familias desestructuradas, familias multiproblemáticas, etc.

P16. Influencia del contexto sociopolítico en la tipificación o denominación de los problemas sociales

La totalidad de encuestados que han respondido esta pregunta consideran que el contexto sociopolítico influye en la tipificación de los problemas sociales. No hemos podido estandarizarla por la diversidad de respuestas. Para algunos de los encuestados el contexto tiene toda la importancia, es fundamental, marca el que haya más o menos recursos y ejerce mucha influencia sobre la tipificación y la nomenclatura. Algunos destacan que la legislación marca nuevos léxicos y el marco legal delimita los conceptos y encasilla a las personas, mientras que otros destacan que los *mass media* estigmatizan y los medios señalan, etiquetan y apartan.

La denominación de los problemas sociales tiene unas connotaciones u otras en función de los sistemas de poder, a los que le otorga una identidad

difícil de modificar. El catálogo de diversas respuestas de una sola opción fue amplio, lo adjuntamos en la siguiente lista:

TABLA 12
Vínculos del contexto sociopolítico con los problemas sociales

«Estigmatización y cronificación de discursos prejuiciosos y cargados de desvalorización».	«Transmiten juicios y valores que definen la norma y la aceptación social».
«Trabajar en programas estancos».	«La tipificación activa protocolos de actuación (pero no implica siempre mayor rapidez)».
«El marco legal delimita los conceptos y encasilla a las personas, otorga una identidad difícil de modificar».	«Etiquetar para justificar programas y desviar responsabilidades».
«Etiquetar y encasillar, generando estereotipos y prejuicios».	«Vienen etiquetados y asumen su rol».
«La acción social está marcada por la política y esto influye en la forma de resolver los problemas».	«La tipificación es interna, para trabajar nosotros, no creo que influya» (1 opinión).

Fuente: elaboración propia a partir de los datos y resultados de la encuesta.

P17. Juicios normalizadores

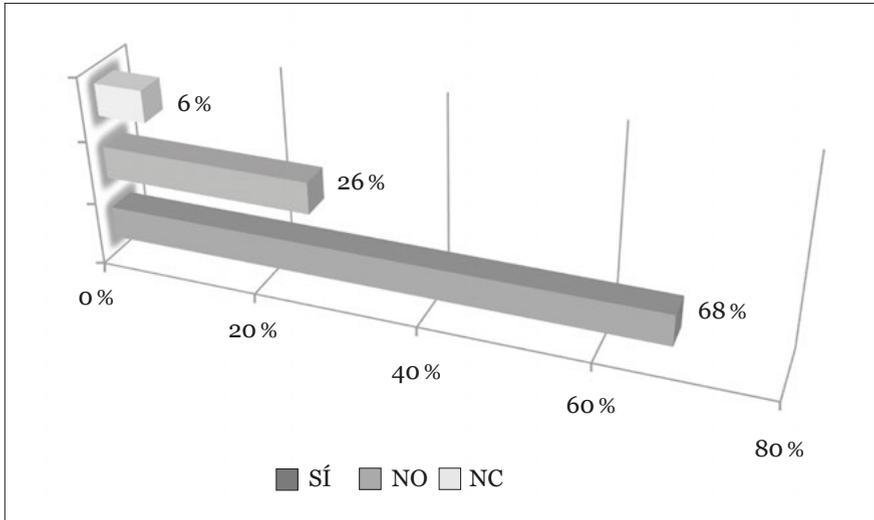
Sobre la presencia de juicios normalizadores o de valor acerca de los clientes en los centros de trabajo de los encuestados, el 68 % de estos sostienen que sí se producen, mientras que un 26 % considera que no (gráfico 15).

Los profesionales identifican, como las técnicas más utilizadas, el espacio y los registros-clasificación; continuamos desarrollando la mirada del panóptico centrada en estos dos instrumentos de poder.

Cuando les pedimos que identifiquen alguna de las clasificaciones utilizadas, en principio parece que no entiendan bien la pregunta, pero rápidamente aparecen varias tipificaciones de los clientes según el contexto de intervención. Clasificaciones que denotan una conducta clara de ejercer el poder científico. De este modo pasan de tener conflicto para responder a esta pregunta a llegar a realizar 81 clasificaciones, algunas de ellas desde una mirada paternalista y/o condescendiente, y en otras claramente discriminatoria y peyorativa.

Es más, estas tipificaciones muestran juicios de valor que definen la norma y la aceptación social. Es la muestra más clara del poder sociopolítico (Foucault, 1980). Vemos en las tipificaciones un sistema extremadamente opresivo que transforma a las personas en sujetos deshumanizados, y ya no se habla de personas, ahora son sujetos que entran en esta u otra categoría.

GRÁFICO 15
*Juicios normalizadores o de valor
sobre los clientes en el centro de trabajo*



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Es más, estas tipificaciones muestran juicios de valor que definen la norma y la aceptación social. Es la muestra más clara del poder sociopolítico (Foucault, 1980). Vemos en las tipificaciones un sistema extremadamente opresivo que transforma a las personas en sujetos deshumanizados, y ya no se habla de personas, ahora son sujetos que entran en esta u otra categoría.

Resulta también clarificadora la respuesta de los profesionales cuando preguntan por los juicios normalizadores que se producen en los centros de trabajo. El 68 % afirma que se establecen este tipo de juicios y que responden a prejuicios, descalificaciones, insultos, generalizaciones sobre estilos de vida, conductas, etc.

Esta asunción de responsabilidad por parte de los profesionales puede ser un giro en la manera de ver el contexto sociopolítico que tal vez comienza a suscitarse en ellos. K. Gergen (2007: 125-210)⁶ argumenta, al

6. XVIII Congreso Europeo de Psicoterapia, celebrado en Valencia del 4 al 7 de junio del 2012, en línea: <www.congresoeuropeopsicoterapia2012.eu>.

referirse a la terapia narrativa, que esta implica comprender la práctica desde *a)* formas particulares de comprender las identidades de las personas, *b)* ciertas formas de comprensión de los problemas y sus efectos en la vida de las personas, *c)* formas particulares de hablar con la gente acerca de sus vidas y de los problemas que pueden estar experimentando, o *d)* formas particulares de comprensión entre la relación terapéutica y ética y la política de la terapia.

Tal vez sea esto un reconocimiento de su malestar y de su inconformismo desde su propia postura profesional. Esta situación de conflicto frente al afrontamiento de los problemas es lo que argumenta White en su reflexión, lo que denomina «triunvirato de axiomas limitantes»⁷ (2002: 264), que según el autor son verdades que limitan las prácticas tradicionales. Esto nos sitúa en cómo las profesionales son críticas con su propia forma de trabajo, siendo esto el posible inicio de un cambio de postura profesional.

A partir de aquí situamos a los profesionales ante preguntas que les hacen reflexionar sobre sus modelos, sobre sus formas de práctica. Así, las siguientes cuatro preguntas tienen como objetivo acercarnos a sus destrezas profesionales o hábitos de intervención y, en lenguaje narrativo, a la postura profesional.

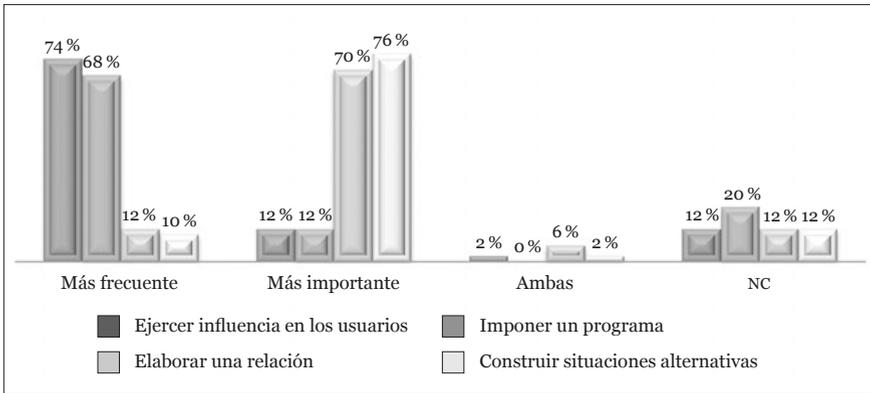
P18. Orientaciones de la práctica profesional

Con esta pregunta iniciamos el último bloque de cuestiones planteadas a las profesionales. Esta la orientamos a la «intervención profesional: principios y postura» (White, 2002; 2004). La intención era conocer su propio juicio sobre su trabajo. Respecto a las orientaciones en la práctica profesional, esto es, ejercer influencia en los usuarios, imponer un programa, elaborar una relación o construir situaciones alternativas, solicitamos a los encuestados que señalen las más frecuentes y las más importantes.

Respecto a la orientación más frecuente, destacan como opciones mayoritarias ejercer influencia en los usuarios e imponer un programa, con un 70 %, mientras que es considerado más importante elaborar una relación o construir situaciones alternativas, con valores en torno al 70 %.

7. «El triunvirato está formado por la voluntad de saber, la hipótesis represiva y la narrativa de emancipación». Desarrollaremos estas ideas en la discusión de los datos de las entrevistas.

GRÁFICO 16
Orientaciones en la intervención profesional



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Esta pregunta la construimos con cuatro variables y dos indicadores, uno de frecuencia, criterio de cantidad, y otro de relevancia o importancia en la práctica, criterio de calidad. Las contestaciones son congruentes con el bloque de respuestas anteriores. Así, ven que es muy frecuente ejercer influencia en los clientes un 74 %, y consideran que esto es poco importante. Un 68 % considera que es muy frecuente la imposición de un programa, y que ello es poco importante. Por su parte, un 70 % cree que elaborar una relación es muy importante, pero que es poco frecuente. Y finalmente el 76 % piensa que construir situaciones alternativas es muy importante, pero solo un 10 % las considera importantes y de uso frecuente.

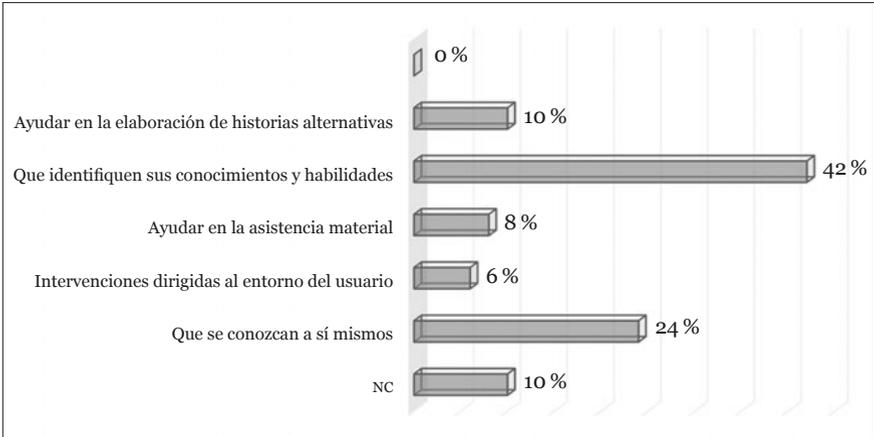
Desde aquí consideramos el concepto de ejercer influencia desde una visión moderna y no desde una postura narrativa; esto es importante en la lectura y comprensión de los resultados de los datos. Las profesionales de los servicios sociales conocen muy bien lo importante, pero pocas veces lo desarrollan; cuestiones de emergencia o de otra índole hacen que no operen desde otra perspectiva.

P19. Tipos de práctica

Sobre los tipos de práctica, solicitamos a los encuestados que ordenen los ítems presentados: ayudar en la elaboración de historias alternativas de sus vidas, identificar sus conocimientos y sus habilidades, ayudar en la asistencia material, realizar prácticas dirigidas al entorno del usuario y conocerse a sí mismos.

De las distintas respuestas dadas por los encuestados hemos elegido tres ejemplos representativos. La primera opción elegida, con un 42 % de los casos, es la de identificar sus conocimientos y habilidades.

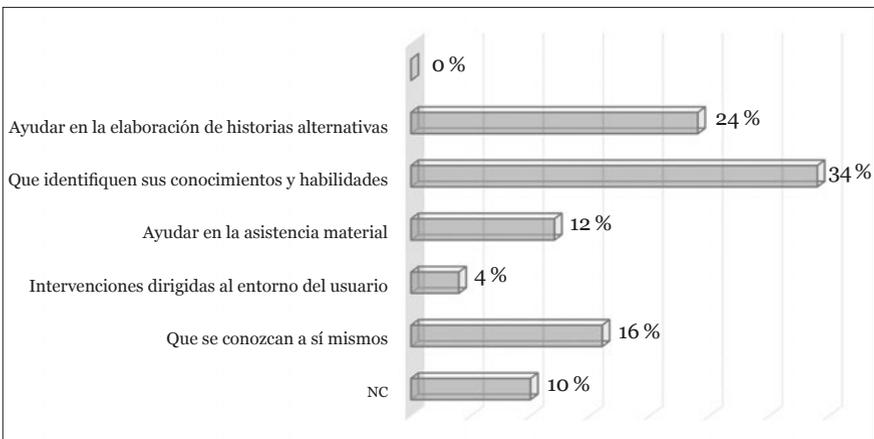
GRÁFICO 17
Tipos de práctica, primera opción



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Como segunda opción, aparece nuevamente que identifiquen sus conocimientos y habilidades, y ayudar en la elaboración de historias alternativas.

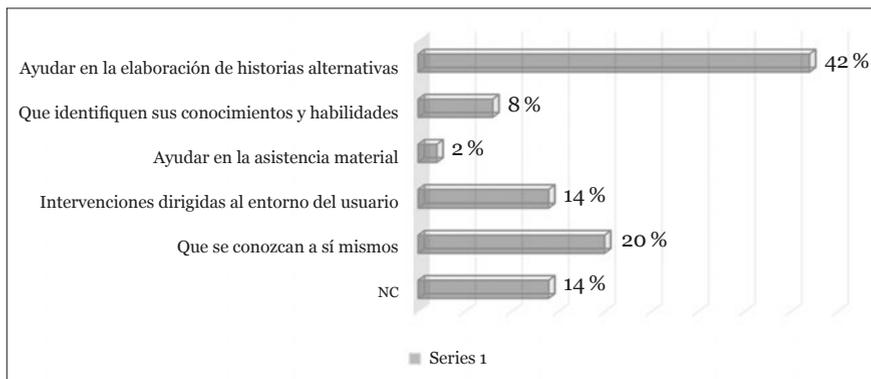
GRÁFICO 18
Tipos de práctica, segunda opción



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

La tercera opción más frecuente, con un 42 %, es la de ayudar en la elaboración de historias alternativas.

GRÁFICO 19
Tipos de práctica, tercera opción



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Como nuestro objetivo es aportar al máximo posible información que favorezca el debate entre las profesionales, ofrecemos en esta pregunta la visualización de tres de las respuestas dada por las encuestadas. Consideramos que su idea acerca del ejercicio de su práctica quedará mejor explicitada.

En las respuestas a esta pregunta se aprecia con claridad que estos profesionales demandan tiempo, tiempo para conocer las habilidades de sus clientes y tiempo para ayudar a que se conozcan a sí mismos los clientes. Estas profesionales están demandando contundentemente espacio para abordar las prácticas profesionales desde una postura más relacional, con mayor proximidad hacia los consultantes. De hecho, la primera opción elegida con un 42 % es la de identificar sus conocimientos y sus habilidades (referidas a la de los usuarios). Si pasamos a la opción dos y tres, vuelve a aparecer la misma opción, esta vez con un 43 %, seguida por un 24 % el hecho de ayudar en la elaboración de historias alternativas, y así podemos ver que en todas las opciones elegidas se han producido cambios en la manera de afrontar la intervención por parte de estos profesionales. Al finalizar los talleres de prácticas narrativas pensamos que los profesionales ven la realidad desde otra mirada, de hecho, tenemos que ir a la quinta opción para que aparezca la ayuda en la asistencia material.

Como vemos, sus prácticas se orientarán ahora a buscar las potencialidades de los usuarios, a ayudar en la elaboración de historias alternativas, y que se conozcan a sí mismos; el cambio de postura profesional es importante; pensamos que el camino hacia otra postura ha comenzado.

Resulta llamativo que en las últimas décadas hemos asociado la intervención en la acción social con la dádiva de recursos; aquí los/as profesionales lo plantean en la quinta opción. Siempre han estado seleccionando otras intervenciones con mayor implicación en la acción profesional, y es por ello que es necesario crear un espacio de reflexión donde el profesional de la acción directa pueda supervisar su trabajo y crecer sobre él y acerca de él mismo.

Alrededor de la reflexión profesional, D. Shön manifiesta: «Cuando un profesional reflexiona desde y sobre su práctica, los posibles objetos de su reflexión son tan variados como los tipos de fenómenos ante él y los sistemas de saber desde la práctica que él aporta» (1998: 67). Aunque Healy plantea que las perspectivas posestructuralistas nos permiten romper con las «grandes utópicas visiones que han servido de base para las teorías activistas del trabajo social», y que aquel trae enfoques del cambio social que son «antidogmáticos, pragmáticos, flexibles y sensibles al contexto» (Healy, 2001: 16).

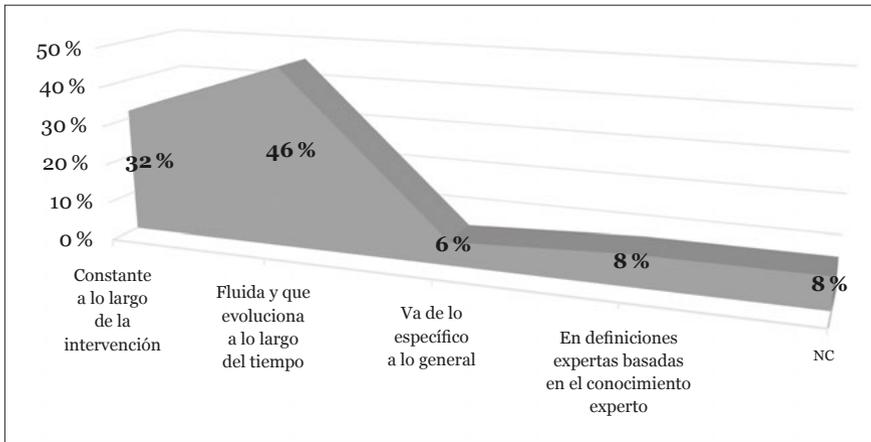
Podemos apreciar que esta incipiente reflexión que se suscita entre los profesionales puede llegar a generar que sus prácticas se enraícen en cada situación para evitar que adquiera formas ciegamente ideológicas o que terminen siendo meros ejecutores del control social. Se hace necesario que la acción social comience a gestionar sus prácticas desde la posmodernidad, si bien esto ya se venía desarrollando por algunos profesionales, pero también desde el posestructuralismo y más en concreto desde las prácticas narrativas, ya que al narrar y re-narrar será como las personas desarrollan más adecuadamente su *agencia personal*.

P20. Definición de una situación-problema

Respecto a la definición de una situación-problema del cliente, se puede optar por múltiples opciones, entre ellas, las presentadas a los encuestados, que fueron: constante a lo largo de la práctica, fluida y que evoluciona a lo largo del tiempo, va de lo específico a lo general o definiciones expertas.

En un 46 % de las ocasiones, «es fluida y evoluciona a lo largo del tiempo» es la más frecuente, seguida de «constante a lo largo de la práctica», con un 32 % de las veces.

GRÁFICO 20
Definición de una situación-problema del cliente



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Aquí la orientación de la pregunta la dirigimos hacia la definición de la situación-problema, eje elemental de toda práctica para identificar y guiar el proceso de estas. La respuesta mayoritaria, con un 46 %, es que la definición es «fluida y que evoluciona a lo largo del tiempo».

Observamos que abandonan una postura rígida, aquella que necesita un *diagnóstico* que nos dé cuenta de unas causas o nos describa una situación o la evalúe de alguna manera desde un paradigma moderno, que orienta una práctica de forma paliativa que inmoviliza al usuario, restringiendo su posibilidad de cambio. Quiero pensar que no pasamos de esta forma de ver la situación a otra que consista en prácticas orientadas no tanto a cambiar las estructuras como a perturbar los sistemas. La profesora A. Rodríguez retoma las ideas de Maturana referentes a las estructuras y comenta que los sistemas no triviales no se pueden utilizar desde el exterior, solo responden al cambio según lo que su estructura le permite.

No es posible programar, instruir o preparar un trabajo con objetivos en sistemas como el ser humano o la familia» [...] solo queda perturbar el sistema y esperar a ver cuál es su repuesta para, volver a perturbar el sistema. Para ello hace falta un acoplamiento entre sus estados y estructuras, de lo contrario no es posible el acoplamiento mutuo (2006: 330).

Desde esta visión, la idea de estrategia es contemplada como conversación, orientada a perturbar (Maturana y Varela, 1994).

Este es un paso importante, pero más bien nos gustaría pensar que se van a dar pasos para gestionar prácticas en donde se dé un compromiso por parte del profesional del trabajo social que desarrolle intervenciones desde una postura descentrada pero influyente. Esta idea ya la contemplamos al hablar de los principios de la PN y volveremos nuevamente a ella dada su relevancia en la intervención narrativa, y con seguridad lo veremos de la mano de sus creadores White y Epston. Pero queremos mostrar la visión que de ella tienen otros profesionales; consideramos interesante dar voz desde otros contextos y espacios geográficos, en aras de revelar la internalización de las PN, y desde otro lenguaje, ya que este es un elemento esencial en la narrativa.

Así damos paso a cómo se manifiestan las prácticas de descentramiento en castellano, y para ello tomamos prestadas las palabras de los profesionales de Coyoacán, uno de los grupos de referencia en México, que en su blog hacen alusión a ellas de esta forma tan interesante:

con las prácticas de descentramiento el profesional tiene claro que no es el autor de las posturas que va tomando la persona que consulta, su influencia consiste en brindar a las personas la oportunidad de posicionarse de modos nuevos frente a sus dilemas. Buscamos influir en el desarrollo de nuevos relatos que se conecten de manera directa con los saberes de las personas, para que estas puedan legitimarlas, tomar acciones y decisiones que les den coherencia y que las hagan crecer (Uribe, 2015).⁸

A este lugar es donde consideramos que tenemos que llegar en las prácticas para conectar con los saberes de las personas y que estos les den coherencia y les hagan crecer.

P21. Defecto de los profesionales de la acción social

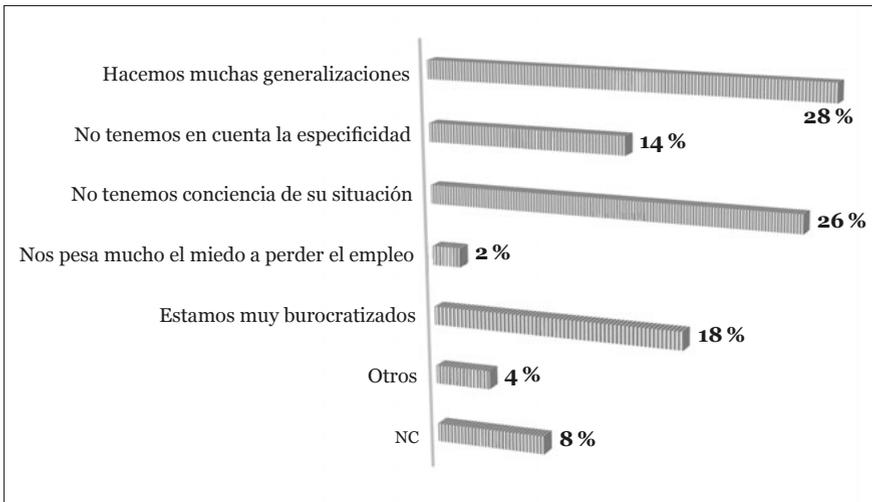
La última pregunta que se presentó a los encuestados ahondaba en el papel de los profesionales de la acción social, específicamente sobre los defectos que consideran que los clientes pueden tener de ellos. Se presentaron cinco ítems:

- I. Hacemos muchas generalizaciones.
- II. No tenemos en cuenta la especificidad de cada situación.
- III. No tenemos conciencia de su situación.
- IV. Nos pesa mucho el miedo a perder el empleo.
- V. Estamos muy burocratizados.

8. Blog publicado por Terapia Narrativa Coyoacán (9 de marzo de 2015).

Aportamos las tres opciones resultantes, que serán bastante clarificadoras en la comprensión de la práctica profesional. La distribución de frecuencias para la primera opción es amplia, ya que ninguno de los ítems que destaca sobremanera del resto, de hecho, encontramos porcentajes muy cercanos entre «hacemos muchas generalizaciones», con 28 %, y «no tenemos conciencia de su situación», con un 26 %.

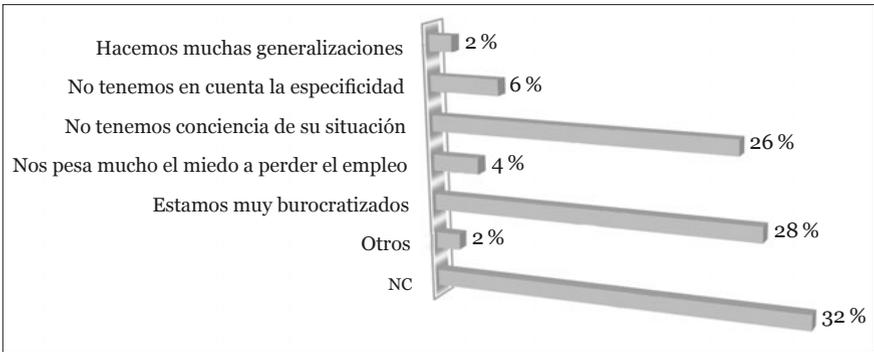
GRÁFICO 21
Defectos de los profesionales de la acción social, primera opción



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Respecto a la segunda opción, «estamos muy burocratizados», con un 28 %, seguido de «no tenemos conciencia de su situación», con un 26 %, son las opciones más seleccionadas.

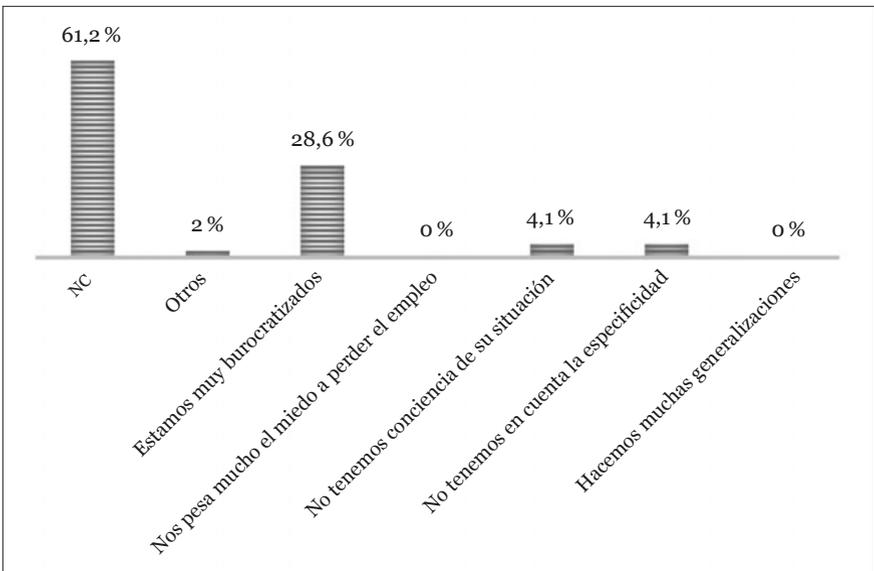
GRÁFICO 22
Defectos de los profesionales de la acción social, segunda opción



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Y, finalmente, esta tercera opción aparece muy disminuida por el 62 % de los NC. Explorando más allá de esta opción, vemos que «estamos muy burocratizados» es el ítem más frecuente, con un 29 %.

GRÁFICO 23
Defectos de los profesionales de la acción social, tercera opción



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a profesionales.

Esta última pregunta fue construida de forma circular, como si se tuviera a una familia en sesión. En esta ocasión no se trata de que la profesional conteste sobre la vida de sus consultantes, como si fueran ellos. Ahora pretendía que contestaran con franqueza sobre lo que cree que responden sus usuarios acerca de ellos si no están mediatizados por las posibles consecuencias. En definitiva, se trata de esa conversación que ellos saben que tienen entre ellos acerca de los profesionales cuando ellos no están delante. Había que llevar al análisis la multiplicidad de voces a través de mostrar su voz interior, la reverberación como elemento de reflexión.

Resulta esclarecedor ver cómo los profesionales saben que sus clientes consideran que no llegan a ponerse en su situación, lo que representa el 26 % de la distribución de frecuencias de la primera opción, siendo la segunda más alta en porcentaje. La primera es, con un 28 %, que se hacen generalizaciones. Vistos estos dos porcentajes debemos concluir que los profesionales tienen claro el espacio que se ha creado entre los usuarios y ellos, que viene siendo una brecha muy importante. Esta primera opción de respuesta debería hacer reflexionar mucho a los profesionales de los servicios sobre cuando no te sientes seguro, comprendido, ni aceptado; cuando no se respeta los planteamientos del otro. Es muy difícil avanzar si no dotamos a los consultantes de un espacio seguro donde se sientan aceptados y no penalizados, donde no se sufran perturbaciones y sea imposible, por lo tanto, gestionar prácticas; debe ser un lugar donde se pueda conectar con los saberes de las personas para que les den coherencia y les hagan crecer.

Esto es todavía más evidente en la distribución de frecuencia en la segunda opción y en la tercera, pues coinciden en ver a los profesionales muy burocratizados, con un 28 % en las dos opciones, lo que viene a confirmar la opción uno, que sitúa al profesional muy preocupado de sí mismo y poniéndose poco o nada en la situación del cliente, ya que esta frecuencia en la segunda opción representa el 26 %. Todavía es más significativo si sumamos la distribución de frecuencias de las tres opciones, en al menos los dos porcentajes más altos y eliminando la respuesta «no contesta». Esto nos da como resultados que estar muy burocratizados significa un 56,6 %, que no tener conciencia de la situación significa un 56,1 % y que hacer muchas generalizaciones representa el 30 %.

Queremos recordar que la pregunta señala lo que piensan los profesionales de la opinión que tienen los usuarios de ellos. Esta visión tan crítica es su propia mirada sobre su trabajo y nos parece de un enorme reconoci-

miento de sus fallos, lo que les honra, pero también pone en evidencia el trabajo pendiente para resolver todo lo dibujado. Reflejamos la presión de los propios profesionales, de los usuarios y de las organizaciones con sus sistemas de control. Vemos cómo aparece, por supuesto en esta respuesta, el elemento burocrático, no ser transparentes, etc., cuestiones que ya vimos anteriormente; esta reiteración por parte de los profesionales nos lleva a pensar la preocupación que estos tienen por la influencia que esos elementos ejercen sobre su práctica profesional.

A lo largo de esta discusión, y en otros apartados de esta investigación, hemos comentado en alguna ocasión cómo los profesionales elaboran un «ciclo de debilitamiento progresivo» (Gergen, 2006); este se construye como hemos visto por medio de la trasposición del déficit, la diseminación en la cultura, la construcción cultural de la enfermedad y la expansión del vocabulario. ¿Cómo romper este ciclo? Recordemos que Gergen propone (para con el cliente): suprimir la exigencia del diagnóstico del déficit, reducir la dependencia de las sustancias, desarrollar y sostener construcciones alternativas, generar prácticas desde la transparencia (actitud que debe mantener el profesional, que consiste en admitir las propias limitaciones) y también por medio de prácticas de reciprocidad (la práctica es un proceso bidireccional porque ayuda a mejorar el trabajo y la vida personal). Estos dos últimos puntos nos ayudan a comprender la supuesta respuesta de los clientes a la práctica que se realiza desde los servicios sociales, que desde luego no pasa por ser de reciprocidad, ni de transparencia, y por supuesto no se ha contemplado en todo el proceso la participación de la red a través de prácticas de remembranza.

Con este último análisis facilitamos la reflexión a esta pregunta del cuestionario y damos por concluida la exposición de una representación de los datos, de los resultados obtenidos y de las opiniones de los encuestados, así como del debate que alrededor de ellos se ha suscitado; estos son los que a nuestro juicio eran más significativos, o tenían un carácter más específico, o eran más simbólicos, o aportaban más elementos para la comprensión del trabajo llevado a cabo. Parafraseando al conde Korzybski, diremos que las ilustraciones no son el territorio, pero sí una buena representación de todas las respuestas que se generan y que contribuyen a facilitarnos una buena aproximación a las declaraciones dadas. El debate que aquí hemos producido nos hace seguramente más comprensibles los resultados que arrojan las entrevistas a las profesionales, que son el siguiente elemento de estudio.

3. Resultados, análisis de los datos y discusión del discurso de los entrevistados

Nos gustaría dar algunas referencias acerca de cómo construimos y gestionamos tanto los datos, la obtención de estos y el posterior tratamiento de la discusión sobre los discursos. Iniciamos aquí nuestro relato con la exposición de los datos, y lo hacemos por las características comunes de las entrevistadas: la formación en PN y su implantación como modelo de práctica social en su contexto laboral. Los discursos de los profesionales se presentan en cursiva y los argumentos que apoyan los temas figuran en el tipo letra del formato general del texto. Aquí solo hemos transcrito algunos discursos que dan soporte a la discusión de los datos y comentarios de los entrevistados, intentando que se visualicen, en cada uno de los temas propuestos en la entrevista, los discursos realizados a tal efecto por los profesionales.

Las entrevistas las realizamos a ocho profesionales, de los cuales cinco desarrollan su labor en centros públicos de ámbito generalista, en contextos profesionales de cambio de carácter asistencial, y tres en organizaciones no gubernamentales que prestan un servicio público. Cuatro de ellas son trabajadoras sociales, tres psicólogas y hay un educador social. Acerca de estos hechos queremos hacer algunas consideraciones.

No elegimos a priori un porcentaje determinado de representación profesional en las instituciones, pero creemos que se ajusta bastante a la proporción de profesiones que vienen ejerciendo su trabajo en los servicios sociales públicos y en el tercer sector en entidades de ámbito generalista. Si bien buscamos conocer la viabilidad del enfoque en contextos públicos, y por lo tanto cualquier profesional de este tipo de centros que nos facilite información se ajusta a nuestro propósito, también queremos conocer su aplicabilidad al trabajo social. Para ello el relato de las tituladas en esta disciplina es imprescindible conocerlo de primera mano, como ya mencionamos en el punto cuatro dedicado a la implementación de la entrevista.

De igual manera no proyectamos para dar un protagonismo al género, pero este se refleja a las claras en la feminización que tiene la acción social, que se encuentra básicamente en manos de mujeres y en la acción directa, en la atención a los clientes; solo en un caso hay un cargo directivo y compatibilizándolo con su labor como psicóloga en el centro. Esperamos valorar estos hechos en la discusión de los datos.

En cuanto al tratamiento de los textos, el análisis del discurso sobre el que nos basamos se fundamenta en la interpretación sociológica de los discursos, es decir, en un análisis contextual, donde los argumentos toman

sentido en relación con los actores que los enuncian, enmarcados en un conjunto de fuerzas sociales en conflicto que los motivan. Este análisis de los discursos será visto, desde el giro interpretativo de las ciencias sociales contemporáneas, cobrando toda su fuerza al poner al contexto en primer lugar. Pues en un enfoque de mérito literario este asunto cobra especial relevancia. De esta manera, lo primero de lo que nos ocupamos es de la presentación de la discusión; aquí los datos que se presentan al hablar en plural se ofrecen desde el género femenino, ya que todas las entrevistas, a excepción de una, se hicieron a mujeres, y por lo tanto nos parece oportuno que el género que utilicemos en la discusión de estos datos sea el femenino; también de este modo seguimos la línea de trabajo que marcan las prácticas narrativas de contravenir los elementos de poder de la cultura machista dominante.

El segundo trata de dirimir cómo hemos tratado la correspondencia de las respuestas de los temas propuestos en la entrevista en profundidad con el perfil de las prácticas narrativas; este responde a la definición que aportamos al inicio del estudio, cuando señalamos que White y Epston (1993) formulaban la PN como contraprácticas en contraposición a las prácticas culturales que convierten en objetos a las personas y a sus cuerpos, como ya comentamos. Teniendo en cuenta esta conceptualización y también contemplando la propuesta de M. Payne (2012), el eje vertebrador, para proceder a la discusión, lo hemos agrupado en cuatro unidades de análisis, a saber:

1.º Una amplia descripción saturada del problema que contempla: nombrar el problema, lenguaje externalizador, tomar en cuenta los aspectos políticos y sociales, buscar descripciones más ricas y desenlaces inesperados. Esta unidad viene reflejada en las respuestas de los temas 1.º Elaboración distinta de los relatos, de historias frágiles, simples o delegadas a historias densas, y 2.º El diálogo, las historias dominantes, cómo se gestionan en la intervención. Las historias alternativas.

2.º Deconstrucción, el posestructuralismo, base de la práctica narrativa. Cuestiona muchos de los supuestos de la intervención tradicional clínica; en concreto la hipótesis represiva, la voluntad de saber y la narrativa de emancipación, lo que denominamos el «triumvirato de axiomas limitantes». Al explorar los refuerzos involuntarios del poder y la centralidad del profesional, White arroja nuevas luces sobre la meta de la intervención en sí misma, la patologización implícita de las personas, la autoveneración del profesional y la relación profesional. Esta unidad viene reflejada en las respuestas del tema 3.º El afrontamiento del problema. La deconstrucción de relatos dominantes, y en la del tema 4.º La construcción de la identidad.

3.º La postura profesional en la práctica narrativa tiene el compromiso ético de descentrar al profesional. Esto salta a la vista en las conversaciones para las que las relaciones pasadas o presentes se vuelven más relaciones de asistir a las personas, a partir de darse un reconocimiento transparente de las limitaciones culturales del profesional y en su voluntad de decir a las personas lo que han obtenido de la intervención, para sí mismo y para otros consultantes. A esto le llaman prácticas de descentramiento del profesional, que implican: prácticas de remembranza, de transparencia y prácticas de reciprocidad. Estas prácticas narrativas derivan de las reflexiones sobre la relación entre el profesional y la persona que viene a consulta. Esta unidad viene reflejada en las respuestas del tema 5.º El cambio de postura profesional y el desarrollo de nuevas habilidades.

4.º El uso de documentos y de contradocumentos. En el primer caso hablaremos de los documentos como elementos del ejercicio del poder de las organizaciones, y en el segundo hablaremos de documentos donde se resumen los descubrimientos de la persona y le permiten describir su propio progreso. La persona puede conservarlos para utilizarlos de nuevo en el futuro o cuando tengan necesidad de ellos. Esta unidad viene reflejada en las respuestas del tema 6.º Los instrumentos de control de la organización.

Y por último, y no menos importante, la envoltura de todo el andamiaje de la narrativa, el lenguaje, pues en un modelo de mérito literario no se puede omitir su análisis. White y Epston se apoyan en las ideas del construccionismo social que reconoce que la función primaria del lenguaje es la construcción de mundos humanos contextualizados. Este pensamiento introduce nuevas ideas, como que la comunicación ya no es simplemente la transmisión de un mensaje, esta deviene un proceso social primario, es decir, vivimos inmersos en actividades sociales, donde el lenguaje forma parte de esas actividades, de tal forma que impregna la totalidad de la actividad social. Lo que ocurre entre los seres humanos adquiere significado a partir de la interacción (Barnett, 1994). El construccionismo se centra en el significado de las acciones que realizamos,

son acciones conjuntas co-construidas entre quienes comparten contextos específicos y estas acciones tienen significados para quienes intervienen en ellas y las comprenden. [...] Si las realidades sociales se construyen socialmente, entonces es importante que todos podamos tener voz en el proceso de construcción (Shotter, 2005: 216-222).

Por su parte, H. Anderson plantea que

la capacidad para cambiar radica en la habilidad de la gente de comunicarse entre sí y de crear y desarrollar, por medio del proceso lingüístico, las realidades que les brindan sentido, mediante las cuales reorganizan continuamente su convivencia y desarrollan autodescripciones que ofrecen no expresiones discapacitantes, sino nuevas y favorecedoras (Anderson, 1997: 118).

Establezcamos los parámetros sobre los que apoyamos nuestros análisis, y pasemos a describir la discusión que se genera a partir de los discursos de los profesionales.

Una de las bases del perfil de las prácticas narrativas se sustenta en el principio de narrar y re-narrar. Este es el sostén de toda la intervención narrativa, consistente en generar nuevos relatos. La relevancia de esta idea radica, según M. Payne (2012), en la concepción de que cuando la persona narra y re-narra un subargumento de su vida a otra gente y escucha sus respuestas, el subargumento es confirmado y adquiere influencia sobre la vida y la identidad de la persona. En la investigación observamos que los relatos en los discursos de las profesionales, están dirigidos a la generación de descripciones ricas, densas o gruesas, alejándose de descripciones frágiles, simples, delgadas o magras, para, a partir de aquí, favorecer relatos no subyugados por historias dominantes.

En esta labor de abrir espacios para que la narración del nuevo subargumento de los consultantes tenga influencia en sus vidas, para favorecer un cambio de su identidad. Veremos cómo se han obtenido claras evidencias y también advertiremos que este proceso ha cambiado del mismo modo la identidad de estos profesionales, la ha enriquecido y ha elaborado un perfil profesional más acorde a la acción social.

Los profesionales que colaboran en las entrevistas toman como referencia para esta práctica las propuestas de C. Geertz (1973), que habla de descripciones magras y de descripciones densas. Dicho autor entiende por descripciones magras aquellas que excluyen las interpretaciones de quienes están participando en esas acciones: son las típicas a las que se llega por medio de las observaciones de personas consideradas forasteras, quienes están estudiando las vidas de otras personas y las comunidades en las que viven. Los profesionales intentan reconocerlas para dejarlas a un lado y co-construir con el consultante descripciones densas, que son explicadas por Geertz como aquellas descripciones informadas por las interpretaciones de aquellos que están participando de esas acciones y que ponen de relieve los sistemas de interpretación y prácticas de negociación

que posibilitan que las comunidades de personas alcancen significados compartidos a estas acciones.

Siguiendo la metáfora propuesta por estos autores, Ryle y Geertz, orientamos el tema hacia «la elaboración distinta de los relatos, de historias frágiles, simples o delegadas a historias densas». Este andamiaje de la PN lo podemos apreciar en uno de los fragmentos extractados de las entrevistas, donde se identifica claramente este aspecto del trabajo narrativo.

Mi trabajo se desarrolla esencialmente con un grupo de mujeres tóxicomanas. Con ellas veo día a día como al trabajar desde la narrativa a mostrar un respeto sus historias se hacen más gruesas aportan más detalles de su vida que favorecen el encontrar el análisis de las historias dominantes saturadas por los problemas e identificar mejor los logros extraordinarios (E8).

A lo largo de las entrevistas encontramos varios testimonios en ese sentido. Los profesionales están adquiriendo nuevas habilidades que los dirigen a engrosar la historia, a enriquecer el relato del consultante; este proceso los conduce a configurar una identidad más satisfactoria para ellos. Cómo se llega a gestionar este tipo de descripciones, cómo se afrontan estas influencias, es algo sobre lo que reflexionan.

Mostramos evidencias de cómo se produce esto. Algunas profesionales hablan de que es a partir de la identificación de los acontecimientos históricos de sus vidas, mirando en sus creencias y símbolos compartidos, como pueden generar las descripciones densas.

Otras entrevistadas comentan que generan descripciones densas tal y como argumenta M. Payne, buscando elementos atípicos, es decir, por medio de mirar en lo poco común, escapando de las historias que determinan sus percepciones y, por ende, sus vidas. A través de huir de las descripciones estereotipadas, reexaminando la experiencia en busca de nuevos detalles, es como encuentran que la historia magra deviene a menos influyente, menos segura y por supuesto menos estable.

Acreditaremos cómo la PN fomenta la emergencia de narrativas ricas a partir de descripciones aisladas o incompatibles, que no son consideradas erróneas ni limitadas sino pobres o ralas. Diríamos que se percibe como que las descripciones magras responden a historias que son objetivadoras, frías, muertas y plagadas de hechos, mientras que las descripciones densas son descripciones en las que encontramos relatos llenos de vida, de contradicciones, de múltiples sentidos y significados.

En una de las entrevistas aparece reflejada la influencia de las descripciones estereotipadas: «La etiqueta, (eliminarla) claro, quieras o no la

práctica narrativa te permite pasar a una descripción más rica, mucho más interesante, mucho más extensa de la persona, que no se circunscribe tanto al problema, ¿no?» (E4).

Esto significa gestionar las relaciones con las personas desde otro posicionamiento, en el que no aparezca un lenguaje de déficit, eliminando patologías que nos lleven a la erosión de las formas de vida colectiva y comunitaria. Al suprimir la exigencia del diagnóstico del déficit encontramos más espacios para relatos más densos que nos permitan llegar a desenlaces inesperados, tal y como vienen desarrollando este trabajo las profesionales entrevistadas en esta investigación. Mostraremos en esta discusión varios fragmentos en los que veremos evidencias de este cambio de rumbo en la práctica.

Apreciamos que las entrevistadas, como apuntamos en los párrafos anteriores, desarrollan distintas estrategias para posibilitar descripciones densas. Una fundamental dentro del rico bagaje narrativo es el de trabajar por medio de metáforas y a través de preguntas. Pero ambas están estrechamente vinculadas y depende la una de la otra para su funcionamiento.

Veremos si el trabajo metafórico de las profesionales se apoya tal y como diseñaron White y Epston, por un lado, en la metáfora literaria, es decir, componer, recomponer e historiar, y, por otro, en la metáfora antropológica del rito de paso, donde la persona atraviesa diferentes etapas. Pues bien, analicemos cómo vienen asumiendo este trabajo las entrevistadas, ya que como parte fundamental de las PN es capital para observar si es factible o no el enfoque narrativo desde el trabajo social.

Un referente del uso de este trabajo narrativo por medio de metáforas aparece en los resultados de varias entrevistas, en el siguiente fragmento se puede apreciar. Ello nos viene a aportar otro testimonio del trabajo de prácticas narrativas en los servicios objeto de estudio.

Vienen acostumbrados a lo mismo, a sentarse en la silla, a soltar el problema ese específico y nada más y a esperar a que se le dé algo... porque ese es un poco el, el, el ritmo a lo que están acostumbrados, me voy, tengo un problema específico, lo suelto, me tienen que dar algo, solución y ya está y entonces cuando empezamos a explorar el tema de las metáforas y a la gente se sorprende muchísimo [...] primero porque lo demás sabe que tiene esa necesidad y porque luego ahí se espera cualquier cosa, no sé, dependiendo del terapeuta pero ahí en un contexto de servicios sociales y de orientación laboral trabajar con eso, con metáforas, explorando habilidades, mirando a ver cómo la persona sea un agente activo, que se implique y de qué manera puede, aparte de salir ella misma con las habilidades, las capacidades, los valores que va descubriendo que tiene y que le sirven para salir de esa situación difícil, de qué manera podría ayudar (E2).

Se encontraron varios fragmentos donde las profesionales hacen referencia a su faceta de desarrollo de las estrategias metafóricas. Así el trabajo narrativo que se despliega está descubriendo nuevos espacios hasta ahora desconocidos, y las metáforas están dando otra visión más enriquecedora del trabajo profesional, aflorando esas habilidades de las personas que vienen a consulta.

Iniciamos este punto sobre las estrategias desarrolladas por las entrevistadas en su trabajo narrativo hablando acerca de lo íntimamente ligado que está el trabajo metafórico al acto de interrogar. Pues bien, este es un elemento primordial porque es el que mantiene viva cualquier conversación; de este modo, Epston y White han dado bastante relevancia a la elaboración de las preguntas; dichos autores han pasado por un proceso de construcción, de elaboración y categorización de preguntas que se inscribe en un procedimiento de interrogación ligado a la noción de deconstrucción que ellos dibujan, en el que se exploran los conocimientos implícitos y las formas de pensar inyectadas por la cultura para aquilatar sus implicaciones, y descartarlas si se considera beneficioso.

De este modo elaboran preguntas que hablan de deconstruir la narrativa, para deconstruir prácticas de poder y para deconstruir las prácticas discursivas (de conocimiento). Basándose en el concepto de Derrida, pero desde la particular gestión que hace White, tal y como ya vimos anteriormente en el apartado de otras contribuciones a la PN, tomaremos el análisis de las entrevistas.

De la relevancia que se otorga al proceso interrogatorio da buena cuenta el fragmento de entrevista que facilitamos a continuación, en él veremos la necesidad de conocer los propósitos, los valores, las esperanzas, los sueños, etc., de los consultantes para asistirles en la generación de espacios en su relato y posibilitar un cambio.

A esto es a lo que se refiere cuando la entrevistada habla de áreas; aquí empezamos a ver un nuevo elemento de la narrativa, la doble escucha, también la creación de la agencia personal, y empezamos asimismo a apreciar en los textos cómo se gesta este trabajo narrativo. Ambos temas serán objeto de análisis más amplios en los siguientes apartados de la discusión.

Cuéntame que pasó, á [...] entonces el peso de su discurso, de su narrativa, estaba puesto en el sufrimiento que había pasado, [...] Entonces en esta conversación que yo tengo con ellos empiezo a ver todo este tema del trauma y lo que fue, lo que significó y ella no quiere hablar del tema. (E3)

Este último fragmento de entrevistas nos ha ofrecido la posibilidad de ver distintos aspectos del trabajo narrativo, como las preguntas, la postura profesional o la doble escucha; el penúltimo de estos aspectos señalados será objeto de especial atención en la tercera unidad de esta discusión y el último lo abordaremos a continuación.

Comprendemos aquí el andamiaje de la doble escucha como el trabajo de bucear por lo no tocado por el trauma, por los efectos de este en la vida de la persona. La doble escucha es el proceso por el que el profesional logra poner atención a lo implícito de la narración de la persona. Para este análisis partimos de la idea que White (2000) toma de Derrida y de los trabajos de Carey (2010) al respecto de «lo ausente pero implícito».

Trascribimos un fragmento de la entrevista tres porque nos parece que deja claro lo que implica la doble escucha, ir más allá del relato, bucear por lo que la persona no dijo, por lo que estaba implícito en la conversación, para así lanzarla a re-escribir, a modelar otro relato de su vida. La profesional decide buscar otra narración que no sea solo de enfermedad, de trauma, mira por el lado de la esperanza, de los sueños y puede encontrar una historia alternativa. Veamos cómo queda reflejado esto en el texto.

Yo tengo un caso muy concreto, [...], resumiéndolo mucho, en ese estereotipo que tenemos, [...] Aquí un diagnóstico fácil hubiera sido mayor con problemas físicos derivados de un proceso de enfermedad o salud de enfermedad, [...] Yo me puedo quedar ahí y entonces mi tarea es un poco administrativa, [...] Y debería ser, [...] una intervención que en sí misma, en el proceso de que yo investigue qué está pasando, esa persona saliera distinta de mi despacho.[...] Entonces yo sí me he propuesto que mi práctica, [...] como yo con mi intervención puedo ayudar a esa persona de alguna manera, aunque no tenga nada, aunque solo me tenga a mí como herramienta. (E3)

En esta unidad estamos interesados también en confirmar si se observa una práctica sobre las historias dominantes, la co-construcción de historias alternativas, si tuvimos presente tener en cuenta los aspectos políticos y sociales, desde la mirada inspirada en los efectos del poder que argumenta Foucault (1980), y cómo gestionan los desenlaces inesperados. Revisemos estas premisas y observemos dónde y cómo se producen estas prácticas.

Partimos en este análisis apoyándonos en la idea de Morgan (2000) sobre lo que es la historia o narrativa, que para esta autora significa un evento ligado a una secuencia, a través del tiempo y de acuerdo con un tema. Los seres humanos interpretamos y le damos significado a las experiencias de la vida diaria, buscamos la manera de explicar lo que nos sucede, darles un

sentido a esas experiencias. Según Foucault (1999) nuestras historias están construidas por otros, lo que genera en nosotros esa historia dominante.

Y también tenemos en cuenta, siguiendo a Bateson (1972) y Carey, Walther y Russell (2010), cómo se generan esas otras historias alternativas, es decir, la existencia de un mecanismo selectivo de la experiencia, de tal manera que no toda la experiencia llega a ser organizada en una historia y, en consecuencia, existen campos de la experiencia que nunca han sido convertidos en historia. Esta experiencia alternativa permanece en la memoria y podemos tener acceso a ella. Esto nos permite generar la historia alternativa. Es decir, cómo abrir espacios buceando en experiencias que aún no es historia en la persona y por lo tanto no están dañadas por el conflicto, por el problema.

En el trabajo del centro de personas mayores, el problema es que la familia asuma la pérdida, muchos tienen alzhéimer y como sabes las personas afectadas por esta enfermedad tienen un deterioro progresivo aún con altibajos y te oyes que la familia viene un día y te comenta que verdad que va mejor, que va mejorando, hoy le veo que avanza. También observamos que a la familia el hecho de dejarlos en la residencia en una zona como esta que todos se conocen, les hace sentirse mal pues la historia dominante es de abandono y ellos tienen que superar este relato y les resulta difícil. (E7)

A ellas es que, es que volverán a caer, que no lo lograrán, que ya saben cómo funcionan formado un grupo de mujeres toxicómanas en su centro de trabajo donde la historia dominante es de estas mujeres. [...] Por su parte las mujeres sienten que han fracasado como madres que no les han dado a sus hijos lo que ellos necesitaban, los han abandonado, no los cuidaban bien, etc. (E8)

Tener en cuenta los aspectos políticos y sociales significa hacer un análisis del poder, partiendo de la visión de Foucault, que es la de no contemplar, no solo los aspectos del poder como mecanismo represivo, sino también sus aspectos constitutivos. En la PN experimentamos sobre todo los efectos positivos y constitutivos del poder, que están sujetos al poder por medio de verdades normalizadoras que configuran las vidas y las relaciones. A su vez, estas se construyen o producen en el funcionamiento del poder.

Basándose en las ideas del panóptico⁹ de J. Bentham acerca de las cuales Foucault desarrolla todo su análisis del poder en su obra *Vigilar y*

9. El efecto más importante del panóptico es inducir en el detenido un estado consciente y permanente de visibilidad que garantizaría el funcionamiento automático del poder, sin que

castigar (2000), la PN plantea que dichas verdades asumen la creencia de que existen hechos objetivos o intrínsecos respecto de la naturaleza humana de las personas y asignan un estatus de verdad. Estas verdades son normalizadoras en el sentido de que construyen normas en torno a las cuales se incita a las personas a moldear o construir sus vidas, creando una forma de poder que subyuga, que forja a las personas como cuerpos dóciles y las hace participar en actividades que apoyan la proliferación de conocimientos globales y unitarios.

Reparemos en algún relato en donde apreciamos este trabajo de las entrevistadas, este ejercicio de poder, estas verdades normalizadoras, estos conocimientos globales y unitarios. Este revelar esas verdades normalizadoras para cuestionarlas.

una madre y una hija por ejemplo, donde había un conflicto intergeneracional fuerte además con componente de género donde la madre, [...] no recibía apoyo de su hija y ella estaba cada vez peor, su marido tiene Parkinson avanzado y ella veía que no podía con todo «y fíjate, tu hija, porque cómo puede hacerme esto, con lo que yo he hecho por ella» y todo era reproche, reproche» [...] donde sale la historia de la madre, de ella como madre, [...] viene con un conflicto familiar y para ella lo más importante es la familia, y sin embargo todas las acciones que ella hace, para ella, están sustentadas por el amor a la familia [...] la madre siempre había estado con la idea, la madre había sufrido la idea de que la mujer tiene este papel, la había sufrido y a ella le ha dicho, además me acuerdo de esa frase, «si tú te das a la familia, la familia nunca te fallará», y entonces ella se vio en un momento de su vida, donde ella como mujer había hecho todo lo que se le había pedido y en ese momento que ella necesitaba, de lo que a ella le habían prometido, no te preocupes que esto se te va a ayudar, desaparece, ella fue cuidadora de once tíos, si tiene una historia, entonces empezamos a ver puntos en común (E1)

Las personas de afectados por la hipoteca no tienen un único perfil como en el anterior, te puedes encontrar gente que hasta ayer tenía una vida normalizada y que hoy él y ella se han quedado sin trabajo y vida da un giro radical, que muchos de ellos son padres y que la idea de la sociedad es que los padres deben de cuidar a sus hijos y que ahora va y los tienen en la calle (E7).

Como apreciamos en estas dos referencias que hemos seleccionado el juicio normalizador, esas verdades normalizadoras sobre el rol que supuestamente se espera que desempeñen esos consultantes, que en un

ese poder se esté ejerciendo de manera efectiva en cada momento; este dispositivo debía crear un «sentimiento de omnisciencia invisible»

caso es sobre el papel de la mujer como cuidadora y en otro el deber de los padres para con los hijos, está generando en las personas unas historias subyugadas de sufrimiento, de impotencia, etc.

Las entrevistadas están trabajando estos relatos desde las prácticas narrativas. Hemos propuesto relatos alternativos o, como dice Foucault (1986), la «insurrección de los conocimientos subyugados». Para llevar a cabo este cambio se fundamentan en conversaciones en las que su trabajo se configura en narrar y re-narrar para que fluya la historia densa llena de contradicciones, buscando en estas material narrativo que contradiga el relato dominante de mujer solo cuidadora, del deber de los padres, etc., buscando otros significados alternativos. Pasemos ahora a analizar más elementos de trabajo de las prácticas narrativas desarrolladas por las entrevistadas.

Cuando hablamos de acontecimientos extraordinarios nos referimos a experiencias que no han sido previstas por la narrativa saturada de problemas que ha gobernado la vida e identidad del cliente. Estos acontecimientos¹⁰ incluyen excepciones a las pautas habituales que normalmente se dan en algún aspecto del problema. Una vez que estos han sido identificados, pueden incorporarse en la historia y engrosar la trama a través de preguntas.

Si te quedas explorando y buscando excepciones, buscando esos logros extraordinarios y luego explorar para enriquecerlo, para enriquecer esa historia y desarrollarla, sí, sí que aparecen, pero depende siempre de dónde te dirijas tú y dónde dirijas a la persona [...] A ver si con alguna de estas metáforas intentar crear la historia alternativa y intentar construir esa identidad basada en sueños, en deseos, en relaciones importantes para la gente (E2)

Esta primera unidad nos ha guiado a la co-creación de relatos alternativos. Para llegar a este punto hemos observado que las entrevistadas han dejado de lado un modelo de intervención psicosocial que pone su acento en la demanda explícita del usuario, para dirigirse a territorios inexplorados de otras demandas de carácter implícito. No han trabajado desde la inmediatez que impone una solicitud; esto no significa que las entrevistadas hayan ignorado la angustia de la persona, pero han querido dar margen a que los relatos se hagan más ricos, se elaboren de forma más densa. Apartando de su quehacer profesional un modelo médico que dirige al usuario a la tesitura de [«acudo a la consulta con un dolor (una demanda) y se me

10. Este concepto también lo encontramos en los textos como «resultados únicos» o «desenlaces inesperados».

receta un analgésico (un recurso)»], esta situación ha cambiado por completo con la PN.

Hemos suscitado un sistema de trabajo donde tanto la persona que acude a consulta como las profesionales crecen como personas, en el que la persona ya no tiene un relato saturado por el problema; ahora hay un relato de competencia, como comenta una de las entrevistadas obviando el diagnóstico de déficit y refiriéndose aquí a un diagnóstico fácil: ella lo deja al margen y pasa a desarrollar con la persona una historia alternativa en la que aparecen otras habilidades. Esta unidad nos muestra que es factible este enfoque y que no ocurre nada por marginar la demanda explícita, que la persona al principio puede quedar algo confundida pero que al final queda satisfecha al ver su crecimiento como persona. El corsé impuesto por la atención a la demanda explícita que no es condición indispensable para una intervención en la acción social.

Hasta aquí hemos desarrollado el análisis sobre la primera unidad. Avancemos ahora por los territorios propuestos para la segunda unidad temática de la entrevista, donde esta marcaba como elementos de análisis «la deconstrucción del relato, el triunvirato de axiomas limitantes, a saber: la hipótesis represiva,¹¹ la voluntad de saber¹² y la narrativa de emancipación».¹³ Todo esto nos lleva al modo en que se afronta el problema, por supuesto cómo acompañar no solo en la deconstrucción de relatos dominantes sino también en «la construcción de una nueva identidad». Enmarquemos los elementos de análisis sobre los que hemos construido la discusión.

Iniciamos la exploración en el punto de cómo se afronta el problema por parte de las personas y los profesionales. Según M. White esto está limitado por lo que él llama el triunvirato, que está relacionado y que en su opinión subyace tras la mayor parte de las teorías psicológicas, lo que se convierte en verdades limitantes o supuestos dominantes de las prácticas tradicionales.

11. La «hipótesis represiva» argumenta que la represión es la que oscurece nuestros más profundos deseos y anhelos, los que revelan la verdad de nuestras naturalezas humanas. Es la represión la que nos oculta las verdades acerca de quiénes somos.

12. La «voluntad de saber» se basa en la concepción filosófica que se tiene sobre la «naturaleza humana», acerca de «quiénes somos en realidad» los seres humanos. Para el posestructuralismo esta pregunta se convierte en «como moldean nuestro pensamiento y nuestra vida las prácticas y saberes culturales» ya que considera que los seres humanos no poseen una esencia interna independiente de las circunstancias culturales.

13. La narrativa de emancipación, implica el cuestionamiento de la represión para liberarnos y poder llegar a ser quienes realmente somos.

La PN discute esas premisas de la modernidad porque ve que de este modo es como se conforma ese triunvirato limitante, pues las reflexiones sobre cómo vivimos colocan el sentido de la vida en la superación de las limitaciones personales y en el presente en pos de un futuro en el que nuestros verdaderos yos habrán de emerger.

¿Pero cuáles son los efectos o la influencia restrictiva más visibles que tiene el triunvirato de axiomas en la vida de las personas? Pues provocar la internalización de los discursos y elaborar que estos sean patologizantes, obligando a las personas a encajar en un concepto de desarrollo personal, haciendo que no se discuta, ni se desmienta o confronten los estereotipos sociales o culturales ni tampoco las fuerzas políticas que influyen en la construcción del problema.

Intentaremos reconocer dicho «triunvirato de axiomas limitantes» y dibujar cada uno de sus componentes, observar los efectos que producen en las personas y en los profesionales, e identificar cómo son descritos por las entrevistadas.

La propuesta de la PN aborda esta situación a partir de una concepción del discurso posestructuralista y desde el construccionismo social, es decir, dando mayor peso a las influencias sociales y culturales en las percepciones, identidades y conductas de las personas, y dedicándose a estudiar los resultados sociales de la interacción humana en busca de un fundamento para la ética. De tal manera el sí mismo no es visto como una entidad nuclear permanente, sino que se construye momento a momento en la interacción. Desde estos posicionamientos podemos reparar más ajustadamente en los afrontamientos del problema que se hacen por parte de las personas y de los profesionales.

A continuación, hemos seleccionado dos extractos de entrevista en donde apreciamos alguno de los efectos que tienen estos axiomas, como el internalizar el discurso patologizante o que el consultante se vea obligado a presentar todas las dificultades para así ver si puede encajar en algún estereotipo que pueda dar margen a trabajar en su desarrollo personal.

Sí porque vienen acostumbrados a lo mismo, a sentarse en la silla, a soltar el problema ese específico y nada más y a esperar a que se le dé algo... porque ese es un poco el, el, el ritmo a lo que están acostumbrados, me voy, tengo un problema específico, lo suelto, me tienen que dar algo, solución y ya está. (E2)

[...] Y lo digo así, se ve obligada a presentar todas las dificultades juntas, porque a mayor grado de dificultad saben, por experiencia, mayor obtención de recursos, cuanto menos grado de dificultad expongas vas a ser, no vas a ser seleccionado en la lista que vas a ser adjudicado con

el recurso, con lo cual yo tengo que incrementar ese grado de dificultad y cuanto más implemente, más conseguiré; a veces, los trabajadores sociales pensamos que las familias nos engañan, que las familias nos dicen tal, pero estamos nosotros determinándoles eso cuando determinados requisitos son los que pedimos a la familias para otorgar un recurso muy limitado. (E3)

En estos dos fragmentos observamos cómo las entrevistadas se están enfrentando a la influencia de este triunvirato en la vida de las personas que acuden a consulta, y cómo esto condiciona también su trabajo. Por que quiénes son estas personas, quiénes quieren que sean esas personas. Ello obliga a abordar la deconstrucción de un relato dominado por prácticas de poder y de saber. Pero esto atañe a otros presupuestos relativos a la deconstrucción.

Partimos de la concepción de deconstrucción o método deconstructivo tal y como lo concibe White (1991), es decir, un proceso más flexible y un procedimiento que subvierta realidades. A partir de esta concepción, desde la PN se propone la necesidad de deconstruir prácticas del relato,¹⁴ prácticas modernas de poder¹⁵ y prácticas discursivas o del saber.¹⁶

Veamos algunos ejemplos en los que las entrevistadas relatan cómo desarrollan este trabajo, aunque no siempre, pues algunas manifiestan la complejidad de estas prácticas, y esto nos lleva a cuestiones que aparecen en sus discursos en otros momentos, como la necesidad de más formación, aspecto este que veremos con detalle más adelante.

El primero de los ejemplos extractados hace referencia a la dificultad en algunas ocasiones de la deconstrucción. En los tres siguientes ejemplos aparece el trabajo de deconstrucción del relato.

Aparte, el proceso como la enfermedad o el estigma, ¿no?, el hecho de decir que soy gitano o es que soy drogadicto o es que soy lo que sea, ¿no?, la etiqueta que le pongamos hace que la persona asuma una identidad deteriorada, ya de por sí. Entonces, deconstruir es muy complicado,

14. Las prácticas de deconstrucción del relato (externalización) se refieren a un proceso continuo de co-elaboración de una nueva realidad que se va realizando mediante una posterior disección clínica del problema, «separándolo» de la percepción que el consultante tiene de sí mismo como persona.

15. Se habla de prácticas de deconstrucción del poder, al sometimiento, la mayoría de las veces no consciente, a conceptos dominantes de la cultura y la estructura social (por ejemplo, el machismo, el cuidado del cuerpo, el alejamiento de la religión, etc.).

16. Llamamos prácticas de deconstrucción del saber a aquellas en que la «verdad» estaría en posesión de la ciencia. Esto fomenta en las personas la necesidad de creer sin ningún prejuicio y hace que se interiorice aquello que opinan.

muy complicado y entonces la forma más fácil es con metáforas, es la forma en que la persona se acerca más rápidamente al concepto sin tener que sentir tanta extrañeza porque cuando tú lo empiezas a plantear desde un punto de vista teórico mucha gente te dice ¿de qué me estás hablando? (E3)

Entonces sí que ves que por ejemplo tú hablas del problema como una parte externa, no como ellos porque si no [...] en terapia narrativa como la de actitud narrativa, separar el problema de la persona sí que lo veíamos aplicando (E6).

No se identifica tanto a la persona con el problema, ¿no? Porque también una de las cosas que hace es intentar hablar de la persona al margen de su problema, ¿no? Entonces claro, [...] nosotros como, como trabajamos en el ámbito educativo, eh, cuando te viene una madre o un padre con su problema muchas veces el problema no es suyo no lo tienen ellos, para ellos el depositario del problema es su hijo, ¿no? O su hija, lo que pasa es que también les afecta a ellos, ¿no? Porque, porque les preocupa a ellos, ¿no? (E4)

Pues muchas veces sí que has trabajado sobre externalizar los problemas, pero ahora es diferente, [...] tú mismo también yo siento, que ves a la persona de otra manera y lo digo porque yo trabajo en un contexto donde por el problema que presentan estas personas es muy fácil pre-juzgar, es muy fácil caer en las trampas de que mucho tiempo intentando que deje de consumir y cuando hacen un consumo ver que es un desgraciado y que está consumiendo porque le da la gana y entonces es como que ves a la persona de otra manera, tú también, e-esto es importante (E5).

En el siguiente fragmento de entrevista la interpelada hace referencia a la deconstrucción de poder. Se deconstruyen las verdades normalizadoras que vienen haciendo daño a la persona que ha acudido a consulta:

La deconstrucción de las verdades normalizadoras la realizo día a día con el trabajo de respeto de posicionamiento, de no enjuiciar, de trabajo sobre la construcción de esa red de apoyo, de sacar a la luz esos sueños sus nuevos propósitos, etc. (E8).

No hemos encontrado una entrevista donde las consultadas hablen explícitamente con claridad de deconstrucción de prácticas de saber, pero sí muchos momentos donde hacen referencia a tipificaciones claras elaboradas por el conocimiento científico. Podemos observar cómo, de manera implícita, hablan de deconstruir conceptos e ideas de prácticas del saber experto, como el ejemplo que trascribimos.

Nosotros en el trabajo que hacemos tenemos como tres grandes ámbitos, ¿no?, el trabajo con casos, la evaluación psicopedagógica [...] y

luego el trabajo con padres a nivel comunitario ¿no? [...], en el caso de la evaluación psicopedagógica nosotros hemos conseguido el avance, [...] hemos conseguido los resultados con el chico precisamente poniendo el foco en su progreso, no en su problema, [...] date cuenta que, [...] había llegado a sexto de primaria ya habiendo repetido y todo, con una historia de fracaso escolar muy grande excepto el curso pasado que era cuando había empezado a avanzar [...] entonces nosotros dijimos, joba, este es el punto de, este es el punto de inflexión ¿no? o el punto de entrada a partir del cual nosotros vamos a trabajar, vamos a aprovechar ese pequeño avance que ha habido el curso pasado para generar nuevas expectativas, [...] para que el chico las genere, ¿no?, y para que las personas que van a trabajar con él, también las generen ¿no?, y entre todos podamos provocar que el niño vaya reconstruyendo su identidad [...] poniendo el foco en el avance, [...] trabajando con el niño y trabajando con las personas que trabajan con él, con la tutora, con las profesoras especialistas, con su familia... (E4).

El trabajo que nos han mostrado las entrevistadas hasta ahora es muy interesante, están desarrollando con bastante eficacia las prácticas narrativas y además diremos que, en todos los ángulos que ofrece la PN, tal vez en muchas ocasiones no acompañe el lenguaje narrativo, pero no podemos decir que esté siendo un impedimento grave para desarrollar las prácticas. Supongo que al igual que al inicio de otros enfoques cuando se comienza a implementar un nuevo modelo se navega entre dos aguas, pero el avance de unas prácticas modernas a unas posmodernas y posestructuralistas comienza a reflejarse, ya con bastante claridad.

Es el momento de tomar en consideración cómo configurar una nueva identidad no dañada por el conflicto, no saturada por el problema. Prestemos pues atención a cómo construyen esa nueva identidad, desde sus respectivos lugares de trabajo, teniendo en cuenta cuál es su concepción de identidad dañada y cómo afrontan esa nueva construcción de identidad por medio de conversaciones de «re-autoría».¹⁷

El punto de partida sobre el que centramos la discusión gira alrededor de qué se entiende por identidad dañada en la narrativa. Se piensa, siguiendo a Carey y Russell (2004), que las personas que llegan a consulta es con frecuencia porque circunstancias terribles y/o complejas le han hecho llegar a conclusiones altamente negativas acerca de ellos mismos.

17. La práctica de re-autoría está basada en la suposición de que no es posible que ninguna historia pueda englobar la totalidad de la experiencia de una persona, pues siempre habrá inconsistencias y contradicciones. Las conversaciones de re-autoría involucran la co-autoría de argumentos que ayuden a dirigir cualquier predicamento que alguien hubiera traído a consulta. La metáfora de re-autoría considera clave para su trabajo contemplar que las historias moldean las identidades de las personas (Carey y Russell, 2004).

Cómo podemos cambiar esa identidad interiorizada negativa que le hace estar paralizado para afrontar una mejora para su vida. Esto es de lo que tratan las conversaciones de re-autoría. Dichas conversaciones giran en torno a dos tipos de preguntas, sobre la acción y sobre el significado de esa acción. Vemos cómo a través de las preguntas se anima a la persona a adentrarse en la exploración de un territorio diferente, se le invita a reflexionar de manera distinta sobre sus propias identidades y las identidades de los demás.

La propuesta para la construcción de esa nueva identidad, siguiendo a White (1991), será hablar de identidad en términos de estados intencionales y describir una jerarquía de estos estados intencionales de identidad que nos ayudarán en la gestión de la co-creación de esa nueva identidad no subyugada.

Estos fundamentos nos sitúan en posición de reflexionar sobre si apreciamos este tipo de prácticas narrativas en las entrevistadas. Hacemos visible a través de los fragmentos seleccionados el trabajo profesional en este sentido. Esto nos aporta evidencias en el sentido de continuar sumando en la trayectoria de nuestra hipótesis de trabajo en la investigación. Reparamos sobre algunos de estos fragmentos de las entrevistas donde se identifica este elemento.

En este caso de venir con la vejez es la decrepitud, [...], ya tengo una nueva vida [silencio], [...] me puedo plantear lo que quiera, [...], y este hombre ha empezado aparcado porque estaba metido en la vejez decrepitud porque además está enfermo, [...] en principio era todo decrepitud y sin embargo es el sostén de mucha, mucha gente, emocional, [...] conecta muy bien con la gente, y entonces empezamos a ver que era el paladín, [...] de hecho él se llama como un caballero español, [...] tenía fuerza para seguir luchando contra, [...], la soledad de otras personas, y ahora, bueno, hasta tiene una relación [risas], se me ha enamorado, algo que él dice que en su vida hubiese, se hubiese planteado [...], ahora ha decidido tener otra visión, otra [...] y sin embargo ahora no tose, es decir, fíjate, él está encantado, [...] porque en realidad su vida, la visión y su proyección de vida, es totalmente diferente, aunque la enfermedad de Pepe siga estando ahí. (E1)

Ella se hubiera sentido igual, mucho más inepta, sobre todo la ineptitud de baja autoestima, de falta de yo no puedo cumplir ese rol de cuidadora de, todo eso se trabajó en la terapia ¿no? Y entonces es como redescubrir una parte que ella tenía ahí pero que nadie ha puesto en valor y eso es lo que me apasiona» [...] Pues todo lo que es imaginario de mujer porque tú te exiges tener que tener las cosas limpias, porque eso tiene que ver con tu identidad de persona, cómo separamos lo que es la reconstrucción del género, ¿no? de toda esa cuestión de la mujer en la sociedad y

los mandatos que tenemos las mujeres de cómo debemos ser, para ser buenas esposas, para ser buenas amas de casa, para ser buenas madres, todo eso son mandatos ¿no?, y las mujeres estamos sometidas, estamos ametralladas por mandatos porque tenemos los de los hombres pero además los propios, de género (risa), ¿no? (E3).

Luego los problemas que han surgido en el trabajo y con la enfermedad de, de Pepe, pues todo eso ha ido, y su propia enfermedad, bueno de ser un señor, bueno y su propia enfermedad. Hay una cosa que muchas veces nos vienen que es para gente enferma y muchas veces mmm ves una historia de sufrimiento emocional muy grande y luego la aparición de una enfermedad. En este caso la enfermedad venía, pero conforme se fue deshaciendo y fue fortaleciendo esa identidad y fue reafirmando en su identidad, ha desaparecido, el neumólogo no se lo cree (E1).

No sabes de la fuerza de estas mujeres y cómo cada una de ellas busca su propio nivel, como la que no ve a los hijos, pero ahora ya les llama, el poner espacio de por medio también fue un momento de buena madre o la que ahora los cuida o al menos les da de comer, etc., etc., Cada situación desde su propia posibilidad de construcción de esa nueva identidad (E8).

Al afrontar esta segunda unidad nos ha venido a la memoria algunas ideas acerca de cómo las sociedades y las personas se afanan en construir nuevas identidades cuando sienten que estas han sido dañadas. En el recuerdo aún guardamos imágenes de una campaña de concienciación sobre las capacidades de las personas diferentes. Este *spot* publicitario era muy visual: consistía en una gran pizarra en la que figuraban palabras como *anormal*, *discapacidad*, *inválido*, etc. En ella se iban tachando los prefijos de cada una de estas palabras y la resultante eran vocablos con un componente de valía del que se rescataba la competencia de las personas con habilidades diferentes. Con esta campaña del Ministerio se pretendía introducir en la conciencia colectiva una visión nueva de la identidad de las personas con capacidades diferentes.

También hemos recordado otras formas de restañar esa identidad por medio de intervenciones cognitivas en las que se tiene como objetivo cambiar la manera en que la persona percibe sus dificultades para crear una imagen de persona con los recursos suficientes para afrontar y resolver su problema. Estas intervenciones se utilizaban en situaciones en las que hay que recomponer y recuperar una imagen de competencia y cuando el modelo de atribuciones que usa la persona le impide tomar la iniciativa del cambio y le suma en estrategias pasivas de solución de problemas. De esta manera la persona se ve de otra manera y puede así cambiar la forma de ver su situación.

Como podemos apreciar de este breve repaso por algunas maneras de redimir una identidad deteriorada, la lucha por construir una identidad no dañada no es novedoso en la intervención social; de hecho, es algo que se viene haciendo desde siempre; por lo tanto, ¿qué es lo que trae la narrativa a la construcción identitaria? ¿Cómo lo han gestionado las entrevistadas?

La respuesta se encuentra en los recursos de la persona que viene a consulta, esos logros o resultados únicos que ya estaban en la persona y que por medio de narrar y re-narrar han salido del relato subyugado. En los extractos de entrevista que acabamos de ver hay claros ejemplos de ello, pero queremos ahora recuperar uno que consideramos un exponente claro de una práctica de re-autoría. La entrevistada (E8) nos relata el cambio de posición de una de las personas del grupo de mujeres de su centro que pasa de un relato de *mala madre* a un *momento de buena madre*. Esto es muy importante porque esta mujer pertenece a un colectivo muy discriminado, culpabilizado y penalizado socialmente por sus adicciones.

Pero la entrevistada (E8), basándose en la suposición de que no es posible que ninguna historia pueda englobar la totalidad de la experiencia de una persona, pues siempre hay inconsistencias y contradicciones. Siguiendo a Carey y Russell, (2004), se observa una contradicción muy importante para cambiar esa identidad dañada, aquella que habla de su renuncia a la hija para no causarle daño. Además, al encontrar en su propio relato el momento de buena madre, que está ahí, que nadie lo puso, que es suyo, la sensación de agencia personal se incrementa positivamente. Fue así como se pudo co-construir una nueva identidad, desde las preguntas del panorama o escenario de la identidad, hablando en términos de estados intencionales con la deconstrucción de las verdades normalizadoras de las prácticas de poder, desde la reflexión, etc.

Con la crónica de este cambio de identidad y con otras tantas que hemos extractado sobre la construcción de esa nueva identidad, consideraremos suficientemente ejemplificada esta labor con la identidad de las obligaciones de las mujeres de ser buena esposa, buena ama de casa, etc., o la propia de persona o la de la decrepitud por el paladín, etc.

Es el momento ahora de situarnos en el análisis de la unidad tres, aquella que nos situará en la gestión de una nueva forma de relación entre el profesional y la persona que viene a consulta, la que nos oriente a descentrar al profesional; miremos ahora, pues, cómo ve la narrativa esa *postura profesional*. Este posicionamiento es primordial para todo el trabajo narrativo que estamos viendo.

En un capítulo anterior ya analizamos la postura profesional y la definimos como aquella que descentra al profesional. ¿Qué se entiende por

descentramiento del profesional? Pues unas prácticas donde se interviene de acuerdo con una prioridad acorde con las historias personales del consultante, en donde se ejerce la influencia en el sentido de construir un andamiaje mediante preguntas y reflexiones. Esta gestión de la postura se apoya en tres elementos, a saber: prácticas de recordar,¹⁸ de transparencia¹⁹ y de reciprocidad²⁰ o bidireccionales, cuestión esta última que aboga por una PN que es la negación de la práctica como servicio unidireccional. Cabe señalar que la narrativa tiene el compromiso ético de descentrar al profesional.

¿Cómo se articulan estos tres elementos para cumplir así ese compromiso? Pues a través de la apertura, es decir, la PN tiene conciencia de que la práctica narrativa no exime de reproducir relaciones de poder, y esto mueve a incluir en el trabajo algún proceso para identificar estas relaciones. El crecimiento como profesional y como persona es una calle de doble dirección: se comparte todo el proceso pero el resultado se orienta a favor de la persona, la voluntad y la voz de esta, que es siempre el eje del trabajo.

Observemos algunos de los fragmentos en los que encontramos cómo se afrontan estos elementos que hemos apuntado de descentramiento del profesional.

Es poner ciertos límites y de hacer respetar esos límites no tanto porque yo te pongo a ti límites para que tú aprendas sino porque hay unos límites de convivencia básica que tenemos que asumir todos, profesionales y pacientes y es bueno hacerlo, entonces he aprendido un poco de esto, de estas posturas, y desde la narrativa, la posición esta de que tú no eres el experto que estás por encima del paciente pues sí que me lleva a tener otra calidad humana con la gente (E5).

18. Las conversaciones de re-membresía pretenden traer la presencia de gente importante en la vida de las «personas», imaginando los comentarios, los consejos, las reacciones, los logros y esfuerzos que le hubieran dado si estuvieran aquí. Es decir, hacer que los recuerdos asociados con ellas destaquen y afiancen las relaciones que las personas tienen y han tenido en su vida, hilvanando una narrativa que extiende su benéfica influencia hasta la actualidad. Se pretende colectivizar la intervención profesional buscando recursos a través de aquellas personas que han formado parte de la historia de la vida de la «persona» que viene a consulta.

19. El ser transparente y responsable, discutiendo la forma de trabajo y reconociendo los factores de la propia vida que limitan o deforman la actividad profesional, implica autovigilancia. Con la transparencia se limita el ejercicio del poder del profesional, circulando la información, dando voz a los otros, compartiendo las limitaciones que se tienen, no adquiriendo una postura de ser supremo que todo lo sabe.

20. Prácticas de reciprocidad que implican reconocer y celebrar los efectos que los relatos de las «personas» tienen en la propia vida del profesional, de este modo se hace especial hincapié en la naturaleza bidireccional de la relación (Payne, 2012).

Entonces trabajar desde ahí es imposible porque no te permite acercarte, lo que a mí me dé la práctica narrativa avanzándolo fue plantearme no solamente tengo que trabajar estas cosas, sino también desnudarme yo de alguna manera, porque esa persona necesita eso para poder confiar en mí de otra manera, ¿no? Entonces también yo le conté cosas mías, que enganchaban con cosas de esa persona y cuando ella planteaba determinadas cosas de sentirme, me siento incapaz por, yo también me siento incapaz (E3).

la forma convencional de trabajo, nos, impide conocer a la persona, esa es la historia [...] no sabemos realmente lo que verdaderamente es importante, entonces a mí me está generando mucha pasión con mi trabajo y otra forma de ver a las personas, no tengo duda que esto va a tener dos direcciones, y que en la medida que yo viva a las personas, a estas personas de esta forma va a haber una respuesta distinta en ellos hacia mí, no me cabe ninguna duda (E5).

Trabajando con el niño y trabajando con las personas que trabajan con él, con la tutora, con las profesoras especialistas, con su familia, ¡eh! que también con la familia ha habido que hacer un trabajo importante también, haciéndola consciente de los avances del niño, ¿no?, y haciéndola partícipe, ¿no?, y reflexionando con ella sobre qué es lo que también están aportando, que es lo que la familia está aportando al desarrollo del chico (E4).

Y la narrativa sí que te abre muchas, un campo muy amplio de, muy amplio de intervención para nosotros, ¿no? [...] intentar sacarlo a flote, con lo cual al final sí consigues que el relato sea mucho más rico, sea más veraz, es más fiel a la realidad al final (E4).

No quedarme atrapada en los problemas de la vida de las personas, sino en otras historias alternativas, está siendo muy, me está generando mucha pasión, me está renovando a mí mucho, en mi trabajo que es rutinario, que llevo 14 años, que es siempre lo mismo y para los pacientes me permite verles de otra manera, tener otra relación con ellos, tengo mucha más pasión por mi trabajo (E5).

Y para mí sobre todo el trabajo es no poner el nivel de normalidad, sino que cada una desde su propia historia marca su propio nivel. A mí personalmente la narrativa me ha servido para poder desarrollar mi propia agencia personal como profesional pues me encontraba perdida. (E8)

Me van a ver de otra manera, no tengo ninguna duda en eso, me van a ver de otra manera y bueno pues ya no voy a ser la enemiga [ríe] (E5).

Como se aprecia en los textos ponemos de manifiesto elementos de la transparencia o la bidireccionalidad de la práctica, de cuyas prácticas se obtienen buenos resultados. También aparece trabajo con el entorno del niño reflexionando con las personas importantes de su vida sobre lo que ellos le han aportado y cómo esto le ha hecho avanzar en su vida y en sus progresos tanto académicos como de conducta (prácticas de re-membresía).

En estos verbatines se dan abundantes evidencias de una postura profesional de descentramiento. La selección de fragmentos de entrevista ha sido amplia. Esto responde al hecho de querer dar relevancia al cambio de postura profesional que se está operando en estos profesionales. Este proceso es fundamental para que se produzca un posible establecimiento de este enfoque en ámbitos públicos de acción social. Si los profesionales no acogen con deseo, con ilusión, un modelo, este no se extenderá, por eso el hecho de que en estos profesionales abunden las referencias a las prácticas de descentramiento implica casi con seguridad que su desarrollo tiene muchas posibilidades.

Pero también en estos fragmentos se hace alusión a un aspecto más de la práctica profesional, aquel que hace referencia a la agencia personal.²¹ Es natural encontrar estos testimonios, pues al generar prácticas de descentramiento se favorece al mismo tiempo la creación y el enriquecimiento de la agencia personal del consultante. Este cambio de postura profesional está trayendo consecuencias, no solo a estos profesionales, sino que tal y como se puede apreciar en el caso del último fragmento que seleccionamos se advierte que el consultante comienza a percibir de otra manera a la profesional, es decir, el cambio de postura profesional tiene resonancia en el consultante y esto implica consecuencias para su vida. Esto, sin lugar a dudas, es un éxito profesional muy importante: el logro conseguido a través de la narrativa, que implica una mirada distinta del consultante a los profesionales, pues ya no es el hacedor de regalos, sino aquel que le asiste, le ayuda a través de generar en la persona sus propios recursos.

En esta unidad de análisis del discurso vislumbramos que la maquinaria de las prácticas narrativas está teniendo algunos frenos; hay factores que limitan su práctica y las entrevistadas lo resaltan aquí como la obligación de gestionar según tipologías patológicas, elaboración de diagnósticos, trabajo desde posturas médicas, falta de formación por parte de ellas, escasez de tiempo para una práctica más adecuada, etc.

No, nos marcan unos objetivos que hay que cumplir con cada usuario que tenemos, una serie de escalas que hay que pasar, pero no coartan la aplicación de la narrativa. Lo que es difícil de aplicarla es por la tipología de usuarios (E6).

21. Se considera a la capacidad de tomar decisiones y tener un papel activo en el curso de la propia vida. El objetivo que persigue la PN es que el consultante finalmente pueda alcanzar una mayor sensación de ser agente en su propia vida, pues el «experto en su vida es la persona» que viene a consulta y no el profesional.

Bien pues de igual manera, tengo dificultades para deconstruir muchos problemas que ocurren, por un lado, porque hay una inercia que uno siente de los diagnósticos de las formas de hablar (E5).

Pero los primeros momentos no siempre es fácil, también depende de las personas, yo me he encontrado con gente que enseguida, y además lo captan, y enseguida, y otra gente que están muy centradas en el modelo médico y es bastante complicado (E1).

La gente empieza a creer en este nuevo enfoque cuando empieza a ver algún resultado (E4).

Y yo lo que veo es que me falta, me falta mucho por aprender, por practicar, yo estoy ahí a ver como algún seminario práctico, práctico, práctico, porque me falta práctica, lo que te das cuenta es que las preguntas en narrativa son muy complejas, entran a cosas muy importantes dentro de [...] (E1).

Alguna técnica como la técnica de re-autoría, son difíciles porque no tenemos, no tenemos ese tiempo porque nosotros cuando vamos al domicilio establecemos digamos unos objetivos en cada intervención pero la realidad es que cuando vamos al domicilio, todo lo que teníamos preparado todo se ha desbaratado [...] Lo que te digo es que me resulta muy difícil aplicarlo, de momento todavía no, no sé si es, si no he tenido porque te digo que vamos a matabalho, [...], si vemos que podemos hacer la doble escucha porque es un día que es más tranquilo o porque es un día que se abre, pues se hace (E6).

Como vemos, las entrevistadas son críticas con sus desarrollos actuales de trabajo narrativo, quieren más espacio, tener más habilidades para hacer mejor sus prácticas, que estas sean más adecuadas a las situaciones problema. Pero, si lo comparamos con el grado de satisfacción que experimentan con el ejercicio de este enfoque, no hay lugar a dudas de su apuesta por él, ya que les está devolviendo el perfil profesional que habían perdido.

Del grupo de entrevistadas la mitad aproximadamente son trabajadoras sociales. El cambio de paradigma está suponiendo en ellas un enriquecimiento muy importante y aparece reflejado en varios fragmentos, pero no hay que olvidar que, no obstante, también esto ha supuesto y viene suponiendo un esfuerzo muy relevante para los profesionales, pues la tradición moderna es muy pesada. Veamos a título de ejemplo lo que representa esto para las/os trabajadoras/res sociales.

Hemos de tener en cuenta que las trabajadoras sociales en una gran mayoría provienen de una formación de carácter psicodinámico que propugna una *relación-asistencial*²² que es vista por Isca Salzberger-Witten-

22. Es la interacción dinámica entre el trabajador social y el usuario, y se caracteriza por que el usuario solicita intervención profesional mediante la petición que formula al servicio. El

berg (1980) como una relación que engloba todos los elementos que están presentes en la situación externa interna de los participantes; entre otros, dedican bastante importancia a la gestión de los miedos y las esperanzas del usuario y de la trabajadora social, esos miedos y esas esperanzas (temor a ser inculcado, no ser buen profesional, etc.) por los que la práctica se aborda desde la contención de tales sentimientos y/o su buena adecuación, y para ello se apoya en técnicas de base psicoanalítica.

Otro considerable número de trabajadores sociales vienen gestionando la relación con sus clientes desde un modelo ecosistémico que observa la relación a partir de distintos contextos.²³ El análisis de contextos determina el tipo de relación que se establece entre los distintos sistemas que intervienen en la acción social. Esta relación de ayuda determina el tipo de relación que se establece entre los distintos sistemas que intervienen en la acción social. Esto, en el caso de la atención directa, implica el marco relacional que se establece entre la familia (sujeto índice) y el profesional, que permite dar significados a una serie de intercambios comunicacionales orientados a introducir el cambio en la persona-familia.

Estas posturas modernas las entrevistadas las han cambiado a partir de la narrativa, siendo conscientes de que esos miedos y esas esperanzas van a continuar estando ahí, eso es obvio, pero la diferencia notable es que ahora las profesionales no dirigen su atención a abordarlas solo desde su condición de expertas, ni las del usuario, ni las propias, ahora lo gestionan desde la transparencia tal y como hemos visto reflejado en una de las secuencias extractadas de las entrevistadas.

Otro elemento que han introducido para contrarrestar la interacción de asimilación entre los sistemas son las prácticas de reciprocidad, también desde las prácticas de re-membresía o re-asociación. El control de la relación ya no está en un solo lado de la relación. Antes correspondía solo al contexto profesional, ahora solo se asiste en la relación; el cambio es notable y se entiende las dudas que tienen acerca de sus habilidades,

trabajador social utiliza unos conocimientos (*poder de conocimientos/saber*), utiliza unas técnicas (*entre otras, también poder de registros*) y una experiencia profesional que le sirven de marco de referencia para comprenderle y ayudarle. (La cursiva es un análisis propio).

23. El término *contexto* es utilizado por Watzlawich, Beavin y Jackson (1971) para describir los distintos ámbitos de situaciones interaccionales en las que cada persona asume conductas distintas según el medio en que interactúa. Por su parte, Bateson (1979) denomina «contexto» al marco en el que la conducta y los mensajes digitales y analógicos se hacen significativos. En el marco de las profesiones orientadas a las relaciones de ayuda, la formulación del contexto de intervención implica que, a raíz del análisis de la demanda, los actores participantes en la relación de ayuda comparten, de forma clara y explícita, la finalidad, los propósitos, las expectativas y las disposiciones que guiarán la relación de ayuda.

pero en los relatos se apreciaban grandes destrezas narrativas. Es bueno no sentirse totalmente seguro, pero todas las evidencias marcan su buen hacer narrativo.

Avanzamos con la discusión de los resultados reparando en que algunos de estos últimos fragmentos de entrevista que hemos visto nos conectan con el análisis de la unidad cuatro, la que nos advierte del *uso de documentos*, desde dos posiciones diferenciadas. Un plano en el que los documentos utilizan los descubrimientos de la persona y le permiten describir su propio progreso, algo que Epston y White llaman «contra-documentos», y otro plano de «documentos como instrumento de control de la organización». Repasemos estos conceptos para inspeccionar con claridad los posicionamientos de las entrevistadas.

Al aproximarnos a esta unidad no podemos pasar por alto la preocupación que se siente en la Práctica Narrativa por la proliferación de documentos en la sociedad cuya función desde su perspectiva es el sometimiento de las personas. Para White y Epston (1993) el elevado estatus que se les confiere a este material enturbia la relación del consultante con el profesional, y subjetiviza a la persona. En su análisis, el objeto de la mayoría de los documentos profesionales es una persona que se somete, o ha sido sometida, a evaluación, y por el contrario el autor del documento es una persona versada en la retórica característica de un dominio específico de conocimiento experto. Para estos autores esto es como muchas organizaciones hacen visible su poder institucional de control.

Esta visión de sometimiento nace de la dimensión constitutiva del poder, que analiza Foucault (2000). Dicho autor ve como inseparables el poder y el conocimiento, observa cómo las técnicas de poder se generan desde abajo a nivel local, dirigidas a la objetivación o cosificación de las personas. Señala como instrumentos eficaces para la formación y acumulación de conocimientos los métodos de observación, las técnicas de registro, el procedimiento para la investigación, los aparatos de control, etc.

Reparemos ahora en la amplia gama de mecanismos de control de los que las organizaciones se han dotado. Veamos cómo las manifiestan las entrevistadas y qué esfuerzos realizan para contrarrestarlas.

Además la evaluación tal y como se concibe va un poco en contra de la práctica narrativa [risas] eso sí que es una cosa que bueno, ahí sí que hay un choque de funcionamiento de lo que es el sistema con la práctica narrativa, yo creo, porque en el funcionamiento del sistema tú tienes que tener un diagnóstico y aquí no tenemos diagnóstico, entonces yo qué hago, bueno yo voy haciendo mi trabajo en práctica narrativa y cumpro con la burocracia tal y como hay que cumplirla (E1).

Voy reelaborándolos, me lleva mucho tiempo, eso es verdad, que a veces no me permite, no puedo con todo –escribir una historia, por lo menos tienes, dos horas te lleva, hay historias que están, que hay muchos datos en los informes, pero no hay nada concreto [...] Lo veo posible, me falta el tiempo, pero por lo menos están surgiendo muchas ideas (E5).

(¿La institución te crea problemas para que tú desarrolles tu intervención desde la narrativa?). No, no, para eso son muy... nos dejan vía libre (E6).

El hecho de que los jefes de distintos niveles no comprendieran que nuestro trabajo iba más allá de, de una cuestión administrativa y lo quisieran enfocar todo desde el punto de vista administrativo, ¿no? De yo quiero que saques 50 expedientes por día, quiero que hagas determinadas estadísticas y no me interesa tanto que te tires tanto tiempo con las, [...]. Queremos que no estés tanto tiempo con una persona (E3).

Abrir el SIUSS los 20 minutos casi te los comes, como sea una familia de 6, es decir, esos tiempos sí que es verdad que te coartan, y las obligaciones burocráticas son un peso muy, muy alto que va siempre en contra de la intervención social, eso siempre (E1).

De que esto no interesa, entonces es complicado, porque los intereses de la institución son otros, ¿no? Los intereses de la institución que tienen que ver con el mayor número de casos posibles, con la mayor rapidez y tramitando los papeles necesarios para que todo sea transparente, dar transparencia a la institución, pero también con la burocracia y los obstáculos para que la gente no acceda al recurso, ¿no? Y con los recursos muy limitados que vamos a ver a quién (E3).

En los fragmentos seleccionados aparecen evidencias de la presión que sienten las profesionales por parte de las organizaciones en donde trabajan y cómo se ejerce dicha presión a través de la obligación de generar documentos de control; esto no es solamente un control del profesional para vigilar su eficacia o no, sino cómo apreciamos también este último fragmento para limitar el acceso a los recursos.

¿Cómo rompen este rígido control? No hay una única fórmula. En estos momentos cada profesional está haciendo frente a esta situación de manera diversa, algunas lo afrontan negándose, otras modificando la documentación, otras elaborando documentación paralela, es decir, una para la empresa y otra generada con el consultante en el desarrollo de la PN. Pero lo que sí se evidencia en todas ellas es el reconocimiento de que estos documentos no sirven para generar un bienestar en las personas, aunque les hace daño, pues significa constantemente estar volviendo a hablar de la situación, problema que además en estos documentos aparece como responsable de su generación. Continuemos deteniéndonos en evidencias de este tipo de control.

Pues también en mi centro ha ido cambiando mucho el sistema de control [...], antes estaban los programas libres de drogas y el sustituto o que era la metadona [...] y ahora ha salido, además de la metadona ha salido otro tratamiento, el Suboxone y realmente, y a lo largo de la experiencia se ha pasado de un modelo más de control sobre los pacientes a con la amenaza de la crisis, de cortar personal, a ser muy, bueno, que el tratamiento sea muy médico, muy farmacológico, yo le doy el fármaco y que hagan lo que quieran (E5).

Por supuesto, la generación de dependencia de sustancias psicofarmacológicas también es otro instrumento de poder que además genera muchas dudas éticas en las profesionales; se debería reducir en la medida de las posibilidades y así lo apunta la entrevistada en su discurso. Lo mismo que la exigencia del diagnóstico del déficit que ha vuelto a surgir en estos discursos que hemos extractado de los resultados de las entrevistas al referirnos a la gestión de documentos para acceder o no a los recursos.

Ante este ejercicio de poder la propuesta de la PN es la de los contradocumentos, que como vimos anteriormente son documentos que subvierten abiertamente estas prácticas de poder. Este término, acuñado por Myerhoff (1982), fue construido por esta antropóloga para diferenciarlos de las técnicas e instrumentos empleados para ejercer el control. Esta distinción terminológica responde a una concepción diferente de abordar los registros profesionales, de hecho, significa un cambio en la postura profesional que aquí se concreta en una colaboración en la producción de los registros entre el demandante del servicio y el profesional que desarrolla su labor en ese centro.

En este apartado no solo queremos mostrar evidencias del cambio de unos registros profesionales por otros, o de unos documentos de la organización por otros contradocumentos, queremos también identificar en estos fragmentos el descubrimiento de otras habilidades, de otras destrezas, apoyándose en el lenguaje escrito; de hecho, es uno de los elementos que aporta la PN, el trabajo con el lenguaje escrito.

Dicho trabajo tiene la capacidad, siguiendo a Stubbs (1980) y a Chafe (1985), de proporcionar mecanismos a las personas que le ayuden a organizar los eventos de su vida en el contexto de secuencias coherentes en el tiempo, a través del pasado, el presente y el futuro; además procura también el mecanismo mediante el cual puede incrementarse significativamente el contenido informacional de las unidades de ideas, y a través del cual estas unidades pueden reorganizarse.

En nuestra cultura el lenguaje desempeña un papel central en las actividades que definen y moldean a las personas, y el lenguaje escrito realiza una contribución importante en este sentido. En las prácticas narrativas

los contradocumentos cumplen varios objetivos, como el de «reclutar» a personas resistentes, como en el caso de la carta que White mandó a Saly (en White, 1993), o para que una audiencia participe en hacer circular historias preferidas y conocimientos alternativos, dando forma con ello a un proceso que constituye lo que Foucault (1980) bautizó como insurrección de los conocimientos subyugados, es decir, partir de los relatos de los propios consultantes para rebelarse contra sus historias dominantes.

Los contradocumentos tienen la capacidad de reescribir y especificar a las personas de una manera que destaquen sus conocimientos especiales, sus habilidades y competencias. Se derivan de la tradición de celebrar y fortalecer las victorias. Las personas suelen comentar que los descubrimientos que han hecho tienden a borrarse cuando llegan a casa, pero por medio de los contradocumentos pueden recordarse y fortalecerse mediante el lenguaje escrito; estos escritos se convierten en expresiones y recordatorios del progreso, los descubrimientos y las nuevas perspectivas, ayudando a la persona a escapar del «conocimiento experto». Son documentos alternativos que se co-construyen por parte de la persona que llega a consulta y el profesional que asiste a esta. Sean cuales sean sus formas o propósitos, los contradocumentos suelen tener un ánimo político. Rebaten los prejuicios impuestos por otros.

Estas características de los contradocumentos, así como el empleo de estos, aparecen reflejadas en los resultados de una de las entrevistadas. En este caso es una carta de la implicada sobre un trauma pasado y cómo desde este texto se fue trabajando un relato no culpable. Este es el fragmento en cuestión.

soluciones y cosas que a nosotras nos muy bien por nuestra propia, ámbito de trabajo [...], otras soluciones y la técnica de poder escribir lo que pasa con el trauma, pues si no puedes verbalizarlo, vamos a escribirlo, ¿no? [...], he podido escribir lo que pasó, [...] yo cojo eso, cojo este escrito y lo que hago es trabajarlo con ella (E3).

utilizado [...] otro tipo de documentación aparte del árbol de la vida, [...] hemos utilizado por ejemplo cartas terapéuticas, hemos utilizado metáforas, hemos utilizado elaboración de cuentos, dibujos, cuando hemos trabajado los padres a nivel comunitario hemos trabajado con las prácticas narrativas colectivas y hemos creado documentos colectivos [...] hemos ido utilizando las herramientas que más nos parecían que iban a funcionar (E4).

Como se deriva de los resultados de las entrevistas y de la discusión de los datos de esta cuarta unidad, las entrevistadas han desempeñado con eficacia la identificación del poder constitutivo del conocimiento, de los

mecanismos de control social de las instituciones y comienzan a desarrollar trabajos según los contradocumentos como medida de subvertir dicho control. En este punto, alguno de los trabajos con contradocumentos son ya muy interesantes y amplios, además vemos que el trabajo se amplifica a los colectivos y comunidades; esto es indicativo de un desarrollo muy favorable del trabajo narrativo con documentos alternativos.

El poder sobre la historia de la persona se la da a ella, que ahora tiene ese documento sobre su vida en sus manos para recordar, para saber quién es. Cuando las fuerzas flaqueen, cuando se dude de los logros alcanzados, ellas tendrán ese contradocumento que les devuelva esa historia de actos de resistencia, curación y reclamo que la persona realizó. Además, contará con las formas en las que la persona dio pasos para protegerse, cuidarse o ayudar a otros. Se acordarán del valor que se les otorgó por parte del profesional, de las personas que compartieron sus avances, etc.

Este tipo de trabajo ha enriquecido de manera notable el desarrollo profesional de todas estas entrevistadas: la satisfacción de asistidos y profesionales al subvertir los documentos de la organización es importante; no obstante, hay algunas que juegan a dos bandas; ya se siente la imposición de la organización, es decir, trabajan con la persona que viene a consulta con un contradocumento, pero cumplimenta el que la organización le pide, lo que supone un riesgo que deberán resolver.

A pesar de los diferentes problemas hay bastantes evidencias de que se está trabajando con contradocumentos y además está siendo muy gratificante tanto para los consultantes como para los profesionales.

Queremos dar paso ahora a otro tipo de análisis, que se desarrollará de manera transversal, tal como adelantábamos al inicio de esta discusión. Este elemento de análisis sobre el cual queríamos reparar era el lenguaje. Tanto en el capítulo dedicado a la fundamentación del modelo narrativo como al iniciar la discusión ya planteamos la relevancia que la narrativa le otorga al «lenguaje», cuestión elemental por otra parte, si pensamos que se trata de un enfoque que se caracteriza por su trabajo desde una metodología interpretativa.

Sobre el empleo del lenguaje y la importancia que este adquiere en el desarrollo de la práctica con las personas han hablado básicamente casi todos los autores o profesionales que trabajan desde este modelo. Sus reflexiones sobre este tema las dirigen hacia varios frentes, y algunos, como Payne (2012), ponen particular atención a la precisión lingüística, ya que el lenguaje puede distorsionar una experiencia contada, lo que implica la formulación de otra historia, y las expresiones que empleamos condicionan las narraciones de las personas que vienen a consulta.

Otros, como en el caso de White y Epston (1993), plantean la necesidad de trabajar con un lenguaje posestructuralista que favorezca opciones para la deconstrucción, ya que de otro modo sería imposible expresar ideas y prácticas narrativas empleando las formas convencionales de hablar y de escribir. Será esencial pues dedicar tiempo a elaborar descripciones y significados precisos, obviando los términos corrientes y dados por sentados de la cultura del asesoramiento psicológico/psicoterapéutico.

En cada esquema de trabajo cada modelo tiene un lenguaje propio que le otorga un carácter consustancial, y todas las prácticas desarrollan un léxico que refleja sus ideas y presupuestos. Así, la narrativa presta especial atención a la neutralidad, evitando el lenguaje del modelo médico y teniendo en cuenta la étnica y las cuestiones de género, porque como venimos comentando la falta de precisión lingüística puede emborronar las formas en las que actuamos o sentimos o, por el contrario, formularse conscientemente como herramienta clínica.

En los discursos de las entrevistadas se aprecian interpretaciones posestructuralistas de la acción humana. Esto es también una parte importante de su trabajo, cambiar todas las áreas de conocimiento del pensamiento estructuralista, que da por sentado cuestiones de la vida y la acción humana como «hechos» cuando son producto de los discursos estructuralistas. Esta forma de abordaje proporciona opciones para la deconstrucción de estos hechos, facilitando la identificación de las maneras de pensar y de vivir, de las que estos hechos son símbolos, y el tipo de individualidades que estas maneras de pensar y vivir están reproduciendo, y que en la cultura contemporánea reciben admiración.

Revisemos a título de ejemplo algunos de los léxicos que la PN examina, pues ve en ellos la incorporación de relaciones de poder; estos serían:

- *Persona* en lugar de cliente para evitar la patologización de la gente y así no reproducir el dualismo de sujeto/objeto que domina la conformación de las relaciones de nuestra cultura. Como verá el lector, este concepto es el que venimos utilizando en esta tercera parte de la tesis, pues nos encontramos ya en el contexto práctico actual de la narrativa.
- *Caso o historia de caso*. No se utilizan estos términos porque objetivan las vidas de las personas que vienen a consulta.
- *Asistir* en lugar de ayuda. Según Payne, con el término *asistir* en lugar del de *ayuda* se pretende esquivar la diferencia de poder entre profesor y aprendiz, mientras que quien asiste comparte habilidades o conocimientos con alguien que ya es competente en cierta materia.

- Y por supuesto el cambio de vocablo por antonomasia que incorpora fue el de terapia por *práctica*, que significó una nueva mirada de esta como ya comentamos en los primeros compases de este texto.

Este último apartado no se observará en ningún tema en concreto de los que en su día propusimos a las profesionales para su deliberación. El análisis lo desarrollaremos, como hemos argumentado transversalmente a lo largo de todas las entrevistas, en las respuestas a los distintos temas que se propusieron. Será así como podremos comprobar la incorporación o no del lenguaje posestructuralista de las élites en su ejercicio profesional y cómo este viene significando una nueva forma de práctica más respetuosa para con las personas que facilite la deconstrucción de relatos subyugantes. No obstante, prestamos especial atención al tratamiento que estas profesionales daban a la precisión lingüística que utilizaron, haciendo especial hincapié en cómo esto se observaba en cuestiones tan importantes para la PN como «la neutralidad, la identidad, en las cuestiones feministas, en el poder, los vocablos, y el empleo del lenguaje escrito».

Esto nos conduce a una práctica de mérito literario, donde se construye con la persona nuevas autodescripciones más respetuosas para consigo mismas por medio del lenguaje oral, y también lo veremos en el lenguaje escrito. En este sentido, evaluaremos el uso que se hace desde un punto de vista de la incorporación de este lenguaje narrativo a su labor profesional (lenguaje oral, léxico narrativo) y su significación en un cambio de operar por parte de la profesional.

Con estos parámetros establecidos, damos paso al análisis del discurso de este punto, y comenzaremos por la utilización del léxico en el lenguaje de la PN. Veremos en el siguiente fragmento un cambio en los vocablos, y cómo esta nueva faceta está generando en los profesionales un uso bastante gratificante, pues está más acorde con sus objetivos personales como profesional. Este es solo un ejemplo de los varios hallazgos obtenidos en la investigación.

No quedarme atrapada en los problemas de la vida de las «personas», sino en otras historias alternativas, está siendo muy, me está generando mucha pasión, me está renovando a mí mucho, en mi trabajo que es rutinario, que llevo 14 años, que es siempre lo mismo y para los pacientes que me permite verles de otra manera, tener otra relación con ellos, tengo mucha más pasión por mi trabajo (E5).

Continuamos mirando cómo abordamos la «neutralidad». Se han señalado varios niveles de neutralidad, uno con respecto a las personas; otro

con respecto a las ideas, creencias, valores y metas de las personas; un tercer nivel con respecto al propio resultado de la práctica, y un cuarto relacionado con conductas específicas que hay que conseguir. Pero en realidad, dirá López Baños, «la neutralidad es el efecto que el sistema familiar percibe si el profesional adopta esa estrategia de producir *feedbacks* y establecer conexiones en vez de emitir juicios y verdades» (López Baños y otros, 1990). El fragmento seleccionado da cuenta de la evidencia de cómo el profesional gestiona la neutralidad respecto a las personas. En concreto, este verbatim nos facilita además la percepción del consultante referente a la pérdida de neutralidad en otro modelo de práctica.

Yo te pregunto para conocerte, «yo no voy a juzgar», porque tengo que remarcarlo muchísimas veces porque vienen de un sistema, donde no sé, me parece a mí es que es por eso, no lo sé, o vienen de un sistema donde ellos creen que tiene que ser así, el caso es que la persona que está en el otro lado de la mesa les impone, impone (E1).

Es importante identificar el uso que guardan de la neutralidad las entrevistadas con las personas. Este presupuesto es fundamental para ver el punto de vista construccionista que nos han creado conciencia sobre cómo algunos profesionales bien intencionados pueden contribuir a la opresión. Al mismo tiempo una posición de neutralidad también tiene consecuencias éticas y políticas; esta visión necesariamente implica una forma de activismo político y social, perspectiva que defiende White como imprescindible en la PN.

A partir de esta concepción de *neutralidad* creemos que puede ser plausible consensuar que las entrevistadas guardan un compromiso que tiene consecuencias éticas y políticas. Un compromiso que las lleva a subvertir las verdades normalizadoras y a gestionar las historias subyugadas, para co-generar relatos alternativos y comprometerse con valores sociales. Se trata de la implicación de las entrevistadas para llevar a la práctica un modelo que reconfigura las relaciones de poder entre el profesional y la persona y entre ella y su contexto social, un compromiso que pasa deliberadamente por la gestión de términos lingüísticos modernos para evitar que estos se sigan exportando a la vida de las personas y sigan influyendo en ellas. La neutralidad está bien integrada en su jerga profesional, se nota un cuidado a la hora de cumplir y hacer cumplir este presupuesto, lo que no es fácil.

Avanzamos en esta cuestión de ver cómo confrontan el lenguaje estas profesionales. De este modo, nuestro próximo reto nos lleva a observar cómo afrontan las cuestiones feministas la relevancia del tratamiento de

género. Desde los inicios de la PN, esta ha estado interesada en las implicaciones que el género tiene en las relaciones de poder, jugando el feminismo un papel incuestionable en el ejercicio de la práctica narrativa.

Esta manera de entender los problemas de género creemos que es abordada por las profesionales y se pueden ver en algunos hallazgos que hemos presentado en los resultados, pues advertimos cómo las entrevistadas deconstruyen estos relatos de poder, abriendo nuevas formas de entender los conflictos y creando nuevas posibilidades para abordar de forma diferente los problemas de las personas. Son varios los datos que demuestran que el relato dominante de un perfil moderno de mujer está subyugando a las personas y a su contexto. Esta práctica narrativa está bien incorporada al quehacer profesional de las entrevistadas.

Ella se hubiera sentido igual, mucho más inepta, sobre todo la ineptitud de, de, de baja autoestima, de falta de yo no puedo cumplir ese rol de cuidadora, de todo eso se trabajó en la terapia, ¿no? Y entonces es como redescubrir una parte que ella tenía ahí pero que nadie ha puesto en valor y eso es lo que me apasiona [...] Pues todo lo que es imaginario de mujer porque tú te exigas tener que tener las cosas limpias, porque eso tiene que ver con tu identidad de persona, cómo separamos lo que es la reconstrucción del género, ¿no?, de toda esa cuestión de la mujer en la sociedad y los mandatos que tenemos las mujeres de cómo debemos ser, para ser buenas esposas, para ser buenas amas de casa, para ser buenas madres, todo eso son mandatos ¿no?, y las mujeres estamos sometidas, estamos ametralladas por mandatos porque tenemos los de los hombres pero además los propios, de género (risa), ¿no? (E3).

Estas profesionales no dejan de lado estas cuestiones, las afrontan desmontando un lenguaje de poder sexista, y en los resultados tenemos varias evidencias de ello. Si bien derriban ideas y conceptos sociales que sustentan estas prácticas de poder, no se apoyan aún en un lenguaje netamente feminista, pues no observamos en los datos de estos resultados la integración de un lenguaje por parte de las entrevistadas que honrará, legitimará y dignificará la nueva identidad construida. En la PN es habitual que al hablar en plural se utilice el género mayoritario, del grupo en el que se esté trabajando, pero también en ocasiones en las que se quiere privilegiar una experiencia de resistencia. Queremos recordar que, para los autores y profesionales narrativos, al usar el lenguaje no estamos comprometiéndonos en una actividad neutral. Es difícil pasar de un lenguaje moderno a otro narrativo, pero están en el proceso y no veo dificultad para que termine imponiéndose en su habla, como otros elementos lingüísticos de las PN.

Otro elemento de análisis es el poder. Desde la narrativa se observa cómo la cultura dominante occidental ha impuesto sus conocimientos científicos marginando las culturas locales, de ahí que las prácticas narrativas estén especialmente interesadas en recuperar esos conocimientos subyugados. De hecho, son muchos los profesionales que han dirigido su mirada a colectivos subyugados por estos conocimientos y han rescatado todos sus saberes locales, lo que ha generado muchas reflexiones sobre estos trabajos que han desembocado en numerosas publicaciones sobre las cuestiones de etnicidad, poniendo un énfasis especial en los procesos migratorios, en la pérdida de la identidad cultural de esos colectivos y también en los efectos del colonialismo en las poblaciones indígenas. En la investigación hemos encontrado evidencias de construcción de andamiaje para abordar el poder experto, así como para recuperar los saberes de los colectivos. El fragmento seleccionado es un testimonio de ello.

Es poner ciertos límites y de hacer respetar esos límites no tanto porque yo te pongo a ti límites para que tú aprendas sino porque hay unos límites de convivencia básica que tenemos que asumir todos, profesionales y pacientes y es bueno hacerlo, entonces he aprendido un poco de esto, de estas posturas, y desde la narrativa, la posición esta de que tú no eres el experto que estás por encima del paciente pues sí que me lleva a tener otra calidad humana con la gente (E5).

La práctica narrativa contempla la recuperación de los conocimientos populares locales o indígenas o regionales, en resumen, el trabajo desde la étnica: construir la imagen más completa de la realidad, del consultante. Para ello se necesita tanto el conocimiento científico como el local. Se ha visto con claridad que se viene trabajando con los presupuestos más cercanos a la gente y hemos obtenido varias pruebas de ello. Este trabajo tiene una doble dirección, pues en el trabajo de etnicidad podrían aparecer problemas si el profesional tuviera presupuestos que lo distancien de la persona y, por lo tanto, es un foco de especial interés. Hemos visto en los diferentes textos consultados que la narrativa pone un particular énfasis en la necesidad de mantener una vigilancia constante frente a las manifestaciones más sutiles, ya que una actitud del profesional inconscientemente basado en suposiciones culturales sobre el poder puede distorsionar o impedir un trabajo con las personas de otras culturas o subculturas.

Es importante no bajar la guardia al respecto de estos temas. Estamos asistiendo últimamente a un rebrote de ataque al diferente muy importante. Esto ha ocurrido a lo largo de la historia en muchas ocasiones, pero cuando toma un cariz muy preocupante es cuando desde las instancias del

poder político²⁴ se fomenta y se justifica este ataque. Ello puede ser el inicio de una senda de persecución al diferente y lamentablemente la historia ya nos dice a dónde nos lleva esto. Damos paso a la discusión de otro elemento de análisis con muchas connotaciones respecto al que terminamos de examinar.

Al revisar los resultados de los datos en este análisis del lenguaje tenemos que decir que son varias las entrevistadas en las que se aborda el trabajo de re-autoría.²⁵ En muchas de ellas hemos encontrado evidencias de un trabajo de restauración de identidades dañadas por los conocimientos científicos y cómo han emergido los conocimientos subyugados. Son varios los testimonios que encontramos en los verbatines seleccionados, pero hemos escogido de entre todos ellos el fragmento que acompaña a estos párrafos, pues la evidencia del uso del lenguaje es aquí más notable, y por lo tanto podemos inferir que el trabajo narrativo de estas profesionales en cuanto a la re-autoría es sobresaliente. La gestión de la co-construcción de una nueva identidad, no dañada, no subyugada, es fundamental en la PN, y el proceso es un trabajo que conlleva tiempo de gestión para pasar de una identidad de mala madre, o de rebelde, o de decrepitud, a otra identidad donde se asumen responsabilidades y donde se halla otra que honre otros valores de la persona. Esta es una labor que requiere de esfuerzo y de puesta en práctica de habilidades narrativas, y como comentamos, este objetivo profesional se cumplió ampliamente.

Trabajo desde los mapas de posición, pues me orientan, no lo asumo como una pauta inquebrantable de intervención, pero sí como algo que me va ayudando en la indagación de los territorios. Trabajo mucho desde las conversaciones de re-autoría, me sirve para volver a posicionar al consultante, bucear por los diferentes territorios de su identidad (E7).

En último término, queremos afrontar el uso del lenguaje escrito por parte de las entrevistadas. De los resultados obtenidos inferimos que este está menos desarrollado. Algunas entrevistadas hablan de cómo lo vienen utilizando y hacen referencia a los beneficios que han encontrado las personas al trabajarlos. Un ejemplo han sido las cartas que las entrevistadas

24. El sentido que aquí le damos al poder político es al poder del Estado, al poder de los gobernantes.

25. Las conversaciones de re-autoría se emplean para restaurar identidades dañadas por los conocimientos científicos y emergen los conocimientos subyugados.

han aplicado como instrumento de restaurar identidades dañadas. Pero si vemos el peso que tiene el lenguaje escrito en las prácticas narrativas, que es considerable, creemos que aún le queda mucho recorrido al desarrollo de este lenguaje; valga como ejemplo el hacer circular los documentos, más co-generación de estos, más implicación en las historias de más testigos, etc.

La dimensión escrita es una incorporación de la narrativa a la práctica en nuestra cultura occidental. Dicha dimensión tiene una fuerza y una carga muy importantes para gestionar cambios en las personas. Teniendo en cuenta estos referentes, damos paso a un fragmento en el que se expresa el uso del lenguaje narrativo en la dimensión escrita.

soluciones y cosas que a nosotras nos [sic] muy bien por nuestra propio ámbito de trabajo [...], otras soluciones y la técnica de poder escribir lo que pasa con el trauma, pues si no puedes verbalizarlo, vamos a escribirlo, ¿no? [...], he podido escribir lo que pasó, [...] yo cojo eso, cojo este escrito y lo que hago es trabajarlo con ella (E3).

Sin lugar a dudas, no hay tradición de elaborar documentos para la exposición, el debate y la reflexión pública, la tradición es de un lenguaje escrito para otro experto que valore y juzgue, de ahí que tal vez por ello se esté utilizando poco, pero los beneficios que genera son tan sustanciosos que estamos seguros de que este lenguaje se irá construyendo cada vez más y pasará a ser una herramienta fundamental de los profesionales. No obstante, teniendo en cuenta el tiempo que las entrevistadas vienen trabajando desde este enfoque, consideramos que el desarrollo de este lenguaje escrito es bastante adecuado.

Queremos incorporar a este análisis sobre el uso del lenguaje narrativo un último examen; hemos querido analizar no solo la aparición de este lenguaje posestructuralista, sino también si permanece el lenguaje estructuralista, pues ello nos marca un proceso de transición que es en el que vemos se encuentran estas profesionales.

Retomando los resultados de las entrevistas observamos que del vocabulario de las entrevistadas han desaparecido términos habituales en la práctica social, como *recurso*, *demanda*, *necesidad*, *usuario*, *ayuda* o *diagnóstico*; este último concepto hace referencia a una entrevistada para comentar lo fácil que hubiera sido su práctica si hubiera escogido ese camino de intervención. Es decir, la jerga psicodinámica o psicosocial ha desaparecido prácticamente, el lenguaje típico de este enfoque, un lenguaje de modelo médico que haga referencias a patología y tipologías de

déficit, no lo encontramos. También en el mismo sentido encontramos que han desaparecido expresiones como «entrevista de seguimiento», «visita a domicilio» e incluso el concepto de «intervención» por el de «práctica narrativa», etc.

Estos cambios son bastante generalizables al conjunto de entrevistadas, no obstante, este último vocablo al que hacíamos referencia, el de prácticas narrativas, se resiste en algunas entrevistadas, que continúan hablando de terapia de cliente. Son entrevistadas que vienen de un trabajo anterior de carácter terapéutico, pero esto no tiene una excesiva significación en el conjunto de entrevistas. Por el contrario, vemos cómo han surgido términos como *relato*, *historia*, *deconstrucción*, *identidad* o *cartas*, y expresiones como «acontecimientos extraordinarios», «personas que vienen a consulta», «árbol de la vida», «trabajo con colectivos», etc. Esto sí que es muy significativo, pues aquí la utilización de este lenguaje narrativo se encuentra generalizada.

Si recapitulamos el contenido de este análisis, podemos concluir en el apartado de avances que las profesionales están desarrollando un trabajo en PN muy completo, ya que abordan la gestión de historias densas, deconstruyen relato de poder, trabajan desde prácticas de descentramiento, utilizan el lenguaje atingente en las prácticas narrativas, han cambiado registros de la modernidad por contradocumentos, reconstruyen identidades no dañadas por el problema, se encuentran satisfechas de cómo son percibidas, de cómo ellas viven ahora la práctica profesional, etc. De todo ello hay testimonios muy reveladores que confirman la viabilidad del enfoque de PN en ámbitos de intervención pública generalista.

Hemos podido apreciar evidencias que apuntan con claridad a la existencia de correspondencia entre la gestión metodológica por parte de los profesionales del enfoque de PN y el uso del lenguaje posestructuralista. Diríamos que se desarrolla con habilidad unas prácticas narrativas en las que estas profesionales han construido un andamiaje en el que se da un encaje, sincrónico, entre la metodología de este modelo y el uso de un lenguaje dirigido a cuestionar prácticas de poder; ambos elementos son esenciales en la construcción de este modelo.

Si bien es cierto que hay evidencias también de algunos problemas que deberán resolver en el futuro estas profesionales, relativas al tiempo de dedicación a los consultantes, como los registros que demandan las instituciones, el empeño por parte de las organizaciones de elaborar diagnóstico de déficit y otras cuestiones menores, como la inseguridad que a

veces les acecha. Pero el cambio es tan significativo en tan poco tiempo de desarrollo del modelo por parte de estas profesionales que no nos cabe más que mostrar nuestra satisfacción.

Podemos decir que queda claro que su práctica comienza a incidir en la realidad de los centros (instituciones) y en la mirada del resto de los compañeros. Será muy interesante seguir esta influencia y observar hacia dónde orientan los centros sus actuaciones y ver si este influjo sirve para replantear nuevas formas de actuación en la acción social desde los servicios.

7 Asomándonos al futuro

Afrontamos este capítulo con el ánimo de ofrecer al lector el relato de los avances que supuso el proceso de reflexión iniciado entre profesionales de la acción social y docente del área de trabajo social y servicios sociales, desde la construcción de una nueva postura profesional que enfrente los nuevos desafíos en la relación entre consultantes de los servicios sociales y sus profesionales.

Y lo haremos con unas nuevas lentes profesionales que ponen la mirada en nuevas formas de práctica desde postulados teóricos relacionados con las prácticas colaborativas y dialógicas, con el enfoque narrativo o con el enfoque centrado en soluciones, ambos generados desde una posmodernidad que asume que el observador forma parte del sistema que observa, co-construyendo la realidad junto con la persona/familia y participando de la generación de posibilidades, de construcción de significados, de narrativas alternativas que permitan a la persona/familia explorar nuevos modos de ser y de estar en el mundo.

Como un nuevo marco de referencia construido a partir del entramado del *lenguajear*¹ (Maturana, 2005) y el emocionar que enriqueció el conocimiento desde ambos lados del binomio teoría-práctica. Esta interdependencia y todo lo que supuso este punto de encuentro entre ambas orillas del saber generó la propuesta metodológica de un nuevo modelo de práctica en el trabajo social desde la narrativa. Conocer posibilita la acción, pero no la causa por sí mismo, solo el tiempo determinará si este nuevo modelo es viable o no, pero por nuestra parte indicamos aquellos ajustes que deben realizarse para poder implementar dicho enfoque: lo consideramos

1. H. Maturana usa la palabra *lenguajear* con el fin de puntualizar el carácter dinámico relacional del lenguaje en tanto que coordinaciones de coordinaciones conductuales consensuales; y cuando usa el término *conversación* hace referencia al entrelazamiento entre las emociones y el lenguaje, en tanto configuración cognitiva-intelectual (Ortiz Ocaña, 2015).

vital para renegociar las relaciones entre profesionales, organizaciones y consultantes de la acción social y así recuperarla del malestar que sus protagonistas dicen sentir.

1. Evaluación de la experiencia

¿Qué significó para los implicados en este proceso el desarrollo del mismo y cómo se vio alterada su vida profesional? La información así tratada bajo este prisma nos irá mostrando el avance que representó para los profesionales en cada momento, por las fases que fueron pasando y cómo fueron superando las etapas de aprendizaje del enfoque y lo que constituyó de cambio de postura profesional. Maturana (2005) alude a la necesidad de reconocimiento de las emociones por parte de la cultura occidental. Nosotros queremos evidenciar en esta sección cómo en nuestro caso ha sido capital para estructurar un nuevo enfoque metodológico de práctica y cómo las profesionales se han identificado con él para llevarlo a cabo en sus centros de trabajo. Hacía referencia Maturana a cómo en las personas «el emocionar es mayormente consensual, y sigue un curso entrelazado con el lenguajear en nuestra historia de interacciones con otros seres humanos» (Maturana, 2005: 89).

Pues bien, iremos indicando el curso entrelazado de dicho proceso reflexivo y cómo nos hizo avanzar epistemológica y metodológicamente a los componentes del grupo.

Este cambio de orientación profesional no nos planteamos gestionarlo desde ninguna técnica en concreto, pero conocíamos cómo esta perspectiva modifica la visión que los profesionales tienen de la práctica. Tanto en el cuestionario como en las entrevistas aparecen datos de las profesionales referidos a cómo este enfoque ha cambiado su manera de entender la profesión. Algunas de ellas hablan incluso de cómo este sistema de abordaje le devolvió su perfil profesional, más en concreto comenta que este modelo las ayudó en la creación y recuperación de su propia «agencia profesional». De esta manera indirecta hablan de una situación anterior de malestar e incomodidad. A la vista de estos datos consideramos que este propósito de cambio de mentalidad profesional se iba concretando. De igual modo la toma de conciencia del malestar de los profesionales y de los consultantes con los servicios comenzaba a tomar forma.

Necesitábamos obtener información que nos explicara el porqué de dicho malestar y la exploración que iniciamos en los grupos de discusión nos aportó resultados interesantes, pues una de las valoraciones más positivas

que aparecieron en los grupos de discusión fue acerca de las conversaciones de externalización. Al comentar esta práctica surgieron comentarios que nos ponían en la pista sobre si las identidades de los consultantes y la de los profesionales se encontraban «saturadas de problemas». Aquí los profesionales argumentaban cómo estos estaban atenazados por la presión que ejercía el problema en la vida de los clientes y con esta intervención consideraban que la situación cambiaría.

Este fue un primer indicio, pero estábamos interesados en obtener más resultados que nos aportaran más elementos de juicio para validar esta idea. En este sentido, se interrogó en la encuesta acerca de la saturación en las historias dominantes de los clientes en los distintos aspectos de la vida de estos y se organizó un entramado de preguntas que nos facilitara una evaluación ajustada de este propósito. La pregunta clave para comprobar si las identidades de los consultantes estaban saturadas por los problemas fue la undécima; en ella los datos obtenidos en las distintas opciones parecen indicar en una primera opción que la identidad que las profesionales dicen que tienen sus demandantes de sí mismos es positiva, pues la primera opción es de un 46 % que se identifican como personas normales, pero en esa primera opción se hallan datos tan reveladores como que un 26 % se ven como perdedores y un 14 % como desvalidos. En las siguientes opciones los porcentajes de identidades dañadas va en aumento y los porcentajes de identidades no dañadas se reducen en un porcentaje muy significativo. A la vista de estos datos y mirando en su conjunto las respuestas a esta pregunta, observábamos que su identidad, según los profesionales, se encontraba dañada, su identidad había sido claramente afectada.

Los resultados que iban surgiendo tenían una orientación clara, pero deseábamos contrastarlos con los datos obtenidos a través de profesionales que estuvieran desarrollando el enfoque narrativo, pues tal vez una mirada narrativa aportara nuevas interpretaciones de cómo se forjaba la construcción de esa identidad dañada.

Es a través de los discursos de las profesionales como hemos podido dictaminar, finalmente, que tanto los consultantes como los profesionales de los servicios tenían sus identidades saturadas por los problemas. Esto aparece en los resultados de los datos de las entrevistadas y fue también objeto de debate en el punto de la discusión de los datos y opiniones de las entrevistadas. Lo venimos observando por medio de diagnósticos de déficit, a través de la elaboración de etiquetas patológicas, o por el modo en que la burocratización o una postura moderna han generado identidades deterioradas.

Es a partir de esta secuencia de evaluación como podemos inferir que de este proceso de investigación hemos conocido y constatado, a tenor

de los datos, que las identidades de los consultantes y de los profesionales del trabajo social de los servicios objeto de investigación se encuentran «saturadas de problemas».

En este estudio nos asombraron los resultados de los grupos de discusión, pues los participantes identifican con claridad dos indicadores que demuestran la influencia de los servicios sociales en los «actores participantes» en la práctica profesional. Por un lado, con los consultantes, como son la dependencia y la cronificación y que ellos asignan al modelo actual de servicios sociales; por otro lado, relatan cómo incide este sistema en la postura profesional, comentando con nostalgia la ausencia de acompañamiento al cliente en sus problemas y otros elementos de otro tipo de prácticas más cercano a las personas.

Ahondando más en la influencia que se ejerce desde los servicios sociales, los datos y las opiniones de los encuestados nos ofrecieron porcentajes muy elevados sobre la influencia que se ejerce y, como apuntábamos en la discusión de estos datos, la visión de esta influencia parte de una mirada moderna. Aquí la influencia se vio a través del espacio, los registros, las clasificaciones, etc. Sin embargo, en esta parte del cuestionario comenzamos a ver los primeros signos de autocrítica. Esto significaba tal vez el inicio de un nuevo cuestionamiento sobre la práctica profesional, haciéndonos concebir expectativas halagüeñas para el futuro profesional.

Los resultados obtenidos de los discursos de las entrevistadas abundan en las informaciones facilitadas por las otras dos técnicas utilizadas en la investigación, tanto desde el análisis del discurso sobre la postura profesional como desde la gestión de documentos como control de los actores participantes en la práctica social.

Ya en los resultados de los grupos de discusión aparecen comentarios en los que podemos ver que se hace referencia, en muchas ocasiones, a la dependencia de los clientes de los servicios sociales, a la codificación de las situaciones problemas.

Por su parte, si contemplamos los datos de los encuestados observamos que en las primeras preguntas de la encuesta ya aparece, tímidamente, la cuestión del poder científico, elemento que veremos posteriormente en otras preguntas, con mayor fuerza, mirándolo tanto desde las esferas de su vida como desde las instituciones que les atienden. Estos dos sistemas han influido de manera muy determinante en las historias dominantes de los clientes, las descalificaciones recibidas desde estos dos sistemas dejaron un poso muy importante que se interiorizó, contribuyendo de forma rotunda a la creación de dichas historias.

Es a través de las narraciones de las entrevistadas como se observa que la sustitución de los conocimientos populares y eruditos por conocimientos globales y unitarios (poder científico), junto a esas verdades normalizadoras, esos juicios y la escasez en el caso de los consultantes de una red social fuerte (la identidad se forja a través de nuestras relaciones con otras personas), han contribuido de forma considerable a la construcción de su identidad deteriorada como persona en el caso de los consultantes y deteriorada también en el caso de los profesionales porque se han impuesto esos conocimientos globales y unitarios. Así que podemos acordar que las historias dominantes, de nuestros consultantes y de los profesionales, han sido creadas por otros con más poder y no tanto por ellos mismos.

Será a través de los resultados de los grupos de discusión como obtenemos los primeros indicios de la validación de dependencia de nuestros consultantes y de los profesionales de los servicios. Así encontramos cómo los profesionales argumentan que se encuentran atrapados en una maraña institucional generadora de todos los problemas por su excesivo control nacido desde la burocracia institucional, la falta de coordinación, etc. Y por parte de los consultantes la dependencia de los recursos que suministra la institución, lo que genera un bucle que se retroalimenta constantemente e inhibe la generación de recursos propios de la persona.

Si contemplamos los resultados de la encuesta, vemos que son varias las preguntas que se plantearon en la encuesta con la intención de establecer la dependencia de los clientes con las instituciones. Esta cuestión se abordó desde diferentes ángulos: cómo conocer los recursos personales de los clientes, cómo veían los profesionales a los clientes, su capacidad para gestionar sus propios problemas, cómo influye el poder institucional, etc. Las respuestas van todas en una misma dirección y son concluyentes para determinar que las verdades normalizadoras nos llevan a ver cómo los conocimientos subyugados han favorecido que nuestros clientes estén vinculados en exceso a las instituciones.

El último test para confirmar la consecución de nuestros objetivos de conocer la realidad de las instituciones objeto de estudio, venía a ser sancionado en los discursos de las entrevistadas. En este punto no puedo resistirme a recordar aquí frases de la narración de las entrevistadas, tan rotundas como la que aparece en los datos de la (E2), que expresaba: «me voy, tengo un problema específico, lo suelto, me tienen que dar algo, solución y ya está» (comentario del consultante que dice la profesional que este realiza), o en la (E3), donde también aparece que «se ve obligada a presentar las dificultades juntas, [...] pero estamos nosotros determinándonos». En estos fragmentos de entrevista queda clara la dependencia de

los consultantes, pero también encontramos la dependencia de los trabajadores sociales a título de ejemplo y, sin ánimo de reiterarme en exceso, encontramos en la (E5) una afirmación tan rotunda como: «hay una inercia que uno siente de los diagnósticos». La dependencia del sistema de trabajo se encuentra muy interiorizada en los profesionales y será difícil mirar la realidad desde la posmodernidad.

Al posicionarnos en el análisis de evaluación observamos que, desde «la discusión de los comentarios del discurso de los profesionales», se reitera en varias ocasiones la idea de «el caso, los casos». No encontramos que hablen de personas. Tal vez esto no sea suficiente como para decir que están «reduciendo a la condición de cosa a una persona». Pero si a esta circunstancia le sumamos los siguientes aspectos: cómo su historia se reduce a un mero expediente donde se valora si tiene derecho o no a un recurso material; si es digna o no para merecer mantener sus derechos, como padres, como ciudadanos; si los meten en categorías patológicas, etc., entonces sí que podemos aventurar que las personas que vienen a consulta están en un proceso de cosificación por parte de los servicios.

En el cuestionario se fue directamente a evaluar esta situación de cosificación, en él hay varias preguntas dirigidas a estimar el grado de cosificación. En los resultados que nos aportó esta técnica apreciamos cómo se estaba desarrollando ese proceso en las personas que vienen a consulta, pero también en los profesionales de estos servicios. En la discusión de los datos y opiniones de los encuestados ya comentamos este proceso, nos referíamos a la deshumanización que estaban padeciendo los actores participantes o agentes implicados en la relación de asistir a la persona.

De igual modo vemos que, en los datos que facilitamos de las opiniones de las entrevistadas, son varios los comentarios que se hicieron en ese mismo sentido. Todo esto es coherente ya que el paradigma sobre el que se sustenta la mayoría de la acción social es *moderno*, y trabajar en este paradigma implica tener presente los pilares sobre los que sustenta su sistema de abordaje de la realidad, que gira en torno a dos binomios, uno la articulación sujeto/objeto y otro la cosificación de las relaciones.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, consideramos acertado evaluar que la combinación de técnicas a partir de la articulación metodológica, a través de la complementación encadenada, nos facilitó la mirada de los implicados desde una visión moderna y desde una visión posmoderna y posestructuralista.

Entramos ahora en la evaluación de la obtención de información para saber si es factible o no la implementación del enfoque narrativo. Guar-

dando especial atención en conocer si las profesionales de los centros eran capaces de llevar a cabo dicho modelo.

En los grupos de discusión los profesionales de los servicios públicos no contemplan la posibilidad de mirar logros extraordinarios, se encuentran desbordados. Por el contrario, los profesionales del tercer sector están más abiertos a contemplar acontecimientos en los consultantes que indiquen que la historia, el relato, no siempre es la misma, que hay espacios donde el problema no habita y por tanto hay margen para trabajar desde otras vías.

En los datos y opiniones de los encuestados observamos que los profesionales que contestaron la encuesta reconocían identificar acontecimientos extraordinarios en sus clientes. El porcentaje de dos y tres logros no era muy elevado, pero hay que tener en cuenta que estos profesionales no realizan intervenciones dirigidas a identificar estos hechos en la vida de sus clientes, por ello, ya en la discusión consideramos que era un buen porcentaje. Este no solo se consiguió cualitativamente, es decir, identificar si los profesionales conocen acontecimientos extraordinarios en la vida de sus clientes, sino que también se logró cuantitativamente con el indicador de nivel.

Pasamos al último escenario técnico para obtener información relativa a los acontecimientos extraordinarios de los consultantes. Los resultados obtenidos aquí por medio de las entrevistas en profundidad a las élites fueron claros. Las entrevistadas no hablan directamente del concepto, pero sí identifican el elemento discordante dentro de esa historia subyugada por el problema, que será la puerta para afrontar una historia alternativa, tal y como aparece en la (E4), «poniendo el foco en su progreso», y será a partir de aquí como se co-construya un relato distinto de competencia.

Entramos en la evaluación de dirimir cómo es el trabajo que los profesionales están llevando a cabo en los centros desde la práctica narrativa, conocer los problemas a los que se están enfrentando y determinar la pertinencia de una práctica en trabajo social desde un modelo de prácticas narrativas.

Este propósito se planteó alcanzar a través del conocimiento que nos facilitarían las entrevistas en profundidad. A tenor de los resultados obtenidos pensamos que las entrevistadas han desarrollado en poco tiempo varias destrezas en el desarrollo de la práctica narrativa. Han cambiado el lenguaje profesional, la postura profesional, el debate que se suscita en la práctica sobre las relaciones, que se genera dentro de una visión poses-structuralista, etc. Pese a ello son conscientes de que todavía deben trabajar en su formación, de hecho, la mayoría de estos profesionales siguen su capacitación en talleres, en seminarios y en másteres específicos para

continuar un proceso de aprendizaje en habilidades y destrezas que les ayuden a mejorar en el enfoque de PN. La responsabilidad de las profesionales les lleva a que su nivel de formación sea a través de una doble vía, como por otra parte siempre han actuado los trabajadores sociales. Así, además de los cursos también supervisan sus trabajos.

En los resultados obtenidos a través de las entrevistas se pudo apreciar con claridad que estas profesionales estaban afrontando los problemas desde la deconstrucción de los relatos dominantes, a pesar de que en algunos casos se reconocía su dificultad. La decisión que tomaron en su día de cambio de paradigma se ve en el afrontamiento de los problemas: hay un plan de trabajo que se orienta a las relaciones de poder y a su deconstrucción. Estas profesionales, tal y como vemos en los resultados, también están co-construyendo nuevas identidades con las personas que acuden a consulta; son varios los datos que apuntan en esa dirección. Resumiendo, creemos que estos propósitos se están logrando.

Sin lugar a dudas, es posible un cambio de postura profesional, lo hemos constatado con las propias entrevistadas. Pero ellas mismas también indican en varios comentarios cómo a veces lo fácil es, como ellas mismas comentan, «un diagnóstico». Sabemos que no es fácil un cambio de postura, pero que este es factible, al igual que el desarrollo de nuevas habilidades que generen mayor satisfacción para las personas y los trabajadores sociales.

Las profesionales identificaron los distintos instrumentos de control de la organización en esta fase de investigación, pero con anterioridad también aparecen datos en los grupos de discusión y en los cuestionarios; hablan de los espacios, los registros, etc. Se percibe con nitidez en todos los resultados de las distintas técnicas de investigación. De este modo podemos concluir que los instrumentos de la organización son una herramienta para el control y la cosificación de las personas que vienen a consulta y de los profesionales de los servicios.

Desde la estrategia metodológica que se diseñó en el marco de la investigación multimétodo, planteamos obtener la información en esta fase de entrevistas en profundidad a élites. La complementación encadenada la desarrollamos en fases consecutivas que tenían entre sí una relación de dependencia, en las que unas influyeron en el desarrollo de las siguientes, pero no hubo subordinación entre las diferentes técnicas empleadas. En concreto, estos propósitos solo se podían conseguir una vez que se llegara a esta última fase de investigación; en ella las profesionales podían aportar su experiencia de intervención social desde el enfoque de prácticas narrativas.

En las anteriores fases de investigación solo se podía interrogar o suscitar la posibilidad de un trabajo profesional desde otro marco del conocimiento, ya que no tenían, en ese momento, ni información, ni conocimientos suficientes como para posicionarse al respecto.

Damos paso a la evaluación general de la investigación. Haciendo hincapié en la consecución de los fines del estudio examinaremos los resultados de los datos aportados por las distintas técnicas, de los análisis de los discursos de los grupos de discusión, de los datos de los cuestionarios y de las entrevistas a las élites, como queda reflejado en la emoción de los participantes en el proceso.

Arrancamos esta evaluación final observando si el poder constitutivo que se tiene desde los servicios sociales en la construcción de las identidades de sus consultantes y de los trabajadores sociales influía en la generación de verdades normalizadoras, o si las historias dominantes de nuestros consultantes y de los profesionales eran creadas por otros con más poder que ellos. Se trata de observar la objetivación que envuelve a las personas que acuden a estos servicios y verificar o no si se genera un inmovilismo, si aparecían acontecimientos extraordinarios invisibilizados por prácticas de poder que ocultan vías alternativas de construcción de relatos de resistencia. Había que detectar los instrumentos de control de la organización que favorecieran la objetivación de consultantes y profesionales y determinar si con la generación de un cambio de postura profesional se posibilitaba el surgimiento de nuevas habilidades en los consultantes.

En esta confrontación nos ha servido de ayuda la visión de Terol Rojo (2013). Terol analiza cómo Foucault estudia tres ámbitos en los que, de distintos modos, los hombres son transformados en sujetos insertos en determinados discursos y prácticas. El primero de ellos es la constitución del sujeto según reglas de ciertos discursos con pretensiones *veritativas*. El individuo aparece aquí en calidad de sujeto, como objeto de un saber posible. El segundo de los ámbitos estudia los procesos según los cuales el individuo se constituye y actúa sobre los otros (trata aquí de estudiar las prácticas, reglas y modos de ejercicio que distribuyen a los individuos en grupos con relación a una división normativa –enfermo/sano, loco/cuerdo, usuario/beneficiario; este último grupo es una propuesta propia–). Y el tercero se pregunta sobre las diferentes configuraciones históricas de la relación ética, es decir, las formas según las cuales el sujeto se convierte en objeto para sí mismo.

En consecuencia, analiza la constitución del sujeto tal y como puede aparecer en el margen de una división normativa y devenir objeto de conocimiento a través de prácticas como la psiquiatría, la medicina clínica y

la penalidad. Y por último se interroga por las diferentes configuraciones históricas de la relación de la ética, es decir, las formas según las cuales el sujeto se convierte en objeto para sí mismo.

Desde el estudio de estos tres ámbitos se pretende «ante todo producir una historia de los diferentes modos de subjetivación del ser humano en nuestra cultura; he tratado desde esta óptica, de tres modos de objetivación que transforman a los seres humanos en sujetos» (Dreyfus, Dreyfus y Rabinow, 1968: 208).

El problema ha sido el sujeto y su constitución en aquellos dominios en los que el saber se edifica y el poder se ejerce. Hay ámbitos en los que el sujeto se constituye como objeto de conocimiento y prácticas.

Podemos terminar esta aproximación al concepto de objetivación de Foucault argumentando que por medio del conocimiento y las prácticas de poder se han objetivado a las personas que acuden a consulta y a los profesionales, y desde un lenguaje más coloquial hablaríamos de un análisis de la construcción del sujeto como objeto de conocimiento o los modos según los cuales el sujeto ha podido ser introducido como objeto en los juegos de verdad.

Partiendo de los resultados obtenidos tanto en las encuestas como en las entrevistas vemos, desde los conocimientos (configuración de tipologías patologías en donde los sujetos, individuos son objeto de análisis y estudio) y desde las prácticas de poder de las instituciones con sus juicios normalizadores, su control sobre el espacio, la organización de documentos, etc. Se ha objetivado a las personas inhibiendo su capacidad de gestionar su agencia personal, para activar sus propios recursos y por tanto generar un inmovilismo en las personas que acuden a servicios sociales.

Nuestro posicionamiento es que las prácticas de poder han influido en la generación de verdades normalizadoras que oprimen a los colectivos profesionales que desarrollan la intervención social, lo que ha generado un malestar que subyuga y ahoga a las personas y a los profesionales.

Consideramos que estas afirmaciones se apoyan en los resultados obtenidos en la investigación, y que ya argumentamos en la discusión de los datos. En ellos vemos cómo esas estructuras de control de las organizaciones han constituido, a lo largo de varias décadas de desarrollo, unos procedimientos que han derivado en una situación que ha terminado por asfixiar las relaciones entre usuarios de los servicios sociales y los profesionales que operan en ellos.

Este punto de vista se sustenta también en distintos trabajos, siendo ya varias las voces que se alzan para manifestar esta situación a la que nos ha llevado la sociedad moderna y que ha generado un proceso de transforma-

ción de los servicios que venían prestando los profesionales de la acción social, influyendo en un cambio de su identidad profesional y en el estatus de los trabajadores sociales, quienes se han tenido que adaptar a los crecientes niveles de estandarización de la práctica social.

Desde estas páginas queremos presentar algunas de estas denuncias que se encuentran en sintonía con nuestra investigación y que por lo tanto vendrían a sustentar nuestras hipótesis. Traeremos en primer lugar la mirada de F. Gómez, que en su artículo «El Trabajo Social desde el paradigma de la complejidad» denunciaba cómo «El hecho de poseer determinados modelos o esquemas explicativos, que aplicamos en nuestro vivir, según los cuales realizamos nuestras distinciones, da lugar a que predeterminemos de antemano lo que va a ocurrir» (Gómez, 1998/2014: 3). Este trabajador social manifestaba ya en 1998 cómo el trabajo sobre esquemas explicativos o tipologías determina anticipadamente los resultados; desde esta denuncia planteaba la necesidad de un cambio de rumbo profesional, que en su caso lo orientaba hacia el paradigma de la complejidad.

Otras reflexiones en torno a los efectos de la modernidad en los servicios sociales las encontramos en las palabras de M. De Martino (2013), que en su artículo «Notas teóricas sobre prácticas profesionales» alude a la situación de cosificación en la que se encuentran los profesionales y los usuarios de estos servicios, haciendo referencia a Lukács (1969: 7). Comenta que

La introducción del sistema de cálculo racional-formal en el proceso de trabajo y su extensión a todas las esferas de la vida social deviene en un proceso de cosificación de las relaciones sociales. No obstante, sean producto de la praxis social, los fenómenos sociales aparecen como cosas dadas, externas al individuo [...] Situamos la práctica profesional como una forma específica de praxis [...] La práctica profesional no es ajena a las transformaciones que procesan las políticas sociales, en tanto espacio socio-ocupacional de los trabajadores sociales (De Martino, 2013: 23-26).

De Martino hace suyas las palabras de Netto (1992) y comenta que «en la relación directa con los usuarios de los servicios sociales el profesional atiende la expresión individualizada de la *cuestión social*. Mediante una práctica profundamente sincrética realiza una manipulación práctica de variables, relativas a los problemas que atiende» (De Martino, 2013: 27).

Hemos plasmado una muestra de la denuncia de varios autores que vienen cuestionando la situación de objetivación que se produce en los contextos de intervención social y hemos señalado un espacio geográfico

nacional y otro extranjero en concreto el de Brasil; en ambos casos, desde un estado del bienestar desarrollado, se genera una situación de empobrecimiento y malestar de las relaciones entre los profesionales y las personas que llegan a consulta. En resumen, podemos plantear que a pesar de que los contextos geográficos cambien la gestión de la modernidad conlleva los mismos resultados, es decir, un empobrecimiento de las relaciones de los distintos actores sociales.

Es más, los propios profesionales tienen tan clara esta evidencia, y nos permitimos traer aquí otra referencia de un espacio geográfico totalmente diferente, como son los servicios sociales de la República Checa. Los trabajadores sociales de este país alertaron en 2011 de las consecuencias que traería lo que ellos denominaron «el nuevo concepto de servicios en trabajo social». Un grupo de profesionales de este Estado denunciaba en un artículo, «El Trabajo Social en la República Checa», esta situación que expresan en estos términos:

El riesgo inherente es que el trabajo social se vea reducido a una mera provisión de servicios, sin prestar atención detallada de la situación del cliente [...] Incluso puede ser tentador para algunos trabajadores sociales basar su trabajo en la idea de que la solución al problema del cliente se halla en la aplicación de un servicio predefinido y estandarizado.

Sin embargo, esto puede llevarnos a una situación que Musil (2004: 51-52) describe como medicalización, que «consiste en el diagnóstico preciso, la simplificación e infravaloración del estatus del cliente, y predetermina procedimientos rígidos que los trabajadores sociales deben cumplir. El énfasis sobre el déficit de personalidad del cliente justifica que el trabajador social se centre únicamente en aquellos aspectos parciales de la situación...» (Gojová, Holasová, Chytil, Keller, Krausová y Sýkorová, 2011: 20-21).

Podríamos continuar detallando más referencias sobre otros tantos autores que denuncian la situación de malestar, de objetivación de los profesionales y los clientes de los servicios sociales, pero consideramos que estas tres referencias describen con claridad esta situación, y además observamos en ellas que no es un fenómeno aislado, que la situación de denuncia de estos autores tiene ya un tiempo considerable, que no es producto por lo tanto de una cierta precipitación, sino más bien de un proceso de reflexión. Por lo tanto, pensamos que estas referencias sustentan claramente la hipótesis A y las subhipótesis propuestas con relación a esta.

Hemos contemplado también trabajos más pausados, como los de Hernández Arístu en «Trabajo social en la posmodernidad» (2004), donde

se aborda la pérdida de identidad personal y social, o Herrera y Alemán (2006) en «La intervención social en una sociedad reticular», donde se plantean los aspectos de diversidad y complejidad, o la obra de J. Corvalán (1996) en «Las concepciones de lo social y los paradigmas de la intervención social», donde se plantean cuestiones relativas a las distintas conceptualizaciones del concepto de intervención social y a los orígenes y la transformación de los discursos de intervención social, deteniéndose a observar los diferentes paradigmas, como el de integración, competitividad, alienación y conflicto, y la influencia que ejercen en la intervención. Nos parece que todos ellos hacen una crítica relacionada con los elementos que estamos tratando en este punto.

No es la primera vez que la introducción de un enfoque nuevo en la práctica social genera una mirada distinta de los profesionales respecto a los usuarios o personas que consultan. Recordemos el primer cambio tal vez que experimentó el trabajo social, al pasar de tener una percepción biológica de las personas propia de mediados del siglo XIX, cuando se veía al ser humano como un ser biológico (evolucionismo biológico a partir de la visión de *El origen de las especies* de Darwin, 1859), a considerarlo como una persona social en la cual tiene mucha relevancia la existencia de los instintos (las pulsiones, la visión que aportó el *Estudio sobre la histeria* de S. Freud en 1895, que supuso el inicio de la teoría psicoanalítica), la existencia del inconsciente y la importancia de la sexualidad en la vida psíquica.

A partir de esta base M. Richmond y posteriormente G. Hamilton describen el modelo psicodinámico del trabajo social, que «busca ayudar al individuo que tiene problemas debido principalmente a desórdenes en el funcionamiento intrapsíquico de los individuos» (Escartín, 1992: 125). Partiendo de la teoría psicoanalítica que ofrecía nuevos caminos de conocimiento, de interpretación y de valoración de la conducta humana, el trabajo social construyó un modelo de intervención más interesado en conocer cómo los individuos interactúan con su mundo social, lo que implicaba que la intervención fuera más social y menos biológica.

Muchos otros cambios en el marco de la teoría social han producido en el trabajo social nuevas miradas, que nos han ido facilitando una apertura mayor al conocimiento de las personas, y ha producido un cambio en la intervención. Son varios, pero aquí destacaremos dos. Uno de ellos lo hemos seleccionado porque simbolizó un cambio relevante en la manera de ver y concebir la relación con las personas y su entorno. El otro enfoque seleccionado se debe a que nos ofrecía un marco de intervención para situaciones de crisis en el que nos parecía oportuno reparar.

En el análisis de la situación cobrarán un protagonismo especial, por un lado, la familia y, por el otro, el trauma. Hablamos del modelo sistémico antecesor de las prácticas narrativas y del modelo de intervención en crisis, que aportó en su día una visión distinta sobre el trauma, y dado que en la PN tiene bastante relevancia el trabajo sobre el trauma, nos pareció acertado prestar atención a cómo estos dos enfoques pasaron del ámbito del conocimiento a la práctica social, pues creemos que podrían suministrarnos información que pudiera apoyar nuestra hipótesis.

De este modo examinamos qué cambios significaron en la intervención con las personas, en el ámbito de servicios generales y públicos, al aplicarse estos enfoques en estos contextos. Estos dos modelos de intervención, aun siendo tan distintos, han llegado a desarrollarse en ámbitos públicos; ambos han generado el descubrimiento de nuevas habilidades y capacidades tanto en los usuarios como en los profesionales, y ambos han contribuido a ampliar el conocimiento de la intervención social del trabajo social.

Entre las distintas fuentes consultadas nos hemos centrado en aquellas que consideramos pueden tener una similitud con el objetivo general de la investigación. Repararemos en la andadura de estos enfoques como modelos de intervención social en el trabajo social, fijándonos en cómo se construyeron, sobre todo en algunos elementos claves sobre los que prestaremos nuestra atención; estos son:

- Conflicto que suscita la exigencia de una nueva mirada sobre la realidad social.
- De dónde parte la necesidad de un abordaje de la realidad social de forma distinta.
- Quién o quiénes optan por configurar un modelo distinto de intervención.
- Situación actual de aplicación del modelo.
- Marco teórico de referencia.

Comenzaremos esta revisión por el enfoque de la intervención en situaciones de crisis. Los autores consultados sitúan la base conceptual en una teoría ecléctica cuyo énfasis se apoya en la psicología del ego y en la teoría del estrés, pero también recurre a los conceptos de terapia breve, cuya meta es la restauración del funcionamiento social y el estímulo de la capacidad de adaptación del individuo. Los estudios de E. Lindeman (1944) y Caplan (1966) sobre los desastres naturales ponen al descubierto cómo un acontecimiento que provoca un estado de estrés importante conlleva una incapacidad para actuar.

Dice Aylwin (1993) que la aplicabilidad de dicha teoría al trabajo social se debe a un grupo de trabajadoras sociales que trabajaban en centros comunitarios de salud mental en Estados Unidos. Por su parte, Viscarret (2009) comenta que la adaptación de la teoría de la crisis al trabajo social es natural ya que la práctica de los trabajadores sociales se desarrolla permanentemente con personas en estado de crisis. Este autor nos pone sobre la pista de varias adaptaciones de este método que han producido diferentes enfoques dentro del modelo, entre ellos Parad (1965), Rapoport (1970) y Golan y O'Hagan (en Viscarret, 2009: 314). En nuestro territorio encontramos una notable adaptación de la profesora I. Ramírez de Mingo, en su artículo «La intervención profesional en situaciones de crisis» (1994) y en su libro *Trabajo Social en los Servicios de Salud Mental* (1992).

En un principio este enfoque tiene su mayor aplicabilidad en contextos de salud mental, pero ya se observan trabajos como el visto con el abordaje en las familias (*Trabajo social familiar*, Acuña y Solar, 2002) o en la gestión de cuidados paliativos de las profesionales Susana Alvarado Rodríguez y Jéssica Granados Quesada, que presentaron su trabajo final de grado en la licenciatura de Trabajo Social (2008) en la Universidad de Costa Rica, sede occidente, y por supuesto el trabajo en las emergencias, en los conflictos, en el duelo, etc., situaciones todas ellas que favorecieron el nacimiento del enfoque del trabajo social en situaciones de crisis.

Según J. Viscarret, «uno de los postulados de este modelo radica en la creencia de que cada persona tiene un potencial y unas capacidades propias para crecer y para resolver problemas [...]. Aunque es un modelo centrado principalmente en el Yo, incorpora el entorno, el medio ambiente, como factor relevante para la resolución de la crisis» (Viscarret, 2009: 316).

Desde estas informaciones que presentamos acerca de este enfoque, consideramos que estamos en disposición de inferir que su trayectoria apoya nuestra hipótesis, en el sentido de la viabilidad de transferir un conocimiento a la práctica social del trabajo social, así como que este proceso aportará una visión nueva de la práctica social que mostrará que las personas tienen muchas habilidades, competencias, convicciones, valores, compromisos y capacidades que las asistirán para reducir la influencia del problema en sus vidas. Y en nuestro caso aportará una nueva postura profesional que permitirá tener en cuenta el contexto sociopolítico y estudiar los efectos del poder sobre las vidas y las relaciones de las personas.

Pasamos ahora a observar si el enfoque sistémico en la intervención social desde el trabajo social puede, como modelo, servir para reforzar nuestra evaluación o no. Para ello emplearemos los mismos elementos de análisis que hemos descrito y utilizado anteriormente.

Los modelos sistémicos con base en la epistemología sistémica se inician a principios de la década de los cincuenta en Estados Unidos, surgen como una consecuencia de la insatisfacción de los profesionales que trabajaban con los individuos sin considerar el contexto. Como vimos en el capítulo dedicado a la fundamentación, el trabajo sistémico tiene una filiación multidisciplinar. Si bien las raíces del modelo sistémico de intervención en trabajo social datan, según Viscarret, de «los años treinta del siglo XX cuando Hangins, un sociólogo del Smith Social Work School, introdujo ya en la profesión la teoría de los sistemas en la intervención profesional» (2009: 335). Tal vez sea por ello que algunos terapeutas señalan el trabajo social como el impulsor en la terapia sistémica de la visión más sociogénica y familigénica de las situaciones problema de sus clientes, en especial en salud mental, de donde parte la construcción del enfoque.

La base teórica estaría en la articulación de los elementos capitales, facilitados por: la teoría general de los sistemas de L. von Bertalanffy, la cibernética de N. Wiener y W. B. Cannon, la teoría de los tipos lógicos de Russell y la teoría de la comunicación como interacción de Shanon (la teoría de la comunicación y ecológica de G. Bateson, en A. Kreuz y R. Pereira (2009) y en Sanz (2006)).

El enfoque incorpora de la teoría general de los sistemas la definición de sistemas y su aplicación a la intervención social. Esta nueva visión va a ser fundamental para el trabajo social porque no entiende los comportamientos, los acontecimientos, los hechos y los procesos sociales como entes aislados, sino en constante interacción en los sistemas humanos. Según Viscarret, «el pensamiento sistémico ofrece una mirada de las circularidades, de los cambios e interdependencias existentes entre la sociedad y la persona, que no ofrecen otros marcos de referencia utilizados en el Trabajo Social» (2009: 337).

La perspectiva sistémica pone de relieve los procesos vitales de adaptación y de interacción recíproca entre las personas y sus entornos físicos y sociales. Los elementos que aporta este enfoque a la intervención social son:

- El abordaje de la realidad social como un proceso de cambio planificado.
- La no linealidad de los procesos de intervención.
- El diagnóstico ha de ser sistémico (función del síntoma en la dinámica familiar)
- Una evaluación continua.
- Una nueva concepción de la relación entre trabajador social y usuario, transacciones de reciprocidad y horizontales.
- La influencia que ejercen las instituciones, servicios o agencias.

El marco sistémico es aplicado al trabajo social como modelo de intervención por Pincus y Minahan (1973); por su parte, Germain y Gitterman (1980) desarrollarán la perspectiva ecológica, y desde el análisis de las redes en los sistemas de apoyo social encontramos a Whittaker y Garbarino (1983) y Walton (1986). El modelo sistémico intenta la explicación de los hechos sociales, centrándose en las interacciones e interrelaciones que existen en un contexto dado. Hay que ver a los individuos dentro de los diferentes contextos en los que actúan.

Este enfoque se acopla perfectamente a lo que muchos trabajadores sociales constatan en su práctica profesional, como es la no linealidad de los procesos y de los comportamientos sociales. Tal vez sea esta la cuestión que origina que, hoy en día, el modelo sistémico se encuentre ampliamente representado como modelo de intervención social en el trabajo social en muchos contextos. Pero nuestra hipótesis hace referencia a contextos públicos y este enfoque también está ampliamente representado en estos contextos. También ha sido objeto de importantes investigaciones para contrastar su viabilidad, como en la conocida obra *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática* de M. Coletti y J. L. Linares (1997), y como fuente de conocimiento para la disciplina del trabajo social representada en la obra de A. Campanini y F. Luppi *Servicio Social y modelo sistémico* (1991). Ambas obras han sido fuente de inspiración para esta investigación.

Al igual que en el análisis anterior de la trayectoria del enfoque sobre la intervención en crisis, creemos que, con las informaciones que presentamos acerca de este enfoque, estamos en disposición de inferir que la trayectoria seguida por este enfoque apoya nuestra evaluación, en el sentido de la viabilidad de transferir un conocimiento a la práctica social del trabajo social en contextos públicos. Así como que este proceso aportará una visión nueva de la práctica social que mostrará que las personas tienen muchas habilidades, competencias, convicciones, valores, compromisos y capacidades que las llevarán reducir la influencia del problema en sus vidas. En nuestro caso servirá para generar una nueva postura profesional en el trabajo social que permitirá tener en cuenta el contexto sociopolítico y estudiar los efectos del poder sobre las vidas y las relaciones de las personas.

Además, queremos señalar que la investigación ha cumplido satisfactoriamente con los planes que nos marcamos al inicio del proceso de reflexión. Todo ello nos conduce a inferir que los profesionales consideran posible aplicar este modelo en los servicios públicos y también en los servicios del tercer sector, de ámbito generalista. Además este estudio tiene el valor añadido

de haber servido para dar una oportunidad a los profesionales de contemplar la práctica social desde otros parámetros, lo que cambia su percepción acerca de la realidad de los servicios y sus posibilidades profesionales.

2. Cómo co-construir el nuevo modelo

Al posicionarnos en este punto encontramos que en la organización de ese nuevo territorio al que queremos llegar tenemos que recorrer dos caminos. Uno necesariamente nos lleva a transitar por los aspectos metodológicos y de gestión profesional que son necesarios para cambiar un modelo de prácticas en el trabajo social desde la narrativa, y en consecuencia diseñar el proceso de transferencia de conocimientos a nuestro contexto social más inmediato. El segundo camino debería circular a partir de ahora por cuestiones... ¿epistemológicas?, ¿éticas?, ¿filosóficas?, ¿deontológicas? esenciales, como la necesaria reflexión de Shön, para quien el objeto está en todo proceso de práctica social y la cuestión de la emoción tal y como la describe Maturana.

Nuestro posicionamiento desde el principio era que al final de todo este proceso deberíamos concluir perfilando un nuevo modelo de práctica social, siempre y cuando todo el proceso nos condujera a ello, como así ha sido. El bosquejo que pretendemos hacer se orientará a la descripción de ambas vías, pues pensamos que son ellas las que nos pueden alumbrar un nuevo enfoque de práctica social en el trabajo social desde la narrativa, además, con ello seríamos consecuentes con nuestros objetivos marcados en la investigación. Teniendo en cuenta estas premisas, afrontamos la construcción de este capítulo.

Creemos que el futuro que le espera a ese modelo va a ser brillante, si lo juzgamos a tenor de la apuesta realizada por muchos profesionales de la acción social. El desafío de este estudio era dar un cambio a los escenarios en donde ahora se trabaja la narrativa y es aquí donde vemos algunos problemas que han sido identificados y que si sabemos cómo afrontarlos el futuro será esplendoroso. Para llegar aquí debemos pasar por co-construir la práctica narrativa en el espacio gubernamental, donde no existe ahora, y tenemos que dibujar los parámetros de un nuevo modelo de prácticas del trabajo social desde la narrativa. Esta propuesta suscita varias cuestiones, pero queremos centrarnos en aquellas que consideramos que promueven una mayor ruptura en la manera de abordar la práctica social que, desde nuestro punto de vista, afectarán a las relaciones que se establecen a partir de este enfoque: en la postura profesional, en ajustar la metodología, en

la supervisión y en las técnicas de conocimiento, intervención y registro. Pensamos que estas cuestiones son las más determinantes para abordar las prácticas narrativas en contextos profesionales de cambio, de carácter público o que prestan un servicio público.

Al afrontar la necesaria aplicabilidad de este enfoque a los servicios sociales de ámbito generalista observamos que la implementación de las prácticas en el trabajo social desde la narrativa nos lleva al terreno de las dificultades operativas para su puesta en marcha. Comencemos esta propuesta por marcar cómo se deberán resolver los siguientes temas.

Las relaciones de poder

Las cuestiones sobre las relaciones de poder las hemos tratado a lo largo del texto, pues es una idea capital en la PN, y también hemos descrito cómo todos los autores y profesionales tienen mucho cuidado a la hora de gestionar sus prácticas, teniendo siempre en cuenta dichas relaciones a partir del análisis de poder que postulaba Foucault, lo que implicaba tener presente en el abordaje de las PN las verdades normalizadoras, los conocimientos subyugados, el conocimiento y discurso, etc. Pero ahora es el momento de detenernos en la responsabilidad y la transparencia entre el profesional y el demandante del servicio, dado que la responsabilidad consiste en abordar las diferencias de poder.

La PN hace una apuesta clara por unas relaciones basadas en la asunción de la responsabilidad del profesional, frente al desarrollo de la práctica. Otros enfoques apostarán por una mayor ponderación en la relación entre consultante y profesional, en su caso las prácticas narrativas no excluyen este equilibrio, pero los distintos autores consultados nos alertan de que en el contexto de la práctica la relación de poder no queda suprimida, independientemente del nivel de compromiso que podamos tener con las prácticas igualitarias. Es más, podemos cometer un error y confundir al consultante con la negación de tal poder, si consideramos que una relación de ayuda está totalmente fuera de toda relación de poder; si esto ocurre nos encontramos en arenas movedizas y en riesgo de hundirnos en ellas.

El trabajo social que se desarrolla en los ámbitos públicos tiene el imperativo legal de no eludir las responsabilidades éticas y morales. Además, no creemos que debamos permitirnos perder de vista todo esto. Hacerlo serviría para abrir la posibilidad del abuso y la explotación de las personas que buscan nuestra ayuda. La PN considera que si somos capaces de reconocer la existencia de la inevitabilidad de este poder entonces es más plausible que trabajemos en pro de unas prácticas igualitarias y

es más probable que preservemos la responsabilidad para con nuestros clientes y que la transparencia esté siempre presente. Esta coincidencia de parecer frente a la responsabilidad profesional entre la PN y el trabajo social nos ayudará a entender mejor la gestión de ese poder por medio de esas prácticas de transparencia a las que se refieren White y Epston.

Aún conservamos en la memoria cómo alguna profesional se quejaba de que el usuario hubiera reclamado su informe social haciendo uso de su derecho a conocer el criterio evaluador de este profesional, para así poder reclamar a la institución. Situaciones como esta es a lo que White llama «prácticas estándar», una concepción de la práctica unidireccional, patriomonalista del profesional, en donde las vidas de las personas que acuden a consulta son consideradas el objeto de los saberes y prácticas del profesional. El autor nos alerta en esta misma entrevista del peligro de estas «prácticas estándar» de registros al margen del cliente y como él, para evitar este impulso, solo escribe y anota datos ante el consultante. Esto, a nosotros los trabajadores sociales, que siempre hemos manifestado una posición en contra por lo que significaba de no prestar atención al usuario, nos plantea un reto importante, un debate significativo.

Adoptando la postura de White diremos que, sin lugar a dudas, un registro al margen del consultante favorece una evaluación patológica y margina a las personas que buscan ayuda. Este autor incidía mucho en esta advertencia acerca de que «estas prácticas contribuyen significativamente a su experiencia de “alteridad” y a reforzar algunos relatos negativos de identidad que tantas de estas personas/usuarios experimentan». Ante esta situación y con el objetivo de que las personas que vienen a consulta gestionen sus vidas desde su propia «Agencia Personal» la PN plantea que al ejercer la práctica se debe procurar una relación en la que el poder se sitúe en la persona que viene a consulta, de este modo volverá a ser la protagonista, participando en su propio mundo, y por lo tanto será su contribución la más importante para modelar su vida y sus relaciones.

El modo narrativo redefine la relación entre el observador y lo observado. Esto significa, según White y Epston, redefinir la relación de poder en la relación profesional, situando al observador y al observado dentro de la narración «científica» que se desarrolla, en la cual al observado (usuario) se le da un papel de autor privilegiado de su construcción. Estos autores plantean que, al situar la práctica en el contexto del modo narrativo, se considera que los relatos vitales se han construido a través del «filtro de la conciencia de los protagonistas» y el trascendente «nosotros» y el «ello» de la persona subjetivizada se sustituyen por los pronombres «yo» y «tú» de la persona personificada.

Podemos decir en resumen que la narrativa ha establecido diversas prácticas para gestionar las relaciones de poder, a saber:

1. Desde el principio de transparencia (White, 1991), donde el profesional se compromete a ser genuino y a evitar una actitud de superioridad o distancia.
2. Un compromiso con la deconstrucción de los modos de vida y pensamientos subyugantes, e inducir a conversaciones que desatasquen y afiancen las relaciones que la persona tiene y ha tenido en su vida.
3. Y unas prácticas de recepción y devolución en las que los profesionales asumen los efectos que los relatos de las personas tienen en sus propias vidas y hacen hincapié en la naturaleza bidireccional de la relación.

Para llegar a este tipo de relación profesional en modo narrativo, que suscita un reconocimiento del poder que ella misma genera, para que se produzcan prácticas más igualitarias, la postura profesional que debe adoptar el trabajador social que asuma este enfoque de práctica social es la que a continuación describimos.

La postura profesional

Analicemos el contexto profesional de cambio y las personas que acuden a consulta. En la PN, al igual que en otras prácticas de corte posmoderno, al hablar de la relación profesional lo hacemos siempre desde el concepto de postura profesional. Considero que el cambio de rotulación comporta una mayor implicación del profesional en su práctica, pues es este el que toma una actitud decidida de cambiar su forma de interactuar con las personas con las que colabora.

Sobre la postura profesional recaen muchas de las expectativas de co-construir este modelo en la acción social. No es la primera vez que para esta ardua tarea de acercar un enfoque al trabajo social se cuenta con la labor de los profesionales. Podemos encontrar varios ejemplos de ello, pero por antecedentes históricos me remitiré al caso de A. Campanini y F. Luppi, que ya hablaban en su momento de la complejidad de perfilar un método ideal de «modelo sistémico en servicios sociales». Estos autores identificaban los retos a los que pensaban se tenían que enfrentar, comentando que

Es cierto que la entidad y el contexto de los servicios pueden condicionar al asistente social estableciendo obligaciones institucionales, [...] algunas reglas internas, consolidadas al correr del tiempo, que pueden hacer

más difícil la introducción de modalidades organizativas que se opongan a una rutina ya asentada. Pero no es menos cierto que el asistente social, modificando su modo de situarse con respecto a este problema, puede ser un agente de cambio, incluso en lo atinente a la organización (Campanini y Luppi, 1991: 105).

Esta confianza mostrada por estos autores en la figura del trabajador social fue, en el transcurso del tiempo, avalada por la buena gestión de los profesionales desde este enfoque. Esta razón nos impulsa a posicionarnos de igual manera y a pensar que la base fundamental para que se produzca un cambio de orientación en la práctica social de corte posmoderno y posestructuralista radica en apostar por un cambio en la postura profesional de los trabajadores sociales, ello nos llevaría casi con seguridad a un establecimiento de este enfoque en los contextos que proponemos.

La visión de White y Epston sobre la postura profesional está influida, como ya argumentábamos en el capítulo de los principios de la PN, por las ideas de la filosofía francesa, especialmente de Foucault, (1986) y Derrida (1989), que les hace poner especial atención a los «discursos dominantes» y al ejercicio del poder en la sociedad. Los padres de la narrativa proponen que estos tienen un impacto en las historias que las personas crean sobre sí mismas y que es importante «deconstruirlas». Para ello, la postura profesional que deberá adoptar el profesional al posicionarse en la narrativa será:

1. Mantener un estado de genuina curiosidad.
2. Hacer preguntas de las que realmente no se sabe la respuesta.

Los profesionales narrativos deben adoptar una postura «descentrada y con influencia» en las conversaciones con las personas que los consultan para desarrollar prácticas que les permitan generar relatos alternativos más satisfactorios con sus vidas (como ya vimos en el capítulo tres, en el apartado de la postura profesional y como ilustramos en la tabla ocho). El profesional debería tender a ocupar para ello el cuadrante izquierdo superior.

White razona que la noción *descentrado* no se refiere a la intensidad de involucramiento del profesional (emocional o de otro tipo) con la gente que lo consulta, sino a la ejecución o intervención del profesional de acuerdo con una prioridad acorde con las historias personales, conocimientos y habilidades de las personas que los consultan. En el contexto de esta práctica, estas personas tienen el estatus de una autoría primaria y las consideraciones principales tienen que ver con los conocimientos y las habilidades generados en las historias de sus vidas, en resumen, los expertos de sus

vidas son ellos, los consultantes, que de este modo quedan como estrellas en el proceso de la práctica.

El autor prosigue con esta reflexión acerca de la posición que debe orientar la intervención del profesional y dice al respecto que el profesional elabora la relación a través de ejercer influencia no en el sentido de imponer un programa o de ejecutar intervenciones, sino en el sentido de construir un andamiaje a través de preguntas y reflexiones que posibiliten que las personas puedan:

- a. describir de manera más fructífera historias alternativas de sus vidas,
- b. adentrarse a la exploración de territorios negados de sus vidas y
- c. darse cuenta de manera más significativa de los conocimientos y habilidades de sus vidas que les son relevantes en el momento de referirse a sus preocupaciones, predicamentos y problemas.

Esta postura descentrada (transparencia, recepción-devolución o bidireccionalidad y re-membresía) viene avalada por una metodología posmoderna y posestructuralista que hará necesario que el trabajo social desarrolle unos cambios metodológicos. Estos deben ir en la dirección de dejar de ser el experto y hacer que esa posición la ocupe el consultante, pues es el experto en su vida y quien más sabe acerca de ella.

Los cambios metodológicos

Dirigimos nuestra atención a los distintos cambios metodológicos y apuntaremos aquí algunas orientaciones de cómo deberían ser y lo que implicaría unas prácticas de trabajo social desde la narrativa. Creemos que estos cambios deben contemplar un abordaje distinto del «estudio y análisis de la realidad» que observe las relaciones que se establecen de *poder* desde la visión de Foucault, que asuma una interpretación narrativa, es decir, una comprensión e interpretación de los significados del lenguaje en donde se perciba, siguiendo a M. Payne, que las personas no conocen el mundo en sí mismo, sino solo a través de sus presupuestos acerca de él. Dichos presupuestos nacen de la experiencia subjetiva previa, poderosamente influida por las normas y suposiciones de lo micro y las macrosociedades en las que viven, y en donde el lenguaje sirve de mediador en estos procesos interpretativos.

Uno de los cambios más significativos es aquel dirigido a la evaluación, las nociones tradicionales de diagnóstico y evaluación que, según Anderson, «se basan en la idea de la realidad objetiva, la similitud entre los

problemas y la causa y el efecto lineal. Inherente a esta noción se halla la determinación de *lo que es*: un problema que puede definirse, su causa, puede ubicarse y puede resolverse» (2003a: 125-146).

Pero si nos posicionamos en una propuesta de práctica posmoderna, posestructuralista, cuyos valores nos hablan de trabajar desde una perspectiva no patológica, deberemos entender el diagnóstico desde una práctica que tendríamos que dirigirla hacia una hipótesis de proceso compartido que creara un campo conversacional donde el asunto principal son las relaciones, generándose hipótesis tentativas. La eliminación del «diagnóstico del déficit» y la no patologización del problema, dirigiendo nuestro trabajo, según K. Gergen (2006), en favor de una práctica y partiendo de «una hipótesis de proceso compartida» y de carácter tentativo y no hipótesis explicativas, por las que el profesional entiende que el consultante le abre espacio en su vida.

Debemos fundar nuestro trabajo alejado de la voluntad de verdad, la hipótesis represiva y la narrativa de la emancipación y basarlo en la indagación posestructuralista. Para hacer visible ese triunvirato moderno tenemos que llevar a cabo una indagación donde se informe acerca de la forma en que las vidas se constituyen a través de los conocimientos y las prácticas de la cultura, de manera que los conocimientos y las prácticas de la cultura informen de nuestros modos de vida y de pensamiento. Será por medio de esta indagación posestructuralista que podremos trabajar para desarrollar cierta comprensión de cómo somos producidos como sujetos. Y será a través de ella como podremos explorar las maneras en que identidad, subjetividad y relación son productos de los conocimientos y las prácticas culturales (White, 2002). La autora H. Anderson, desde su perspectiva colaborativa, habla de que cada observación, descripción del problema y su comprensión es única para las personas involucradas y su contexto. Los problemas deben explorarse y definir en colaboración a través de la conversación. Como la conversación o el diálogo son generativos, un problema nunca se resuelve, cambia a medida que sus definiciones, significados y formas cambian con el tiempo a través de la conversación (Anderson, 2003: 125-146).

Anderson comenta que los profesionales colaborativos rara vez encuentran útiles las nociones tradicionales de diagnóstico y evaluación, pero reconocen que ellos y sus consultantes viven y trabajan en sistemas en los que estos son importantes. Y que esto es simplemente un desafío para que los profesionales respeten, conversen y naveguen por múltiples realidades. H. Anderson (2003: 125-146) representa un reto para los profesionales de la acción social, donde las estructuras organizacionales obligan constante-

mente al etiquetaje de los consultantes, pero estoy convencida de que estos profesionales encontrarán al igual que en anteriores lances cómo hacer valer sus propuestas de práctica en cualquier situación o contexto.

Se trata de una práctica social en la que la entrevista profesional adquiere los tintes de una conversación dialógica y no una entrevista gestionada desde la concepción de un proceso, o como una técnica o una relación, no orientada a la obtención de recursos y/o a las peticiones del usuario de carácter pecuniario. Ni tampoco una entrevista dirigida a prescribir tareas que ayuden a entender el síntoma. No nos interesa de ninguna manera una entrevista que tenga por objetivos cambiar el síntoma o que perciba el síntoma de otra forma distinta. Más bien estaríamos interesadas en una práctica social, entendida como un proceso de reescribir las historias que constituyen nuestra identidad, que consistiría en un diálogo en el que la conversación se dirige a identificar una doble escucha que posibilite hallar, encontrar, acontecimientos extraordinarios no invadidos por el problema. Las conversaciones narrativas que realizarán los trabajadores sociales tendrían que ser *interactivas* y siempre en colaboración con la persona que consulta al profesional. Así, la entrevista profesional debería entenderse como una conversación. En la narrativa se encuentra la aseveración de que el propósito de la práctica lo constituye fundamentalmente la generación de una nueva narrativa que logre ser más satisfactoria para el consultante o la familia; aquella que logre incluir más ámbitos y contenidos de las experiencias, con descripciones más enriquecedoras de las identidades, relaciones, contextos y posibilidades futuras y que a su vez otorgue un sentido protagónico de agencia personal a las personas en su relato vital, en el que no se busque tanto el cambio sino más bien una transformación en el sentido de evolución (White, 1997).

Las PN han desarrollado un estilo de trabajo claro que consta de diferentes prácticas que gestionan la relación entre consultante y profesional y conducen la intervención. Como las prácticas de recepción y devolución, donde se incluyen las conversaciones externalizantes de re-autoría, de re-membresía, la identificación de «acontecimientos excepcionales», el uso de preguntas del «Panorama de la Acción» y el «Panorama de la Identidad», el trabajo con equipos de «Testigos Externos», el uso de documentos terapéuticos, etc.

El proceso de la práctica no tiene una duración prefijada, dura el tiempo que la persona que viene a consulta determina; pueden ser días, meses o años y es el consultante quien determina el tipo de vínculo, es decir, el proceso concluye cuando la persona que acude a consulta decide que el relato de sí mismo es suficientemente rico para abarcar su futuro (Payne,

2012). Al adoptar esta práctica también las organizaciones tienen que asumir un cambio en los conceptos de eficacia y eficiencia de los servicios, en favor de una mejor calidad de vida tanto de los consultantes como de los profesionales, teniendo que revisar muchos de los tótems que tienen las organizaciones, como por ejemplo los tiempos de atención por consultante o la excesiva burocratización que deshumaniza la relación entre la persona que consulta y el profesional, cuestión esta de la que hablaremos más adelante.

La base de casi todas las conversaciones en las prácticas narrativas, son las conversaciones de externalización, donde los problemas no son vistos como síntomas o como manifestaciones de alguna deficiencia del cliente. Más bien se piensa en los problemas como algo separado del cliente, algo externo a él o a ella pero que está afectando su vida. Es una actitud y una orientación en la conversación, no simplemente una técnica. Cuando la gente empieza a hablar de sus problemas como entidades separadas, como algo que está afuera, siente una diferencia casi inmediata. Con frecuencia comentan que externalizar los problemas les ayuda a ponerlos en perspectiva, a sentirse menos culpables y a sentir que pueden hacer algo para solucionarlos. Las conversaciones de externalización desempodera los efectos de la etiqueta, la patologización, el diagnóstico, que generalmente son sentidos por las personas como que empobrecen sus vidas. Veamos en un gráfico cómo es la secuencia en la entrevista/conversación de «Externalización».

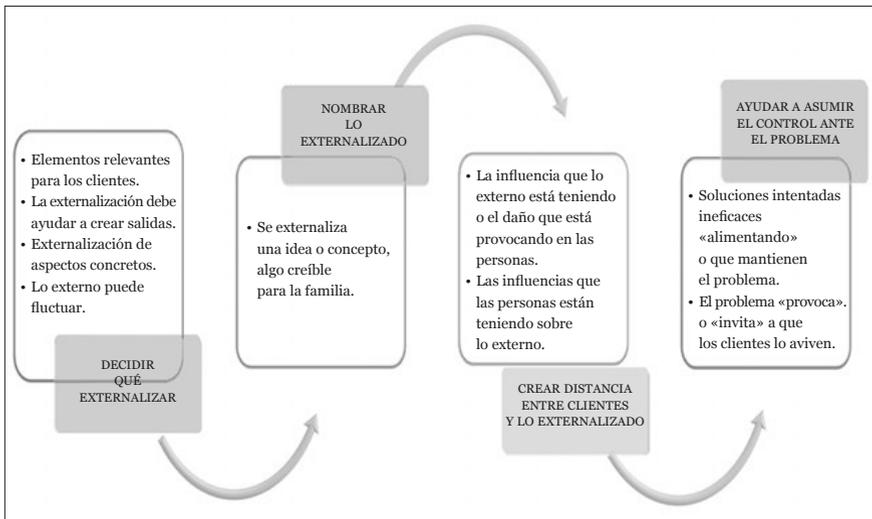


Figura 34. Secuencia de entrevista/conversación de externalización
Fuente: elaboración propia, adaptado de White (1993).

Las conversaciones de externalización siguiendo a Morgan (2000) constan de los siguientes pasos: nombrar el problema, explorar los efectos del problema sobre la vida de la persona y «deconstruir» o poner en contexto el problema. Sin entrar en grandes desarrollos, solo a título ilustrativo, examinaremos cómo trabajaríamos estas conversaciones, describiremos los pasos de las conversaciones externalizadoras descritos por esta autora:

- I. Nombrar el problema. En la PN el profesional le pide al cliente que describa y nombre el problema, y este le debe decir algo a la persona que nos consulta; jamás se debe imponer el nombre del problema y puede ir cambiando conforme se van descubriendo más de sus características. Es muy importante trabajar con las palabras exactas que usa el cliente y se puede invitar también a compartir imágenes o metáforas que describan el problema. Podemos externalizar sentimientos, como la culpa, el miedo, los celos; también problemas entre las personas, como las peleas, las culpas, los conflictos, las discusiones; asimismo podemos externalizar la cultura y prácticas sociales, como la culpabilidad de las madres, la culpabilidad de los padres, la dominación heterosexual, el racismo, etc.
- II. Exploración de los efectos del problema. Después de obtener la descripción del problema, que al cliente le parezca más acertada y pegada a su experiencia, la profesional indaga sobre la historia del problema. Esto no se hace para encontrar su causa, sino para entenderlo mejor y para explorar historias alternativas más adelante. A continuación, la profesional entrevista cuidadosamente al cliente sobre los efectos del problema en diversas áreas de su vida. Es importante «hilar fino» y obtener descripciones detalladas de los efectos del problema para posteriormente indagar sobre los efectos de la persona respecto al problema y las formas en las que el cliente ha modificado o modifica la «vida» del problema. El profesional no debe presumir o suponer que «Conoce» cómo trabaja el problema.
- III. Deconstruir o poner el problema en contexto. En la práctica narrativa se exploran también los efectos que tienen los discursos y prácticas sociales dominantes en la vida de los clientes. El profesional le pide al cliente que evalúe los efectos de estas ideas y prácticas sobre su vida y que tome una postura al respecto. Explorar el contexto social en el que ocurre el problema como parte importante de externalizar el problema.
- IV. Descubrir acontecimientos extraordinarios. El problema y sus efectos constituyen lo que White y Epston (1993) denominan la

«historia dominante». Una vez que esta se ha explorado en detalle, se empieza a averiguar sobre épocas o eventos en la vida del cliente que contradigan esa historia dominante. Se trata de encontrar, dentro de la propia narración del cliente sobre su vida, evidencias de otras posibles historias o narrativas sobre su identidad. Los acontecimientos extraordinarios sirven de base para ir construyendo una o varias historias alternativas.

Una vez que se mencionan los acontecimientos, es muy importante que el profesional los investigue con cuidado, aprendiendo sobre su historia y especialmente sobre el significado que estos eventos tuvieron para el cliente en su momento, lo que significaron para otras personas importantes en su vida, y lo que el recordarlos significa para él en la actualidad. La identificación de los acontecimientos extraordinarios y la creación de significados en torno a ellos ayudan a los clientes a identificar su resistencia a los efectos del problema o de sus exigencias.

- V. Engrosar la trama. Como se mencionó antes, la PN se basa en la idea de que le damos sentido a nuestras experiencias organizándolas como historias o narraciones. Hay ciertas historias que se vuelven dominantes en nuestras vidas y, si son muy limitadas, pueden excluir aspectos importantes de nuestra identidad. Encontrar acontecimientos excepcionales que contradigan la historia dominante constituye el primer paso para la construcción de historias o «tramas» alternativas. Inicialmente es probable que la historia dominante sea muy fuerte o tenga mucho peso. Por ejemplo, la persona que se siente insegura puede darnos muchos ejemplos de cómo le ha afectado la inseguridad en su vida, pero tal vez solo puede recordar un par de ocasiones en las que se sintió segura y capaz. Estas ocasiones pueden ser las bases para una nueva trama o versión de la vida de esta mujer, pero al principio puede parecer una historia muy frágil. Es necesario fortalecer esta historia alternativa para «engrosarla» y que adquiera mayor significancia y «peso» para el consultante.

Hemos querido dedicar un espacio a las conversaciones de externalización, base de la intervención narrativa, para que se observe la diferencia con una entrevista psicodinámica o con una sistémica y para tomar conciencia de cómo debemos enfocar las conversaciones con nuestros consultantes al plantearnos unas prácticas de trabajo social desde la narrativa, orientando cómo debe ser esa «Entrevista» profesional.

Pensemos ahora que la persona que viene a la consulta está preparada para concluir estas conversaciones, ¿qué ocurre? Nos despedimos, evaluamos cómo fue la intervención. Desde un punto de vista de un trabajo social positivista esto es lo que se haría, pero desde la mirada narrativa nos preocupamos en cómo *afianzar* esos logros obtenidos por los clientes. Si lo vemos desde la intervención social, podríamos contemplarlo como la evaluación del proceso, pero la narrativa no se detiene ahí, sino que va un paso más adelante, no se trata de identificar lo que hemos conseguido, se trata de que la persona lo incorpore a su vida. Esta consolidación de las nuevas habilidades identificadas se aborda de dos formas diferentes, una por medio del reclutamiento de público que homenajee, que valide esas nuevas habilidades, y otra, según denominan White y Epston, de *contra-documentos*.

Los autores White y Epston plantean que para ayudar a afianzar o a validar esas nuevas identidades adquiridas en el proceso de las prácticas, para honrar esos logros obtenidos, la práctica puede gestionar una serie de intervenciones de carácter antropológico, como son la ceremonia de definición o los testigos externos que consisten básicamente en reclutar a personas relevantes en la vida de nuestros consultantes que vengan a honrar o validar esas nuevas habilidades. Estamos hablando, pues, de narrar y re-narrar, pero también de escribir y de reescribir. El habla y la escritura representan dos lenguajes diferentes. Su éxito dependerá de su campo de actividad; el estatus de «verdad» asignado al lenguaje oral y al escrito estará en función de la práctica cultural.

La idea del reclutamiento o convocatoria de público se orienta como las respuestas de testigos externos. Esta tiene una doble vertiente. En primer lugar, el hecho de asistir a la representación de un nuevo relato; el público contribuye a la escritura de nuevos significados, lo que tiene efectos reales sobre la interacción de la audiencia con el sujeto del relato. En segundo lugar, cuando el sujeto del relato «lee» la experiencia que la audiencia tiene de la nueva representación, ya sea a través de la reflexión sobre estas experiencias, ya sea por una identificación más directa, se embarca en revisiones y extensiones del nuevo relato. Por su parte, la estructura de la ceremonia de definición está constituida generalmente por recuentos y re-narraciones multicolores de las historias de las vidas de las personas, es un «movimiento» de todos los participantes que contribuye a generar opciones de llegar a ser otros distintos a quienes han sido.

Los trabajadores sociales no nos encontramos lejos de poder asumir este tipo de trabajo. Nuestro crecimiento como profesionales se generó en base a los relatos de nuestros usuarios, donde recreábamos nuestra

intervención para el análisis, evaluación y propuestas de intervención, así como la base teórica para fundamentar nuevas prácticas. Ahora el lugar protagonista será para los consultantes, que tendrán a su disposición estas prácticas para su uso cuando así lo requieran, pero en el que los trabajadores sociales habremos co-creado o, como plantean algunos autores, habremos contribuido al estilismo de los relatos de los consultantes.

Pero la narrativa también utiliza el poder del lenguaje escrito para afianzar esos logros, lo hace a través del uso de cartas terapéuticas, los diplomas, los mapas, documentos, las ceremonias de definición, los rituales y celebraciones, etc. Todos ellos se usarán para generar una rica descripción de la historia alternativa de la vida de la persona: «Invitando a las personas a convertirse en espectadores de su propia representación de estos relatos alternativos, favoreciendo la supervivencia de los relatos y el sentido de agencia personal» (White y Epston, 1993).

Los contradocumentos son los documentos que White y Epston construyeron para afianzar, como hemos dicho, esos logros. Son prácticas que se sitúan en el campo de los conocimientos populares alternativos, y tienen la capacidad de reescribir y especificar a las personas de una forma tal que destacan sus conocimientos especiales y su competencia, así como su lugar en la comunidad (White y Epston, 1993). Pueden ser elaborados por el profesional, pero siempre en co-creación con la persona que viene a consulta. Pensemos que la palabra escrita es más permanente, y el cliente la tendrá siempre a su disposición, cuando le flaqueen las fuerzas siempre podrá recurrir a su contradocumento, que le recordará lo importante que fue para ese profesional o para esa comunidad, etc. Algunas de las prácticas asociadas a estos documentos alternativos son los documentos y cartas, que en la literatura sobre PN han sido utilizados con el objeto de «reclutar» una audiencia participante para hacer circular las historias preferidas y los conocimientos alternativos. Este proceso constituye lo que Foucault (1980) denominó «insurrección de los conocimientos subyugados». Se utilizan cartas, certificados, diplomas, declaraciones y manifiestos, etc. También encontramos otro tipo de documentos de intervención como las líneas de tiempo narrativas, los mapas de historia o el equipo de la vida. La narrativa, al estar en constante interacción con las personas, con grupos y con los colectivos, está también en permanente creación de instrumentos que le ayudan a mejorar su intervención.

Un caso aparte es el trabajo con «El árbol de la vida, una respuesta a los efectos de haber vivido y sobrevivido al trauma». Es un tipo de prácticas narrativas en ambientes comunitarios que busca dar respuesta a los efectos adversos de las personas que han vivido y sobrevivido a experiencias

de trauma. Este taller del «Árbol de la vida» fue desarrollado por Ncazelo Ncube, David Denborough y el Dulwich Centre Foundation, con niñas y niños supervivientes del genocidio tras la guerra en Rwanda, afectados de VIH/SIDA. Esta metodología se puede encontrar en: www.dulwichcentre.com.au.

Queremos dar paso a otro procedimiento que vemos necesario ajustar en un trabajo social desde las prácticas narrativas, como es el procedimiento de la supervisión. Planteamos la propuesta desde este enfoque y los ajustes que el trabajador social debe acometer.

La supervisión o el aprendizaje experiencial de la práctica narrativa

La PN sigue la tradición de la terapia sistémica con familias de incorporar las habilidades profesionales por medio de la intervención directa con estas y a través de la supervisión de un consultor más experimentado. Este mismo sistema de aprendizaje es el que tienen los trabajadores sociales, que incorporaron este saber desde los inicios de la profesión. De hecho, este procedimiento está vinculado a la consolidación del trabajo social como profesión, sus raíces las encontramos en la COS (Charity Organization Societies), las populares sociedades para la asistencia social organizada que fueron precursoras del trabajo social actual. En estas, el personal remunerado, los *paid agent*, tenían entre sus funciones hacer un seguimiento de las *friendly visitors* y prestarles los apoyos necesarios para que llevaran a cabo su tarea de la forma más adecuada, realizando sus actividades con calidad y siguiendo las directrices de la organización. Para ello, además de entrevistas personales, se llevaban a cabo reuniones formativas en las cuales el personal más experimentado les proporcionaba la formación y el seguimiento preciso en cada caso (Lázaro Fernández y col., 2007: 25). En estos párrafos vemos con claridad que nuestra tradición en este procedimiento lleva con nosotras mucho tiempo; pero ahora nos cuestionamos cómo llevarlo a la posmodernidad, cómo traerlo al posestructuralismo, a la narrativa, sin perder nuestra identidad.

Para contestar a estos interrogantes vemos conveniente hacer una revisión de cómo ve la narrativa este procedimiento, cómo lo gestiona, qué elementos tendrían que revisarse para cambiar y cuáles permanecen, para finalmente posicionarnos en cómo podemos formalizar nuestra propia propuesta de supervisión desde este paradigma. De este modo comenzaremos por analizar la co-visión, para pasar a la supervisión narrativa y finalmente ver la supervisión en prácticas de trabajo social desde la narrativa, y

estableceremos qué elementos identitarios debemos mantener y cuáles podemos adoptar para gestionar el trabajo social desde el enfoque narrativo.

Introduzcámonos en la primera de las premisas planteadas. En el mundo de la narrativa se dan dos sensibilidades distintas a la hora de entender la supervisión, pues algunos cuestionan este procedimiento por evocar una relación jerárquica. La primera de estas maneras de afrontar la supervisión viene de la terapia colaborativa y dialógica, que emerge a partir de las reflexiones sobre el ejercicio de la terapia familiar. En 1978 la doctora Anderson y el doctor Goolishian fundaron el Galveston Family Institute, que más tarde se transformaría en lo que hoy conocemos como el Houston Galveston Institute, la organización de donde surge esta postura colaborativa. Desde su idea de supervisión proponen como término alternativo el de *co-visión*, por ofrecer una descripción más igualitaria de las relaciones entre los profesionales que consultan acerca de su trabajo y los consultores que responden a estas consultas. Este término relativo a la supervisión se fundamenta en una visión heterárquica que piensa más en horizontal y que actúa como antídoto ante la jerarquía y las relaciones de poder, asociadas al concepto de supervisión. Esta es un proceso colaborativo entre supervisado y supervisor. A pesar de la diferencia de niveles en función de la experiencia, se intenta crear un espacio propicio para el diálogo entre ambas partes donde se pueda fomentar el intercambio de significados.

Dentro de esta línea los autores Bobele, Gardner y Biever (1995) nos ofrecen un conjunto de reglas para llevar a cabo este procedimiento de la co-visión, que tan hábilmente lo recoge Tarragona (1999: 71); estas son:

1. Los significados no son estáticos e inamovibles, sino que son el producto de interacciones sociales a través del tiempo.
2. Se enfatiza el intercambio de ideas y significados en la conversación.
3. Los significados son transitorios, siempre están «en proceso».
4. Adoptan la postura de «no conocer» propuesta por Anderson y Goolishian: «lo experto está en la forma en la que se conduce la conversación, no en la habilidad para transmitir un venerable cúmulo de información» (Bobele, Gardner y Biever, 1995: 16).

Esta manera de entender la formación y la revisión del trabajo del profesional es cuestionada por White. Entramos así de lleno en el planteamiento de la supervisión narrativa desde el enfoque de PN, que considera necesario «revisar los efectos reales que dicha relación tiene sobre su vida y su trabajo y plantear preguntas al respecto», considera que «hablar

aquí de relaciones de poder [...] se pone de relieve las especiales responsabilidades éticas implicadas en el ejercicio de este poder». Y continúa argumentando que «se refiere a la prioridad que puede otorgársele a la utilización de algunas opciones disponibles para la deconstrucción de esta relación de poder y del privilegio que se da por sentado viene asociado a ella» (White, 2002: 190-191).

Siguiendo a White observamos que los profesionales llevan a los contextos de supervisión las inquietudes, las preocupaciones, aspectos de su trabajo que no finalizan como ellos querrían. Esto provoca sentimientos de atasco, de duda, dilemas sobre valores o interrogantes acerca del ejercicio profesional. En relación con estos problemas los trabajadores sociales no son menos vulnerables que los usuarios que los consultan y por tanto es también factible que se enreden en conversaciones internalizadoras. En la supervisión los profesionales plantean los problemas, las dificultades sobre aspectos de su identidad o la de sus consultantes, y a tal respecto el autor comenta que

según mi experiencia con los terapeutas que supervisan conmigo [...] sitúan la dificultad en un sitio de su propia identidad y colocan sus vidas en *continuums* de normalidad y anormalidad, competencia/incompetencia, dependencia/independencia, etc. El resultado: conclusiones magras acerca del fracaso o la inadecuación del personal (White, 2002: 191).

Vistas las dos propuestas de supervisión desde el paradigma de la posmodernidad, establezcamos cuáles son las fortalezas y debilidades de las dos acepciones:

TABLA 13
Fortalezas y debilidades de la supervisión y de la co-visión

	<i>Supervisión narrativa</i>	<i>Co-visión</i>
Fortalezas	Reafirmación de las responsabilidades del supervisor.	Proporciona una descripción igualitaria de la relación entre el profesional y el supervisor.
Debilidades	Remarca la distancia entre el profesional y el consultor.	Puede ocultar la relación de poder establecida, lo que puede influir significativamente en el resultado de la consulta.

Fuente: elaboración propia, adaptado de White (2002).

Desde este razonamiento la propuesta narrativa para la supervisión es trabajar desde la deconstrucción de dichas conversaciones internalizadoras por medio de la introducción de conversaciones externalizadoras, pasando a ocupar el espacio central la conversación de la experiencia del profesional que acude a consulta (White, 2002: 191).

Adjuntamos una tabla que elaboró White acerca de los efectos que tiene en las personas un tipo de conversación u otro tipo de conversación. En ella se puede apreciar los efectos que tiene en las personas internalizar los problemas y lo que puede representar externalizarlos.

Esta representación no solo nos ayudará a visualizar el desarrollo de la supervisión, sino que también nos puede facilitar la comprensión de la gestión de las prácticas desde conversaciones de externalización. Veamos dichos efectos y el andamiaje para cambiar a conversaciones externalizadoras.

TABLA 14
Efectos de las conversaciones de internalización/externalización

<i>Conversaciones internalizadoras</i>	<i>Conversaciones externalizadoras</i>
Ve a la persona como el problema.	Ve el problema como el problema.
Sitúa los problemas dentro de la persona.	El problema es hablado como algo externo a la persona, abriendo espacios para la discusión en torno a la relación de la persona con el problema.
Busca lo que está «mal» o «deficiente» en los individuos.	Localiza los problemas en un contexto externo, fuera de la persona y de sus identidades.
Acciones consideradas como manifestaciones superficiales de un núcleo central o <i>self</i> .	Acciones vistas como eventos que ocurren en una secuencia, a través de un período de tiempo, de acuerdo a un tema particular.
Indaga en opiniones de otros para explicar comportamientos o problemas.	Invita a las personas a discernir sus propios significados y explicaciones para los eventos.
Las descripciones tienden a totalizar a las personas e identidades, dejando poco espacio para otras descripciones de identidad.	Permite múltiples descripciones de identidad
Invisibilidad de las prácticas sociales que promueven, sostienen y nutren la vida del problema.	Hace visible las prácticas sociales que promueven, sostienen y nutren la vida del problema.

Lleva a descripciones pobres acerca de la vida, el <i>self</i> y las relaciones.	Lleva a descripciones enriquecidas acerca de la vida y las relaciones.
Lleva a la categorización de las personas en términos de cuán «diferente» son respecto de la «norma». Se conciben etiquetas o términos para describir la experiencia de las personas o problemas. Por lo que, al verse diferentes, habitualmente son discriminados.	Examina las historias culturales y sociopolíticas que influyen en la vida de las personas que buscan ayuda.
Entiende los problemas como «parte de las personas e identidades». Por lo tanto, las conversaciones se focalizan en torno a las maneras de «vivir con» los efectos de cierto diagnóstico, por ejemplo, autismo o TDAH.	Involucra a las personas que consultan sobre cambiar o renegociar su relación con los problemas.
Los profesionales son vistos como expertos.	Las personas son las expertas de sus propias vidas y relaciones.
Se consideran como agentes de cambio las estrategias diseñadas por otros que van a «reparar» el problema.	El agente de cambio es comunitario. Las conversaciones de externalización indagan en el descubrimiento de qué herramientas y saberes se encuentran presentes.
El lenguaje utilizado es habitualmente «Yo soy...».	El lenguaje utilizado habitualmente es: «Eso es...».
Se habla mucho sobre el problema y sus detalles.	Indaga en descripciones alternativas por fuera de la descripción del problema.

Fuente: A. Morgan: *What is narrative therapy? An easy-to-read introduction* (2000: 29-31).

Para este cometido el autor traza los mapas que orientan estas conversaciones de reescritura de la vida, que no son otros que los ya mencionados con anterioridad para la gestión de las situaciones problema con los clientes, por ejemplo, las prácticas de «recepción y devolución» o conversaciones de re-integración o ceremonias de definición, etc. Considera que

al acompañar al profesional en la generación de descripciones más ricas sobre los saberes y habilidades que puede trasladar a su trabajo, el consultor/supervisor puede hacer consciente de los ecos de estos saberes y habilidades en su propio trabajo. En el curso de estas conversaciones de supervisión, estos pueden recibir una descripción más rica (White, 2002: 193).

Un posible diseño de la supervisión narrativa en línea con los argumentos de White nos lo encontramos de la mano de Payne. Este autor, al reflexionar sobre el devenir de la supervisión, nos trasladará su preocupación, que versa sobre los temas que se llevan a este espacio, pues considera que trabajar siempre en la supervisión de los problemas de los profesionales y nunca en las ocasiones que resultaron exitosas conlleva un sentimiento de incompetencia por parte del supervisado. Desde esta reflexión Payne propone un ejercicio distinto en la supervisión, sin que por ello se dejen de abordar los problemas, pero nos incita a buscar más allá del conflicto y bucear en

los desenlaces inesperados en la práctica profesional e hilvanarlos en un relato, o subargumento de competencia. Siguiendo a White propone que el consultor/supervisor induzca al profesional a identificar desenlaces significativos, bautizarlos y explorar su significado para enriquecer el trabajo con las personas, reafirmar la identidad del profesional y enseñarle a trabajar narrativamente (Payne, 2012: 248-249).

Queremos señalar que la supervisión narrativa solo se presenta en los contextos de apoyo y educativo, ya que la administrativa es cuestionada por efectos del poder constitutivo, tema ya desarrollado anteriormente.

Dibujada la propuesta de supervisión narrativa pasamos a articular ahora un esquema del procedimiento seguido desde la supervisión en trabajo social para observar los elementos de proximidad y de lejanía; el análisis lo estableceremos a partir de los textos de Lázaro Fernández y colaboradores, para los que la supervisión tiene muchas formas de ser definida, pero unas características son comunes, como:

- a) Se trata de un proceso sistemático.
- b) De transmisión de información y conocimiento.
- c) En el contexto de una relación dinámica y positiva.
- d) Desarrollada dentro de una organización.
- e) En el que el supervisor es una figura de autoridad, con conocimiento y experiencia.
- f) Que ejerce funciones administrativas, educativas y de apoyo en relación con los supervisados.
- g) Que afectan indirectamente a la calidad de la atención prestada.

De las características que acabamos de enunciar se deduce que al menos dos de ellas entran en colisión con una supervisión narrativa pero solo parcialmente. La primera es aquella que se refiere a las funciones adminis-

trativas, pues como hemos mencionado anteriormente esta es cuestionada por los efectos constitutivos del poder en las personas. La segunda habla de un proceso sistemático y siempre que tomemos la literalidad del enunciado, es decir, entender como sistemático aquel que sigue o se ajusta a un sistema (conjunto ordenado de normas y procedimientos). White no está en contra de las normas pero sí en contra de un sistema estandarizado que no fluya, que no deje desarrollar una conversación dialógica, que no permita identificar relatos alternativos, relatos no saturados por los problemas que impidan encontrar desenlaces significativos, bautizarlos y explorar su significado para enriquecer el trabajo con las personas.

De este modo, si tomamos como referencia las características que hemos expuesto, son pocas las diferencias y muchas las similitudes entre una supervisión narrativa y la supervisión en el trabajo social, por supuesto si hablamos de proceso. Ahora bien, no olvidamos, claro está, que los paradigmas en los que se sitúan son diametralmente opuestos. En este contexto vemos necesario implementar la supervisión desde las conversaciones externalizadoras, de tal manera que también sirva de ensayo para su trabajo con los clientes y además contribuya a construir su agencia personal en la resolución de situaciones problema que como profesional le surjan.

Las diferencias entre los tres procedimientos son claras, pero si nos ceñimos a la supervisión en el trabajo social desde un paradigma moderno y una supervisión narrativa, los elementos diferenciadores son varios y estos se podrían identificar de manera ostensible en la observación de una sesión de supervisión en la que apreciaríamos dinámicas diametralmente opuestas, ya que el contenido en la supervisión en prácticas narrativas no es ofrecer herramientas al supervisado para que intervenga de manera más eficaz, sino dar significados diferentes a las intervenciones elaboradas por este.

Desde nuestra óptica vemos que la supervisión en el trabajo social tiene muchos matices, demostrándose a lo largo del tiempo como una herramienta adecuada para la formación de los futuros profesionales, así como para el apoyo de los que ejercen la profesión.

Pero para desarrollar una supervisión posmoderna y posestructuralista consideramos que se deberían introducir más elementos, como el trabajo en la reflexión de los aspectos positivos, trabajar sobre el relato alternativo la propuesta y sobre la postura profesional desde las prácticas narrativas. Payne, desde esta reflexión de su propio trabajo, propone un ejercicio distinto en la supervisión, sin que por ello se dejen de abordar los problemas, pero nos incita a buscar más allá del conflicto y bucear en «los desenlaces inesperados» en la práctica profesional e hilvanarlos en un relato o subargumento de competencia.

Recordemos que en el trabajo social se contempla la autoevaluación; por lo tanto, de lo que hablamos es de no realizar la supervisión sobre un relato de déficit, de cosas no bien ejecutadas, sino partir más bien de un relato alternativo, de doble escucha que se sumerja en los procesos conversacionales de externalización del problema. Así, el supervisado puede obtener de su propia historia elementos que le ayuden a gestionar mejor su trabajo. No obstante, el supervisor debe ofrecer hilvanar la historia, al igual que en la intervención con los consultantes.

De la investigación realizada se desprende una necesidad profesional de un cambio en la intervención llevada a cabo hasta la fecha por los trabajadores sociales, no solo en la postura profesional, sino en todos los órdenes del ejercicio de nuestra profesión, y eso nos lleva, cómo no, a un cambio significativo en este procedimiento. En el apartado en concreto en el que nos encontramos son varias las voces que han venido planteando la necesidad de un ajuste de la supervisión del trabajo social en el universo posmoderno.

En los últimos años hemos ido avanzando significativamente desde una supervisión de corte psicodinámico a una supervisión que se instala en el enfoque sistémico, apuntando elementos claros acerca de la «reflexión» como aspectos que hay que trabajar de manera importante. Esto lo podemos observar, por ejemplo, en el trabajo de la profesora Lillo de la Universidad de Alicante, que en 2007 lanzó en un artículo publicado en la Universidad de Huelva una puesta al día rigurosa de la supervisión desde un componente sistémico, dando claves muy estructuradas para la gestión de esta supervisión.

De todos modos, aun siendo un notable avance, esta reflexión se mueve en el territorio de la modernidad, en la postura profesional continúa siendo la de experto. Y tal y como venimos apuntando, la alerta sobre la urgencia de generar una supervisión que se adapte a una mirada posmoderna ha saltado.

En las dos últimas décadas han sido varios los autores que han reflexionando sobre cómo llevar y poner este procedimiento en marcha, pues no podemos plantear una intervención narrativa que no vaya acompañada de una supervisión colaborativa y dialógica. En ese sentido encontramos varios pensadores que desde la intervención clínica y/o social diseñan cómo llevarla a cabo; tal es el caso de Tarragona, quien, siguiendo a Anderson y Goolishian (1990), habla de que «el objetivo de la supervisión no es corregir los errores del trabajo supervisado, sino el crear un contexto que permita que se desarrollen nuevos significados que permitan el aprendizaje y el cambio» (Tarragona, 1999: 71), o el empleo de los equipos reflexivos

de Andersen (1994) en la supervisión que utilizan las profesoras Sánchez y Escobar (2011), quienes abogan por la utilización de estos para una supervisión como conversación reflexiva, al igual que los profesionales del Grupo de los Campos Elíseos.

Pero es la profesora Puig Cruells (2011) la que, desde nuestro punto de vista, ha sabido recoger y gestionar con maestría una supervisión posmoderna más acorde con nuestra identidad profesional. Partiendo de los postulados de White y Epston ha formulado con habilidad las directrices para llevar a cabo la supervisión desde la posmodernidad y el posestructuralismo. Nos conduce por el proceso de externalización del problema, nos facilita registros para abordarla y nos ofrece las áreas de trabajo, así como un plan de objetivos y habilidades que hay que desarrollar para afrontar la supervisión narrativa en el trabajo social con garantías.

Estamos con esta propuesta de Puig Cruells (2011) y creemos que esta estimable proposición podemos humildemente enriquecerla aún más si cabe con la supervisión de otros elementos de la PN que plantea White, como:

- i. Las prácticas llevadas a cabo de «recepción y devolución» o reciprocidad (es decir, el análisis de la gestión de estas prácticas).
- ii. Con un relato de competencia que propone el consultor para enriquecer y reafirmar el trabajo del supervisado (desde las conversaciones de externalización).
- iii. Abordar aspectos de transparencia (visualizar los contenidos de la transparencia y reafirmar su valor, aspecto este que ya veíamos que Mary E. Richmond daba como consejo a las profesionales).
- iv. De re-membresía (desde el trabajo de testigos externos que reafirman esa identidad de competencia, desde el recuerdo de otras intervenciones donde fueron estas exitosas, etc.).

Hay muchos aspectos que abordar, pero, en conclusión, hay que hacerlo desde prácticas de descentramiento del profesional, postura que llevamos a supervisión. Con esto vemos que se asumirían los presupuestos filosóficos y políticos de la PN en la práctica del trabajo social desde la narrativa, pues son bastante asumibles por nuestra disciplina, nos enriquecerán y facilitarán nuestro objetivo de recuperar un perfil profesional más acorde con nuestra ética y con nuestra visión de la intervención profesional plasmada en la Conferencia de Melbourne de 2014.

Hasta aquí hemos planteado los cambios que consideramos necesarios de carácter metodológico, de postura profesional y de gestión del poder en las relaciones entre los consultantes y los profesionales del trabajo social.

Es el momento de afrontar la construcción de ese segundo camino que planteamos en la elaboración de ese nuevo territorio profesional para los trabajadores sociales, que veíamos a través de circular por cuestiones ¿epistemológicas?, ¿éticas?, esenciales, y hacer una necesaria reflexión desde la propuesta de Schön, que se hallaría en todo proceso de práctica social, y otra cuestión, la emocional, tal como la considera Maturana.

El trabajo desde la reflexión en acción

En exploraciones como estas, fundadas en la reflexión solidaria sobre el arte² cotidiano, buscaremos llegar a la descripción de una nueva epistemología de la práctica (Schön, 2005). Sobre la base de esta idea, analizaremos cómo gestionarla e instrumentalizarla para nuestro estudio, desarrollando esta alternativa.

Hablar de la necesidad de la reflexión en la práctica profesional no es algo nuevo en este texto, ya que es el relato de todo un proceso amplio de reflexión. En su desarrollo vimos que las profesionales entrevistadas en la investigación consideraban vital en la vida profesional de cualquier actor social la reflexión, pero en el caso de los trabajadores sociales consideramos que debía ser una acción ineludible. Además, las reflexiones aquí recogidas vienen de la mano de los profesionales de los servicios donde se lleva a cabo la acción social, de ahí su significación. Estas son fruto de años de descontento con un sistema que objetiviza a las personas, tal y como señala Schön (1987, 1992).

Queremos abrir aquí un espacio para reflexionar desde este ángulo, aquel que nos posiciona en la necesaria obligación hacerlo e incluso como un hecho inherente al trabajo profesional, aquel que identifica Schön como la «Reflexión en acción». Argumenta este autor que nuestro saber como profesionales se sitúa en nuestra acción y de este modo la vida del profesional revela, en sus reconocimientos, juicios y destrezas, una pauta de tácito «conocimiento en acción» (Schön, 2005).

Iniciamos este espacio reconociendo cómo en ocasiones los cuestionamientos provocan desconcierto, tal y como apuntaba Schön. Este autor da una fecha clave para visibilizar la desazón en que estaban los profesionales, situándolo en el coloquio que se llevó a cabo en el Massachusetts Institute of Technology (MIT) en 1972. Decía el profesor que en el debate que se suscitó entre los participantes, en el cual se encontraban brillantes repre-

2. Se refiere aquí a la habilidad artística de los profesionales.

sentantes de varios campos del conocimiento, «se cuestionó si los profesionales eran instrumentos idóneos para alcanzar el bienestar individual y la reforma social o estaban principalmente interesados en preservar su estatus y sus privilegios, aprisionados por la misma problemática que supuestamente debían ayudar a resolver» (Schön, 1987/1992, 2005).

En nuestro territorio el cuestionamiento de los profesionales ha llegado más tarde, tal vez como consecuencia de un desarrollo posterior de los servicios sociales, pero no menos intenso. Al principio fueron los usuarios de los servicios los que mostraban su malestar, luego algunos sectores de la población y finalmente los profesionales de los servicios. Tal vez esto se haya producido por el razonamiento que hacía Schön al respecto:

Muchos profesionales, encerrados en una visión de sí mismos como expertos técnicos, encuentran en el mundo de la práctica pocas ocasiones propicias a la reflexión. Para ellos, la incertidumbre es una amenaza; y admitirla un signo de debilidad (Schön, 2005).

Si bien es cierto que algunos profesionales se han instalado en una visión de sí mismos como expertos técnicos, en la que para ellos la incertidumbre es una amenaza y admitirla un signo de debilidad (Schön, 2005), existe a nuestro entender un espacio donde un número importante de profesionales se interrogan sobre sus prácticas profesionales. De hecho, observamos cómo esos son los que están sacando a la luz los sobreentendidos tácitos que se han desarrollado alrededor de las experiencias repetitivas de una práctica especializada, haciendo notar fenómenos confusos y singulares que se producen con ese tipo de prácticas de déficit y buscan darles nuevo sentido a sus prácticas. Estos profesionales se encuentran en disposición de asumir sus errores, aceptar la confusión y reflexionar críticamente sobre sus presunciones y conjeturas anteriormente no revisados.

Las entrevistadas, estas élites antes aludidas, ya han pasado por todo ese proceso y han encontrado en la PN una manera de reflexionar, de co-construir con el consultante un espacio de intervención donde estar en el asiento del conductor –metáfora creada por Morgan (2000)–, dando el protagonismo a quien elabora su relato y, de esta manera, subvertir esas prácticas de subjetivación de los demandantes.

Estas profesionales seguramente ya se cuestionaron sobre muchos aspectos de su práctica tal vez en la misma dirección que nos propone Hoffman (2001), que al respecto de tales preocupaciones y especulaciones de los profesionales profundizaba en estas para generar nuevos interrogantes que intentaban buscar respuestas sobre nuestro modo de estar

implicados como profesionales en los procesos de intervención. Preguntas del tipo cómo entiende el otro lo que le pasa, cómo entendemos nosotros lo que le pasa, cómo es que lo entendemos de ese modo, cómo es que llegamos a entender así, qué tipo de sujetos estoy construyendo con mis prácticas, con mi mirada, de qué instituciones soy yo parte o qué paciente construye mi institución. Todas esas preguntas y seguramente otras más son las que conforman un profesional reflexivo.

No hay lugar para una práctica de trabajo social donde los procesos reflexivos no estén presentes, estos deben ser consustanciales al quehacer profesional. De hecho, un trabajador social comprometido continuamente en un proceso de apreciación, indagación, diseño, experimentación, hipotetización, exteriorización y evaluación tiene que tener interiorizada una «reflexión en acción» que ineludiblemente le llevará a cuestionamientos de más amplio espectro como ha sido el caso que nos ocupa.

El «emocionar» en la práctica

Comentábamos unos párrafos atrás que el «emocionar», visto desde la mirada de Maturana, ha significado un elemento capital a la hora del ejercicio profesional de la práctica social desde la narrativa para el conjunto de las entrevistadas. Queremos compartir esta idea del autor, pues desde nuestra opinión ha resultado trascendental en la implicación de las profesionales para aplicar este modelo, ya que ello supuso, para estas, una recuperación del perfil profesional, y desde este enfoque el afrontamiento de las emociones es algo consustancial.

Al hablar del emocionar Maturana (2005) nos introduce una nueva perspectiva acerca de lo sucedido en la relación entre profesionales y los clientes; su reflexión es producto de su evaluación de la realidad social en la cual considera que, en nuestra cultura occidental, los científicos modernos se olvidaron de las emociones o, al menos, las consideran una fuente de acciones arbitrarias que no resultan dignas de confianza porque no surgen de la razón. Este posicionamiento nos ciega. Y esta oscuridad limita la comprensión de los fenómenos sociales. La vida humana, dirá Maturana, es un fluir entrelazado del emocionar y la racionalidad en donde la razón nos mueve solo a través de las emociones que surgen en nosotros en el curso de nuestras conversaciones (o reflexiones), dentro del fluir entrelazado de nuestro *lenguaje* y emocionar (Maturana, 2005).

El autor explica el «emocionar» como un argumento más en la búsqueda de la objetividad. Al describir una parte de esa búsqueda, establece una relación entre la racionalidad y el emocionar, determinando una de-

pendencia de la una sobre la otra que, sin la existencia de una de ellas, las personas no están completas. Maturana (2005) no transita por el camino explicativo de hablar de lo que son las emociones, sino que emplea un verbo infinitivo para hablar del «emocionar» como una acción inherente al observar, en términos de acción del ser de las personas, para explicarnos las cosas y cómo «el emocionar» puede cambiar la percepción que tenemos de estas. Esto nos dirige por los territorios en los que el observador es un participante constitutivo de lo que observa con su racionalidad y con su emocionar, al igual que el observado, y ello nos da paso a la existencia de varias realidades, no solo a una, lo que Maturana denominó con el término *multiverso*. Esta manera de afrontar las relaciones entre observador y observado, este dar un estatus de interdependencia entre la racionalidad y el emocionar, consideramos que se perciben en la PN. Es más, si las entrevistadas no hubieran sentido ese «emocionar» seguramente su respuesta no habría sido tan favorable al desarrollo de este enfoque.

Queremos terminar este apartado con una apreciación al respecto de lo que venimos comentando. Y es que la existencia de estos dos elementos, la «reflexión en acción» de Schön y «el emocionar» de Maturana, han sido rasgos fundamentales que han motivado a estos profesionales de la acción social a dirigir sus intervenciones desde este enfoque. Y dado que la intervención narrativa está impregnada de estos elementos no queremos ser reiterativos, pero en los resultados de las entrevistas y en la discusión de los datos, de manera indirecta, las entrevistadas comentan lo que significó para ellas trabajar desde este modelo, cómo cambiaron la dirección de su intervención a partir de la reflexión de un cambio de posicionamiento, y cómo recuperaron «el emocionar» para sí mismas, para y con sus consultantes.

Creemos que el trabajo social, se posicione desde donde se posicione, no puede obviar trabajar desde la reflexión y poniendo sobre la mesa las emociones, las nuestras y las de los consultantes. Siempre tendré en mi mente la reflexión que mi maestra de supervisión, la trabajadora social Mirta Cohen, nos daba en un seminario sobre este procedimiento profesional en 1989. Esta supervisora aludía a la necesidad de atender nuestras tripas (en alusión a aquello que nos duele, que nos emociona) en cualquier práctica, es decir, estar pendientes de qué nos suscita esa intervención que nos conmueve, qué sensibilidad se despierta en nosotros. Nuestro posicionamiento es que las PN recogen muy bien estos elementos, esenciales en la co-construcción para un nuevo modelo de práctica en trabajo social desde la narrativa, para elaborar un relato alternativo de la profesión y de la disciplina, lo que nos conduce inexorablemente a una nueva identidad como profesionales de la acción social.

8 Reflexiones finales

Al llegar al final tenemos la necesidad de mirar atrás, contemplar el punto de partida, ordenar nuestras ideas y ver a dónde nos ha llevado todo este proceso de reflexión. Ha sido un período largo, de más de cuatro años. También afirmamos que es producto de un *malestar* en las organizaciones prestadoras de servicios sociales, y de una *inquietud* por buscar alternativas mejores para las prácticas de trabajo social, para los usuarios de dichos servicios y en general para todos los implicados en la acción social. Asimismo, cómo no, es producto de una *esperanza* por reconectar a todos los involucrados en la reconstrucción de sus vidas, personales y/o profesionales.

¿Qué fue lo que nos planteamos para darle forma a esas *inquietudes* y *esperanzas*? Decidimos seguir la propuesta de Méndez, Wraage y Fainburg (2009), componentes del Equipo de Investigación en Epistemología y Metodología del Servicio Social de la Universidad Nacional de Mar del Plata, que sostiene que una faceta del trabajo social consiste en hacer chirriar las estructuras, y eso decidimos: hacer rechinar dichas estructuras por medio de este estudio.

Es hora de razonar si esta investigación desde el trabajo social basada en distintos conocimientos ha sido capaz de hacer chirriar y modelar dichos pensamientos con las circunstancias históricamente determinadas y existencialmente posicionadas. ¿Hemos sido capaces de crear nuevas perspectivas que tal vez no fueron vislumbradas en el momento de su creación? Nos gustaría pensar que ha sido así y que, al menos, hemos removido conciencias profesionales, que desde luego continuarán con su debate interno, mientras que otras continuarán en la senda encontrada en este nuevo sistema de trabajo. Y habrá otras profesionales que iniciarán un proceso de cuestionamiento y reflexión profesional de nuestro propio planteamiento.

Los autores Méndez, Wraage y Fainburg (2009) ponen de manifiesto que el trabajo social en su práctica profesional problematiza los paradigmas teóricos vigentes, confrontándolos a las consecuencias efectivas y potenciales de su uso en la construcción de las prácticas sociales, y en nuestra

opinión consideramos que esto lo hemos generado en esta investigación, que nos ha llevado a orientar el texto sobre los ajustes metodológicos. Adoptando esta postura de enfrentar la teoría a la práctica social es como hemos orientado todo nuestro estudio. Quisiéramos ir desgranando cómo, en ese enfrentamiento incruento entre la teoría y la práctica social, se ha ido generando un andamiaje suficientemente amplio y coherente como para construir un modelo de práctica en el trabajo social desde la narrativa.

Hay que tener en cuenta que la finalidad que ha orientado todo este proceso ha sido ofrecer una alternativa de práctica profesional que genere la recuperación de una relación más respetuosa entre los trabajadores sociales y las personas que acuden a los servicios; una relación que se aleja de una intervención dirigida a la gestión de recursos (gestión mecanicista de las relaciones) y que retoma lo propio del trabajo social; una relación que se basa en la reciprocidad; una relación transparente, en la que recuperamos que el trabajador social esté al servicio de la persona y que no deje que la atención pase del consultante a sí mismo. Y habrá que considerar como objetivo una práctica profesional de descentramiento, la validación del consultante, privilegiar las voces de los asistidos, reconocer las limitaciones que se tienen como profesionales, etc. Una relación que se centre en las personas y vea que las personas no son el problema. Esta misma meta es la que los profesionales de la acción social comentaron que querían recobrar, tenían una gran añoranza de ella, deseaban reconquistar este espacio de intervención, cercano a las personas, y volver a un trabajo más comunitario.

Por tanto, consideramos que esta investigación ha pretendido dar respuesta a esta necesidad de operativizar, de implementar la práctica social, guiados por la concepción de que el conocimiento nunca es completo, puesto que constantemente está siendo modificado a través de la práctica y la reflexión, la comprensión y la integración de los desarrollos teóricos, con la teoría de la práctica y la práctica en sí misma, que constituyen los elementos claves para una buena práctica profesional.

Todas estas premisas nos orientan para confrontar que el ejercicio profesional del trabajador social demanda que su práctica se desarrolle desde una perspectiva pluridimensional, acercándose más a la vida cotidiana de las personas, que es compleja, teniendo en cuenta los diferentes contextos organizativos, entidades, colectividades, corporaciones, etc., atendiendo más las fortalezas y menos los déficits de las personas y adoptando posiciones de práctica desde la heterarquía, donde la naturaleza relacional se caracteriza por la incertidumbre, la imprevisibilidad y lo desconocido, y donde el cambio se acepta asumiendo que se da por supuesto.

Son muchas las voces que se alzan denunciando la necesidad de un cambio radical en las prácticas sociales, señalando cómo se ha instalado en el trabajo social un ejercicio profesional mecanicista que representa una pérdida de identidad profesional, seducidos por la influencia que tiene en las relaciones y en la identidad de las personas el ejercicio del poder desde una concepción foucaultiana, y al mismo tiempo orientada hacia una apuesta por otras perspectivas. Algunas de ellas tan representativa como la de Healy (2001), que argumenta al respecto que las perspectivas post-estructuralistas nos permiten romper con las grandes visiones utópicas que han servido de base para las teorías activistas del trabajo social, y que aquel presenta enfoques del cambio social que son antidogmáticos, pragmáticos, flexibles y sensibles al contexto. Coincidimos con Healy y con Rodríguez (2007), que considera necesaria una actitud críticamente autorreflexiva que exija nuevos modos y nuevos lenguajes para poder abarcar el complejo conjunto co-construyente del proceso de intervención: a saber, la familia –el/los sujeto/s– y el profesional, como sistema inmerso a su vez en sistemas discursivos sociales y culturales más amplios.

En esa línea, aportamos las reflexiones de varios profesionales acerca de sus propias narrativas en la construcción de la relación de ayuda que mantienen con sus consultantes. Todas estas compañeras y otras muchas son el reflejo de un proceso que se ha instalado en la profesión como algo necesario: reflexionar sobre nosotros mismos en nuestro ejercicio profesional para no acomodarnos en los discursos dominantes que nos subyugan y nos paralizan como profesionales de la acción social.

La propuesta de posibilitar un cambio a través de un nuevo enfoque fue recibida como un revulsivo por los profesionales. Les abría un mundo de posibilidades, pero también les inquietaba. Las profesionales, a pesar de mostrarse satisfechas ante un posible cambio de la mano de un nuevo modelo de práctica, planteaban al respecto una serie de peticiones, de cara a desarrollar el modelo, como: demandar más formación y más tiempo para desarrollar intervenciones más adecuadas para las personas y organizar un sistema de supervisión que adapte el nuevo enfoque y evalúe su implementación. El propio estudio fue salvando algunas de estas inquietudes, pero otras deben ser puestas en marcha por las propias profesionales.

Recuperar la relación con los clientes y no con sus problemas es a partir de ahora, para muchas profesionales, un objetivo prioritario. Pero igual o más importante es que los clientes reconstruyan su identidad deteriorada, pues esta no les permitirá abordar su futuro con plena satisfacción. Afrontar la gestión de identidades no dañadas por el problema, de identidades de resistencia a esos conflictos y que no re-problematen es prioritario.

Acometer esto conlleva co-construir con el consultante una nueva interpretación de sus circunstancias vitales que genere un nuevo relato, que proponga una historia y un futuro alternativo (Bruner, 1986). Las historias que las personas tienen de su vida determinan el significado que dan a su experiencia. El proceso de transformación de la experiencia en historia es necesario para asignar sentido a la vida y para darle coherencia, continuidad y propósito.

Sobre el conjunto de estas ideas el pronunciamiento de los profesionales fue esclarecedor, se mostraron en sintonía con ellas, reconocían estar subyugados tanto ellas como sus usuarios por las organizaciones y también por ellos mismos. El ejercicio de poder de los conocimientos que habían desarrollado era evidente. Pero la respuesta de los profesionales a estas reflexiones fue inmediata: esta se tradujo en una apuesta por este enfoque de intervención.

Otra de las conclusiones a las que hemos llegado vinieron facilitadas por las profesionales. Los relatos de estas eran unas historias de satisfacción, el trabajo desde el nuevo enfoque resultaba muy gratificante, tanto para ellas como para las personas que acuden a consulta. Mencionan que los equipos de profesionales muestran algunas reticencias, pero cuando bajan las resistencias y dan una oportunidad al modelo, poniéndose a trabajar, terminan sintiéndose muy cómodas con el nuevo enfoque. No existe de momento una respuesta clara de las organizaciones, por ahora dejan funcionar, suponemos que a la espera de observar hacia dónde o qué rumbo toma el nuevo enfoque de trabajo. En todo momento, las entrevistadas juzgan la implantación del nuevo enfoque de trabajo como factible. Es más, lo consideran necesario para cambiar esa situación de desasosiego, de irritación, de pesadumbre que produce en los servicios públicos y en los diferentes actores de la intervención social. Por fin encuentran respuestas al conflicto generado en las instituciones, descubren un sistema de trabajo que, mediante una intervención que realiza un acercamiento respetuoso, no culposo, hacia los consultantes, centra a la persona como experta en su vida. En donde ve el problema separado de las personas y en el que el profesional busca entender lo que es de interés para la persona que lo consulta y cómo el camino se ajusta a las preferencias de quien lo consulta.

Hagamos un esfuerzo de síntesis de las conclusiones a las que nos conduce esta investigación. Estas responden a tres momentos diferenciados de la práctica, unas sobre la identificación del problema y las reflexiones subsiguientes, otras las que hacen referencia al desarrollo del enfoque y unas últimas, referidas al posicionamiento profesional sobre el enfoque,

creemos que pueden facilitar la gestión de este, así como suscitar el debate de la aplicación del modelo.

Desde la «identificación del problema y la reflexión» acerca de este, podemos concluir que la denuncia sobre la situación de malestar se confirma a través de los distintos análisis desarrollados en este proceso de investigación, que, así mismo, los profesionales atribuyen la situación de descontento que se produce en los centros por la falta de tiempo, la excesiva burocratización y una coordinación deficiente. Consideran necesario que los profesionales reflexionemos sobre nuestras propias narrativas, narrativas que construyen al otro, que sostienen las relaciones de asistir, y que reflexionemos acerca de nosotros mismos, de las historias interpersonales de los sujetos y de las condiciones que nos atraviesan. También creen que es preciso un cambio de mirada, poner el énfasis en las interconexiones, rescatar en los trabajadores sociales lo dialógico como actividad política compartida.

Por supuesto, demandan introducir en el trabajo social una nueva perspectiva desde una concepción de la profesión más acorde con postulados posestructuralistas, siendo los propios profesionales de la acción social muy autocríticos con la situación de los servicios públicos. También demandan cambios importantes en el quehacer profesional que regeneren la manera de intervenir socialmente. Ponen el énfasis en la importancia de las perspectivas dialogales y múltiples, el autodescubrimiento y las configuraciones laterales *versus* jerárquicas, y especialmente en el proceso y no en los objetivos. El proceso dialógico ha de estar presente, la existencia de la VERDAD, con mayúsculas, la multiplicidad de voces a las que se puede interrogar siempre que puedan ser vistas/construidas por los profesionales. La propuesta es un cambio rotundo, dando un giro metodológico muy significativo que nos transporte desde una práctica moderna, basada en el diagnóstico del déficit (Gergen, 1996), hasta una práctica posmoderna centrada en los logros. Podemos inferir que no hay vuelta atrás, que los profesionales de la acción social demandan un cambio en la manera de gestionar su práctica.

Desde la práctica se ve el desarrollo del enfoque de prácticas narrativas como un sistema más respetuoso con las personas, con mejores posibilidades para co-construir la agencia personal de los consultantes y que genera mayor satisfacción en ambos actores de la práctica social. Se demanda una propuesta, más cercana y fundamentada, que organice y gestione la viabilidad del modelo en contextos públicos. Observamos un cambio del perfil en el usuario, pues estos trabajos narrativos generan un sentido de comunidad que suscita una visión esperanzadora en el colectivo, que

robustece las habilidades y conocimientos que han sostenido a las personas y provoca el afrontamiento comunitario de los problemas. Es necesario deconstruir el lenguaje de poder de la ciencia y el lenguaje de poder de los profesionales. Hay que desarrollar habilidades de doble escucha que harán posible el desarrollo de testimonios de doble historia. Los significados que construimos, que intercambiamos en nuestros diálogos, surgen del intercambio social y son mediatizados por el lenguaje.

Sobre el conjunto de estas ideas, el pronunciamiento de los profesionales fue esclarecedor, pues se muestran en sintonía con ellas, reconocen estar subyugados tanto ellos como sus usuarios por las organizaciones y también por ellos mismos. La petición de formación y de tiempo que durante distintos momentos las profesionales habían solicitado, de momento es autoformación y con algunos compromisos institucionales de entidades públicas y privadas en la formación de su personal, es decir, comienza a desarrollarse la preocupación por cambiar esta situación. Los relatos de las profesionales entrevistadas eran unas historias de satisfacción y el trabajo desde el nuevo enfoque resultaba muy gratificante.

Dos elementos fueron clave en la elección del enfoque: la reflexión en acción y el emocionar han sido rasgos fundamentales que han motivado a estas profesionales de la acción social a dirigir sus prácticas desde este enfoque, ya que la práctica de la narrativa está impregnada de estos elementos. Se considera la implantación del nuevo enfoque de trabajo como factible, viable, conveniente y necesario para generar una nueva situación en los contextos públicos o en los servicios públicos, de ámbito generalista, más acorde a las necesidades de los consultantes y a las demandas de los profesionales.

Queremos hacer una última consideración, que en este caso la orientamos hacia la metodología. Nos planteamos qué estrategia seguir, y la seleccionada fue en el marco de la investigación multimétodo. Esta estrategia nos ha facilitado el uso combinado de técnicas, que nos han ayudado a evaluar la viabilidad de la implantación del modelo de la práctica narrativa en la práctica social. El objeto de la investigación es, en este sentido, multidimensional. Esta elección metodológica nos permite la combinación de técnicas, concretamente a través de la complementariedad encadenada, utilizando múltiples encadenamientos en las distintas fases, tanto cualitativas como cuantitativas según fuera posible el acceso a la información y a los informantes.

Esta táctica nos ha permitido avanzar en escenarios en construcción, crear opinión, formarla, dar espacio para implementarla, desarrollar el modelo y finalmente estudiar cómo se gestiona. Partimos de un objetivo

general, pero donde cada paso del proceso de investigación nos aporta un aspecto que apoya ese objetivo, en el sentido de que la investigación la desarrollamos en fases consecutivas que mantienen entre sí relaciones de dependencia. Unas fases de la investigación influyen en otras, pero no existe subordinación entre las diferentes técnicas empleadas. Así, la información obtenida es complementaria y simétrica. De hecho, pensamos que para investigaciones con procesos de construcción del objeto de estudio puede ser una estrategia adecuada.

Estas conclusiones son las que nos ha traído esta investigación, pero queremos hacer una nueva reflexión orientada a la viabilidad del modelo de práctica en trabajo social desde la narrativa. Nuestra posición es que este enfoque a buen seguro va a ser un revulsivo en la práctica profesional de los trabajadores sociales, les volverá a *emocionar*. Pero para un desarrollo adecuado en nuestra disciplina consideramos que debemos generar unos ajustes, debemos adaptarlo al contexto público, al ámbito de intervención generalista; debe ser implementado desde nuestra propia óptica de trabajadores sociales.

Finalmente, nuestro epílogo lo dirigimos a fijar las posiciones al respecto de la viabilidad de este enfoque en contextos públicos. Así, observamos que esta investigación aporta elementos suficientes para desde aquí abordar el diseño de un nuevo enfoque de prácticas de trabajo social desde la narrativa, que sitúa la disciplina en la intervención desde la posmodernidad y desde el posestructuralismo, que la dota de instrumentos suficientes para gestionar dicho enfoque en ámbitos públicos de carácter generalista, dando a los profesionales la oportunidad de retomar un perfil más acorde con los principios que se postularon en la última conferencia de Melbourne de 2014, y al mismo tiempo posicionar la práctica narrativa en un escenario como es el del bienestar social, en el que hasta ahora no se había validado dicho enfoque.

En consecuencia, sitúa la profesión y la disciplina en nuestro país y en el siglo XXI. Así lo ha hecho en otros contextos geográficos, como el anglosajón, o en Hispanoamérica, o en el resto de Europa. No podemos perder este tren, debemos aprovechar el viaje a la posmodernidad y al posestructuralismo, y si bien nuestro país se subió con retraso, tenemos mucha ilusión en generar espacios donde desarrollarnos; de hecho, comienzan a abrirse espacios narrativos muy interesantes: en el País Vasco, en Baleares, en la Comunidad Valenciana y otros intentos a título personal de muchas otras profesionales en diferentes contextos profesionales y también en diversos metacontextos.

Referencias bibliográficas

- AGUDELO-BEDOYA, M. E. y P. ESTRADA-ARANGO (2012): «Constructivismo y construccionismo social: algunos puntos comunes y algunas divergencias de estas corrientes teóricas», *PROSPECTIVA. Revista de Trabajo Social e Intervención Social*, 17, pp. 353-378.
- ALEGRET, J. y G. BAULENAS (1997): «La intervención», en M. Coletti y J. Linares: *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática*, Barcelona, Paidós, pp. 125-165.
- ALEMAN BRACHO, C. y J. GARCÉS FERRER (1996): *Administración social: servicios de bienestar social*, Madrid, Siglo XXI.
- ALIENA, R. y J. V. PÉREZ COSÍN (2006): «Más allá del paradigma de los recursos. Los servicios sociales, el trabajo social y sus retos», *Acciones e Investigaciones Sociales*, 22, pp. 461-477.
- ALONSO, R. (2004): «Proceso metodológico en trabajo social comunitario», *Revista Servicios sociales y política social* (66), pp. 37-62.
- ALVARADO RODRÍGUEZ, S. y J. GRANADOS QUESADA (2008): *Estrategias de Intervención de Trabajo Social*, en línea: <www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic-sr/tfg-l-sr-2008-03.pdf>.
- ANDERSEN, T. (1991/1994): *El equipo reflexivo. Diálogos y diálogos sobre diálogos*, Barcelona, Gedisa.
- ANDERSON, H. (1997/1999/2005): *Conversación, lenguaje y posibilidades. Un enfoque postmoderno de la terapia*, Buenos Aires, Amorrortu.
- (2003): «Postmodern social construction therapies», *Handbook Of family therapy*, Brunner / Routledge, pp. 125-146.
- (2006): «Diálogo: apreciar las posibilidades inherentes a la misma», en S. McNamee y H. Anderson. *AI Practioner: Revista Internacional de AI Mejor. Prácticas de Expansión prácticas organzational: Lecciones de la terapéutica conversaciones*, pp. 9-11.
- (2008): «Mitos sobre el “no-saber”», *Terapia Familiar*, vol. 21(2), pp. 6-15.

- ANDERSON, H. y H. GOOLISHIAN (1988): «Los sistemas humanos como sistemas lingüísticos: implicaciones para la teoría clínica y la terapia familiar», *Revista de Psicoterapia*, 2, pp. 41-72.
- (1990): «Supervision as collaborative conversation: Questions and reflections», *Von der supervision zur systemischen vision*, pp. 69-78.
- (1992): «The client is the expert: A not-knowing approach to therapy», en S. McNamee y K. J. Gergen: *Therapy as social construction*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, pp. 25-39.
- ANDOLFI, M. (1985): *Terapia familiar: un enfoque internacional. La familia como un sistema internacional*, Buenos Aires, Paidós.
- AYLWIN ACUÑA, N. y S. M. SOLAR (2002): *Trabajo social familiar*, Santiago, Ediciones Universidad Católica de Chile.
- AYLWIN DE BARROS, N. (1993): *Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.
- BACHELARD, G. (2012): *La poética del espacio*, Fondo de cultura económica.
- BANAKA, W. H. (1971): *Training in depth interview*, Nueva York, Harper & Row.
- BARBERO GARCÍA, J. M. (2003): «El método en el trabajo social», en T. Fernández y C. Alemán: *Introducción al trabajo social*, Madrid, Alianza, pp. 394-438.
- BARBERO GARCÍA, J. M. y F. CORTÉS (2005): «El Trabajo Comunitario y su delimitación» en J. M. Barbero y F. Cortés: *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*, Madrid, Alianza, pp. 17-38.
- BARKER, R. L. (1995): *The social work dictionary* (3ª. ed.), Washington, DC, NASW Press.
- BARNETT PEARCE, W. (1994): Nuevos modelos y metáforas comunicacionales: el pasaje de la teoría a la praxis», en D. F. Schnitman: *Nuevos Paradigmas, Cultura y subjetividad*, Buenos Aires, Paidós, pp. 265-283.
- BATESON, G. (1979): *Espíritu y naturaleza: una unidad necesaria (avances en teoría de sistemas, complejidad y ciencias humanas)*, Buenos Aires, Amorrortu.
- et al. (1984): *La nueva comunicación*, Barcelona, Kairós.
- (1992): *Pasos hacia una ecología de la mente, una aproximación revolucionaria a la autocomprensión del hombre*, Buenos Aires, Planeta.
- BATESON, G. y J. RUESCH (1984): *Comunicación. La matriz social de la Psiquiatría*, Barcelona, Paidós.
- BERGER, P. L. y T. LUCKMANN (1968/1986): *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires, Amorrortu.

- BEYEBACH, M. (2014): «Terapia breve centrada en soluciones», en A. Moreno (ed.): *Manual de terapia sistémica*, Bilbao, Desclée de Brouwer, pp. 449-480.
- BOBELE, M., G. GARDNER y J. BIEVER (1995): «Supervision as social construction», *Journal of Systemic Therapies*, 14(2), pp. 14-25.
- BOURDIEU, P. (1988): *Homo Academicus*, Stanford University Press.
- BOWLBY, J. (1993): *El vínculo afectivo*, Barcelona, Paidós.
- BRUNER, E. y TURNER, V. (1986): *Ethnography as narrative. en The anthropology of experience*, Chicago, University of Illinois Press.
- BRUNER, J. S. (1963): *El proceso de la educación*, México, Unión Tipográfica Editorial Hispano Americana.
- (1969): *Hacia una teoría de la instrucción*, México, UTEHA.
 - (1988): *Desarrollo educativo y educación*, Madrid, Morata.
 - (1991): *Actos de Significado. Más allá de la revolución cognitiva*, Madrid, Alianza.
 - (1992): *Los Servicios Sociales como sistemas de protección social*, Valencia, Nau Llibres.
 - (1997): *La educación, puerta de la cultura*, Madrid, Visor.
 - (2001): *Realidad Mental y Mundos Posibles*, México, Gedisa.
- BUENO, J. R. (1991): *Hacia un modelo de servicios sociales de acción comunitaria*, Madrid, Educación Popular.
- BUSTAMANTE, J. A. (2010): «Prácticas Narrativas Colectivas: Reclamando nuestras vidas de la influencia de la depresión», documento colectivo y testimonio de los adultos mayores de Glorias Navales, *Cuadernos de Postgrado en Psicología UV*, 2.
- CAMPANINI, A. y F. LUPPI (1991): *Servicio social y modelo sistémico*, Barcelona, Paidós.
- CAPLAN, G. (1965): *Principles of Preventive Psychiatry*, Londres, Tavistock (trad. cast.: *Principios de psiquiatría preventiva*, Barcelona, Paidós, 1985).
- (1966): *Principios de psiquiatría preventiva*, Buenos Aires, Paidós.
- CARDABELLA, A. J. (2002): *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*, Barcelona, Paidós.
- CARDONA CARDONA, J. (2012): *La Definición del Contexto de Intervención en el Trabajo Social de Casos*, en línea: <dfts.uib.cat/digitalAssets/286/286359_Cardona_Cardona_Josefa.pdf>.
- CARDONA CARDONA, J. y J. F. CAMPOS VIDAL (2009): «Cómo determinar un contexto de intervención: inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el trabajador/a social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema= How to determine a context of intervention: invent», *Portularia*, IX(2), pp. 17-35.

- CAREY, M. y S. RUSSELL (2004): *Re-autoría: Algunas respuestas a preguntas comunes*, traducción de Altea de Eusebio y Alicia Moreno, en línea: <https://narrativepractices.com.au/attach/pdf/Carey_y_Russell_Re-Autoria.pdf>.
- CAREY, M., S. WALTHER y S. RUSSELL (2010): «Lo ausente pero implícito- Un mapa para apoyar el interrogatorio terapéutico», *Procesos Psicológicos y Sociales*, 6(1), pp. 1-24.
- CARMAN, M. (2006): *Las trampas de la cultura. Los «intrusos y los nuevos usos del barrio de Gardel»*, Buenos Aires, Paidós.
- CEA D'ANCONA, M. A. (2014): *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*, Madrid, Síntesis Sociología.
- CHAFE, W. (1985): «Diferencias lingüísticas producidas por las diferencias entre la Escritura», en D. Olson, N. Torrance y A. Hildyard: *Alfabetización, Lenguaje y Aprendizaje*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 105-123.
- CHESCHEIR, M. (1984): «Información básica para la práctica del Trabajo Social Clínico», *Revista de Trabajo Social*, pp. 5-9.
- CHIMPÉN, C. A. y A. R. DUMITRASCU (2013): *De la Terapia Narrativa Familiar a las Prácticas Narrativas Colectivas*, en línea: <[http://www.psyciencia.com/2013/11/01/de-la-terapia-narrativa-familiar-a-las-prácticas-narrativas-colectivas/](http://www.psyciencia.com/2013/11/01/de-la-terapia-narrativa-familiar-a-las-practicas-narrativas-colectivas/)>.
- CHIMPÉN, C., A. R. DUMITRASCU y A. MONTESANO (2014): «Un enfoque narrativo en la prevención de la violencia escolar: El árbol de la vida y los documentos colectivos», *Revista de Psicoterapia*, 25(98), pp. 41-59.
- CIRILLO, S. y P. DI BLASIO (1991): *Niños maltratados. Diagnóstico y terapia familiar*, Barcelona, Paidós.
- COLETTI, M. y J. LINARES (1997): *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática. La experiencia de Ciutat Vella*, Barcelona, Paidós.
- CONSEJO GENERAL DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL (2012): *Código Deontológico de Trabajo Social*, en línea: <https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico>.
- CORVALÁN, J. (1996): «Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad», *CIDE, Documentos*, 4, Santiago.
- CULLER, J. (1984): *Sobre la Deconstrucción. Teoría y crítica después del estructuralismo*, Salamanca, Cátedra.
- DALLOS, R. (1996): *Sistemas de creencias familiares: Terapia y cambio*, Paidós Iberica.
- DANTO, A. (1989): *Historia y narración. Ensayo de filosofía analítica de la historia*, Barcelona, Paidós.

- DANZIGER, K. (1997): *Naming the mind: How psychology found its language*, Londres, Sage.
- DE LUCAS, A. y A. ORTÍ (1995): «Génesis y desarrollo de la práctica del grupo de discusión: fundamentación metodológica de la investigación social cualitativa», *Investigación y Marketing*, 47, pp. 6-9.
- DE MARTINO, M. y C. ESPASANDÍN (2013): «Notas teóricas sobre prácticas profesionales», *Revista de Trabajo Social-FCH-UNCPBA*, 9, pp. 21-29.
- DE ROBERTIS, C. (1988): *Metodología de la intervención en trabajo social*, Buenos Aires, El Ateneo.
- DE ROBERTIS, C. y H. PASCAL (1994): *La intervención colectiva en trabajo social. La acción con grupos y comunidades*, Buenos Aires, El Ateneo.
- DE SHAZER, S. (1988): *Claves en psicoterapia breve. Una teoría de la solución*, Barcelona, Gedisa.
- (1989): *Pautas de terapia familiar breve. Un enfoque ecosistémico*, Barcelona, Paidós.
- (1994): *Words were originally magic*, Nueva York, Norton.
- DELEUZE, G. (2002): *Diferencia y repetición*, Buenos Aires, Amorrortu.
- DELEUZE, G. y M. FOUCAULT (1981): *Un dialogo sobre el poder*, Madrid, Alianza.
- DENBOROUGH, D. (2006): *Trauma: Narrative responses to traumatic experience*, Adelaida, Dulwich Centre Publications.
- (2008): *Collective narrative practice: Responding to individuals, groups and communities who have experienced trauma*, Adelaida, Dulwich Centre Publicacions.
- DENBOROUGH, D. y C. WHITE (2008): *Strengthening Resistance: The Use of Narrative Practices in Working with Genocide Survivors*, Adelaida, Dulwich Centre Publications.
- DERRIDA, J. (1978): *De la gramatología*, Siglo XXI.
- (1978): *Writing and Difference*, Chicago, University of Chicago Press.
- (1989): *La deconstrucción en las fronteras de la filosofía: la retirada de la metáfora*, Barcelona, Paidós.
- DERRIDA, J. y D. ATTRIDGE (1992): *Acts of Literature*, Nueva York / Londres, Routledge.
- DESCHAMPS, C. (1986): «Una forma democrática de psicoterapia. Entrevista a Tom Andersen», *Perspectivas Sistémicas*.
- DEXTER, L. A. (1970): *Elite and specialized interviewing*, Evanston, Northwestern University Press.
- DOMINELLI, L. y E. MCLEOD (1999): *Trabajo social feminista*, Madrid, Cátedra.

- DREYFUS, H. L., P. L. DREYFUS y P. RABINOW (1968): *Michel Foucault: más allá del estructuralismo y la hermenéutica*, Buenos Aires, Nueva Visión.
- DU RANQUET, M. (1996): *Los modelos en trabajo social. Intervención con personas y familias*, Madrid, Siglo XXI.
- DUNCAN, B. L., M. A. HUBBLE y S. D. MILLER (2003): *Psicoterapia con casos imposibles, tratamientos efectivos para pacientes veteranos de la terapia*, Barcelona, Paidós.
- EDGAR, M. (1996): *Por una reforma del pensamiento*, Bogotá, Correo de la UNESCO, 10.
- EPSTON, D. (1994): *Obras escogidas*, Barcelona, Gedisa.
- ESCANDELL VIDAL, M. V. (1999): *Introducción a la pragmática*, Barcelona, Ariel Lingüística.
- ESCARTÍN, M. J. (1992): *Manual de trabajo social*, Alicante, Aguaclara.
- ETKIN, J. R. y L. SCHVARSTEIN (1989): *Identidad de las organizaciones: invariancia y cambio*, Buenos Aires, Paidós.
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES (2015): *La Ética del Trabajo Social. Principios y criterios*, en línea: <www.cpihts.com/2003_07_24/etica_ts_esp.htm>.
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES, ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL, CONSEJO GENERAL DE BIENESTAR SOCIAL (2015): *Agenda Global de Trabajo Social y Desarrollo Social: compromiso para la acción*, en línea: <<http://www.ts.ucr.ac.cr/html/alaeits/binarios/alaeits-documen-es-00024.pdf>>.
- FERNÁNDEZ, E., S. LONDON y M. TARRAGONA (2003): «Las conversaciones reflexivas en el trabajo clínico, el entrenamiento y la supervisión», en *Voces, voces y más voces: el equipo reflexivo en México*, México DF, Alinde.
- FERRANDO, M. G., J. IBÁÑEZ y F. ALVIRA (1986): *El análisis de la realidad social, métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza.
- FERRAROTTI, F. (1979): «Acerca de la autonomía del método biográfico», en J. Duvignaud: *Sociología del conocimiento*, México, Fondo de Cultura Económica, pp. 125-145.
- FISHBANE, M. D. (2001): «Narrativas relacionales del self», *Family Process*, 40, pp. 273-291.
- FITS (2018): *Declaración Global de Principios Éticos del Trabajo Social*, International Federation of Social Workers (IFSW), en línea: <<http://links.uv.es/G1ZjxYp>>.
- FITS y AIETS (2014): *Definición mundial del trabajo social*, International Federation of Social Workers (IFSW), en línea: <<http://links.uv.es/Qb4cXQH>>.

- FOMBUENA, J. y A. MARTÍ (2006): «Trabajo social clínico», *Acciones e investigaciones sociales*, 1, p. 446.
- FOUCAULT, M. (1980): *Microfísica del poder*, traducción de Julia Varela y Fernando Álvarez-Uría, Madrid, La Piqueta.
- (1984): *Historia de la sexualidad*, vol. I, Madrid, Siglo XXI.
- (1986/2000): *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*, Madrid, Siglo XXI.
- (1988a): «El sujeto y el poder», *Revista mexicana de sociología*, 50(3), pp. 3-20.
- (1988b): «La ética del cuidado del sí como practica de la libertad», en J. W. Bernauer y D. M. Rasmussen: *The Final Foucault*, Cambridge, MIT Press, pp. 1-21.
- (1996): *Hermenéutica del sujeto*, Buenos Aires, Altamira.
- (1999): *El nacimiento de la clínica: una arqueología de la mirada médica*, Madrid, Siglo XXI.
- (1999): *Las palabras y las cosas: una arqueología de las ciencias humanas*, Madrid, Siglo XXI.
- (2000): *Un diálogo sobre el poder y otras conversaciones*, Madrid, Alianza.
- (2007): *Nacimiento de la biopolítica: curso en el Collège de France: 1978-1979*, 1.^a ed. español, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- FOUCAULT, M. y M. MOREY (2001): *Un diálogo sobre el poder y otras conversaciones*, Madrid, Alianza.
- FREEDMAN, J. y G. COMBS (1996): *Narrative therapy. The social construction of preferred realities*, Nueva York, Norton.
- FREEMAN, J., D. EPSTON y D. LOBOVITS (2001): *Terapia narrativa para niños. Aproximación a los conflictos familiares a través del juego*, Barcelona, Paidós Ibérica S. A.
- FREIRE, P. (1994): *Pedagogía de la esperanza: Volviendo a vivir la pedagogía de los oprimidos*, Nueva York, Continuum.
- FRIEDMAN, S. (1996): «Cap.14: Couples therapy: Changing conversations», en J. Wiley y Sons Ltd.: *Constructing Realities. Meaning-Making Perspectives for Psychotherapists*, San Francisco, Jossey-Bass, pp. 413-453.
- (2005): *Terapia familiar con equipo de reflexión. Una práctica de colaboración*, Buenos Aires, Amorrortu.
- GALARCE, E. (2003): *Psicología Narrativa: Una revisión de sus aspectos teóricos y sus alcances terapéuticos*, Argentina, Universidad de Belgrano.
- GAMMER, C. (1995): «30 años de terapia familiar en Francia», *Cuadernos de terapia familiar*, 31, pp. 45-51.

- GARCÉS FERRER, J. y M. A. MARTÍNEZ-ROMÁN (1996): *Bienestar social y necesidades especiales*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- GARCÍA FERRANDO, M. y R. LLOPIS GOIG (1973): *La interpretación de las culturas*, Barcelona, Paidós.
- (2015): «La encuesta», en M. García Ferrando, F. Alvira, L. Alonso y M. Escobar: *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza, pp. 331-362.
- GARCÍA FERRANDO, M., F. ALVIRA, L. E. ALONSO y M. ESCOBAR (2015): *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, 4.^a ed., Madrid, Alianza.
- GEERTZ, C. (1976): «“From the Native’s Point of View”: On the Nature of Anthropological Understanding», en K. H. Basso y H. A. Selby: *Meaning in Anthropology*, Albuquerque NM, University of New Mexico Press, pp. 221-237.
- (1986): «Making experiences, authoring selves», en V. Turner y E. Bruner: *The anthropology of experience*, Chicago, University of Illinois Press, pp. 373-380.
- (1994): *Conocimiento Local. Ensayos sobre la interpretación de las culturas*, Barcelona, Paidós.
- GERGEN, K. (1982): *Toward Transformation in Social Knowledge*, Londres, Sage.
- (1985): «The social constructionist movement in modern psychology», *American psychologist*, 40(3), pp. 266-275.
- (1991): «Cap 6. Del yo a la relación personal», en K. Gergen: *El yo saturado: dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*, Barcelona, Paidós, pp. 183-219.
- (1994): *Realidades y relaciones. Aproximación a la construcción social*, Barcelona, Paidós.
- (2006): *Construir la realidad: el futuro de la psicoterapia*, Paidós Ibérica.
- (2007): *Construccionismo Social. Aportes para el debate y la práctica*, Bogotá, Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología, Centro de Estudios Socioculturales e Internacionales (CESO).
- GERGEN, K. y J. KAYE (1992): «Beyond narrative in the negotiation of human meaning», en S. McNamee y K. J. Gergen: *Therapy as social construction (vol. 10)*, Londres, Sage, pp. 166-185.
- GERGEN, K. y L. WARHUS (2003/2010): «La terapia como una construcción social, dimensiones, deliberaciones y divergencias», *Revista venezolana de psicología clínica comunitaria*, 3, pp. 13-45.

- GERGEN, J. y S. MC NAMEE (1996): *La terapia como construcción social*, Barcelona, Paidós.
- GERGEN, K. J., L. HOFFMAN y H. ANDERSON (1996): «Is diagnosis a disaster? A constructionist dialogue», en F. W. Kaslow: *Handbook of relational diagnosis and dysfunctional family patterns*, John Wiley & Sons, pp. 102-118.
- GERMAIN, C. y A. GITTERMAN (1980): *The life model of social work practice*, Nueva York, Columbia University Pres.
- GLAZER, N. (1974): «The schools of the minor professions», *Minerva*, 12(3), pp. 346-364.
- GOFFMAN, E. (1961): *Asylums: essays on the social situation of mental patients and other inmates*, Nueva York, Doubleday Anchor Books.
- (1963/1986/2006): *Estigma: la identidad deteriorada*, Madrid, Amorrortu.
- (1974/1986): *Frame analysis: An essay on the organization of experience*, Northeastern University Press.
- GOFFMAN, E. y J. L. RODRÍGUEZ (2006): *Frame analysis: los marcos de la experiencia*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- GOJOVÁ, A., V. HOLASOVÁ, O. CHYTI, J. KELLER, A. KRAUSOVÁ y D. SÝKOROVÁ (2011): «El trabajo social en la República Checa», *Educación Social*, 48, pp. 11-28.
- GÓMEZ GÓMEZ, F. (1998): «El Trabajo Social desde el paradigma de la complejidad», *Trabajo Social Hoy*, 21, pp. 50-70.
- GÓMEZ, E. y G. GÓMEZ (1994): «La resistencia una revisión», *Revista de Neuro-psiquiatría*, 57, pp. 102-108.
- GÓMEZ, J., M. JULVE y J. V. PÉREZ COSÍN (1999): *Trabajo Social. Orientaciones y prácticas formativas*, Valencia, Gules.
- GONÇALVES DE FREITAS, M. y M. MONTERO (2003): «Las redes comunitarias», en D. Schnitman: *Teoría y práctica de la psicología comunitaria*, Buenos Aires, Paidós, pp. 173-201.
- GOOLISHIAN, H. y H. ANDERSON (1994): «Narrativa y self. Algunos dilemas posmodernos de la psicoterapia», en D. Schnitman: *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*, Barcelona, Paidós, pp. 293-306.
- GOULDNER, A. (1978): *La dialéctica de la ideología y de la técnica. Los orígenes, la gramática y el futuro de la ideología*, Madrid, Alianza Editorial.
- GUEVARA, C. A. (2015): «La educación popular: campo de acción profesional del trabajador social», *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 17(2), pp. 308-323.

- GUIDANO, V. (1987): *La complejidad de uno mismo*, Chile, Inteco.
- HABERMAS, J. (1981-1987): *Teoría de la acción comunicativa II. Crítica de la razón funcionalista*, Madrid, Taurus.
- HAMILTON, G. (1967): «Preparación del asistente social para administrar psicoterapia», en G. Hamilton: *Psicoterapia y orientación infantil*, Buenos Aires, Hormé, pp. 281-288.
- (1974/1984): *Teoría y práctica del Trabajo social de casos*, México, Prensa Médica Mexicana.
- HEALY, K. (2001): *Trabajo Social: Perspectivas contemporáneas*, Madrid, Morata.
- HERMANS, H. J. y H. J. KEMPEN (1993): *The dialogical self: Meaning as movement*, San Diego, Academic Press.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (2004): *Trabajo social en la postmodernidad*, Zaragoza, Certeza.
- HERRERA, M. y C. ALEMÁN (2006): «La intervención social en una “sociedad” reticular», *Papers: revista de sociología* (81), pp. 229-247.
- HILL, R. (1992): *Nuevos paradigmas en Trabajo Social*, Madrid, Siglo XXI.
- HOFFMAN, L. (1985): «Beyond power and control: Toward a “second-order” family systems therapy», *Family Systems Medicine* 3, pp. 381-396.
- (1988a): «A constructivist position for family therapy», *The Irish Journal of Psychology*, 2(1), pp. 110-129.
- (1992): *Fundamentos de la Terapia Familiar: un marco conceptual para el cambio de sistemas*, México, Fondo de cultura Económica.
- (1996): *Una postura reflexiva para la terapia familiar. Terapia como construcción social*, Barcelona, Paidós.
- (2001): «De la sabiduría sistémica a la responsabilidad relacional: una perspectiva comunal», *Revista Sistemas Familiares*, 2.
- HORTH, D. M. (2019): *Navigating Disruption with RUPT: An Alternative to VUCA*, Center for Creative Leadership), en línea: <<http://links.uv.es/RHErUu2>>.
- HOWE, D. (1997): *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*, Barcelona, Paidós.
- HULL, G. (1990): *Social Work Internship Manual*, Winsconsin, University of Wisconsin-Eau Claire.
- HUNTER, A. y J. BREWER (2003): «Multimethod research in sociology», en A. Tashakkori y C. Teddlie: *Handbook of Mixed Methods in Social and Behavioral Research*, California, Sage, pp. 577-594.
- IBÁÑEZ, T. (2001): *Municipiones para disidentes. Realidad-Verdad-Política*, Barcelona, Gedisa.

- (2001): *Psicología Social Construccionalista*, Guadalajara, Universidad de Guadalajara.
- IBARRA, P. y B. TEJERINA (1998): «Nuevos contextos para viejas preguntas», en P. Ibarra y B. Tejerina: *Movimientos sociales, transformaciones políticas y cambio cultural*, Madrid, Trotta, pp. 181-251.
- IMBER-BLACK, E. (2000): *Familias y sistemas amplios*, Buenos Aires, Amorrortu.
- ISER, W. (1987): *El acto de leer*, Madrid, Taurus.
- ITUARTE, A. (1992): *Procedimiento y proceso en trabajo social clínico*, Madrid, Siglo XXI de España.
- (2012): «Cuestiones básicas en el proceso clínico de Atención Psicosocial», *Trabajo social y salud*, 72, pp. 5-16.
- JAMES, W. (1909): «Cap X: La conciencia de sí mismo», en W. James: *Principios de psicología. Traducción directa de Domingo Barnés. Volumen I*, Madrid, Daniel Jorro, pp. 312-429.
- JEFATURA DEL ESTADO (2013): «Ley 27/2013 de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local», *BOE*, 312, pp. 106.430-106.473.
- JORGENSON, J. (1996): «¿Dónde está la “familia” en la comunicación familiar? Una exploración de las definiciones que las familias hacen de sí mismas», en M. Pakman: *Construcciones de la experiencia humana*, vol. 1, Barcelona, Gedisa, pp. 261-278.
- JUNTA GENERAL DE LA FITS Y LA ASAMBLEA GENERAL IASSW (2014): *Definición global de la profesión de trabajo social*, International Federation of Social Workers (IFSW), en línea: <<http://links.uv.es/WPGJZod>>.
- KAHN, A. J. y S. B. KAMERMAN (1987): *Los servicios sociales desde una perspectiva internacional: Sexto sistema de protección social*, Madrid, Siglo XXI.
- KISNERMAN, N. (1985): *El método: Investigación*, Buenos Aires, Humanitas.
- KOGAN, S. M. y A. C. BROWN (1998): «Reading against the lines: Resisting foreclosure in therapy discourse», *Family Process*, 37(4), pp. 495-512.
- KREUZ, A. y R. PEREIRA (2009): *Capítulo 131 - Centro de Terapia Familiar Fásica, Fase Dos*, Yumpu), en línea: <<http://links.uv.es/52IPQVS>>.
- LAMAS, C. (1997): «Los primeros contactos», en M. Coletti y J. Linares: *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática*, Barcelona, Paidós, pp. 83-124.
- LÁZARO, S., E. RUBIO, A. JUÁREZ, J. MARTÍN y R. PANIAGUA (2007): *Aprendiendo la práctica del trabajo social*, Madrid, Universidad Pontificia Comillas.
- LINARES, J. L. (1996): *Identidad y narrativa*, Barcelona, Paidós.

- LINARES, J. L. (1997): «Modelo sistémico y familia multiproblemática», en M. Coletti y J. L. Linares: *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática: la experiencia de Ciutat Vella*, Barcelona, Paidós, pp. 23-44.
- LINARES, J. L. y C. CAMPO (2000): *Tras la honorable fachada: Los trastornos depresivos desde una perspectiva relacional*, Barcelona, Paidós.
- LINDEMANN, E. (1944): «Symptomatology and management of acute grief», *American journal of psychiatry*, 101(2), pp. 141-148.
- LÓPEZ BAÑOS, F., R. MANRIQUE y S. OTERO (1990): «Los sistemas observantes: conceptos, estrategias y entrenamiento en terapia familiar sistémica», *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 10(33), pp. 203-220.
- LUKÁCS, G. (1969): *Historia y consciencia de clase. Estudios de dialéctica marxista*, México, Grijalbo.
- LYOTARD, J. F. (1984): *The postmodern condition: A report on knowledge, trans*, Minneapolis, Geoff Bennington and Brian Massumi/University of Minnesota Press, p. 81.
- MADIGAN, S. y D. EPSTON (1995): «De “mirada psiquiátrica” a las comunidades de interés: de Monólogo profesional al diálogo», en S. Friedman: *El equipo reflexivo en acción: Innovaciones en la clínica práctica*, Nueva York, Guilford Press, pp. 257-276.
- MAHONEY, M. J. (1991): *Human change processes: The scientific foundations of psychotherapy*, Nueva York, Basic Books.
- MAHONEY, M. y R. A. NEIMEYER (1998): *Constructivismo en Psicoterapia*, Barcelona, Paidós.
- MARTÍNEZ REINOSO, R. (2015): «Marxismo, posmodernidad y postestructuralismo», *Astrolabio: revista internacional de filosofía*, 17, pp. 140-152.
- MATURANA, H. (1994): *Observar la observación. En Elkäim. La terapia familiar en transformación*, Barcelona, Paidós.
- (2005): «Realidad: la búsqueda de la objetividad o la persecución del argumento que obliga», en M. Pakman (comp.): *Construcciones de la Experiencia Humana. Vol I*, Barcelona, Gedisa S. A., pp. 51-138.
- MATURANA, H. y F. VARELA (1984/1987/1994): *El árbol del conocimiento: las bases biológicas del conocimiento humano*, Santiago, Universitaria S. A.
- MCLAUGHLIN, D. y W. G. TIERNEY (1993): *Nombrando vidas silenciadas: narrativas personales y el proceso de cambio educativo*, Nueva York, Routledge.
- MÉNDEZ LÓPEZ, A. J. y J. V. PÉREZ COSÍN (2017): *Ciencias Sociales y Proyectos Comunitarios. Epistemología, Metodología y Experiencias*, Valencia, Tirant Humanidades.

- MÉNDEZ, R., D. WRAAGE y S. FAINBURG (2009): *La práctica del Trabajo Social, ¿visibilización de un discurso contra hegemónico?*
- MINISTERIO DEL INTERIOR (2016): *Informe 2015 sobre la evolución de “los delitos de odio” en España*, Ministerio de Salud, Política Social e Igualdad, en línea: <www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/delitos-de-odio/estadisticas>.
- MOIX, M. (2004): «El trabajo Social y los Servicios Sociales. Su concepto», *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, pp. 131-141.
- MORGAN, A. (2000): *¿Que es la terapia narrativa?*, traducción de M. Rivera de Torreón, Adelaida, Dulwich Centre Publications.
- MORÍN, E. (1996): «Por una reforma del pensamiento», *Correo de la UNESCO*, 49(2), pp. 10-14.
- MOYSER, G. (1988): «Non-standardized interviewing in elite research» en R. G. Burgess, *Studies in qualitative methodology*, 1(2), Greenwich, JAI Press, pp. 109-136.
- MUSIL, L. (2004): «*Me gustaría ayudarte, pero...*». *Dilemas de trabajo con clientes en las organizaciones*, Absolonova, Marek Zeman.
- MYERHOFF, B. (1976): *Peyote hunt: The sacred journey of the Huichol Indians*, Cornell Ithaca / Londres, University Press.
- (1982): «Life history among the elderly: Performance, visibility and remembering», en J. R. (ed.): *A Crack In The Mirror: Reflexive Perspectives In Anthropology*, Filadelfia, University of Pennsylvania Press, pp. 99-117.
- (1986): «Life not death in Venice», en V. W. Turner y E. M. Bruner: *The anthropology of experience*, Chicago, The University of Illinois Press, pp. 261-286.
- NARDONE, G. y C. PORTELLI (2006): *Conocerse a través del Cambio*, Barcelona, Herder.
- NCUBE, N. (2006): «The Tree of Life Project: Using narrative ideas in work with vulnerable children in Southern Africa», *International Journal of Narrative Therapy and Community Work*, 1, pp. 3-16.
- (2007): «The Tree of Life: An approach to working with vulnerable children» [DVD], Adelaida, Dulwich centre Institute of Community Practice.
- NETTO, J. P. (1992): *Capitalismo monopolista y servicio social*, San Pablo (Brasil), Cortez.
- NEWMAN, F. y L. HOLZMAN (1999): «Beyond narrative to performed conversation», *Performing psychology: A postmodern culture of the mind*, pp. 87-110.
- NISBETT, R. E. (2016): *Mindware. Herramientas para pensar mejor*, Barcelona, Penguin Random House Grupo Editorial.

- O'HANLON, B. (2001): *Desarrollar posibilidades*, Barcelona, Paidós.
- O'HANLON, W. H. (1993): *Raíces profundas. Principios básicos de la terapia y la hipnosis de Milton Erickson*, Barcelona, Paidós.
- OJEDA, A. (2003): «Psicoterapia sistémica centrada en narrativas: una aproximación», *Límite: revista de filosofía y psicología*, 10, pp. 47-64.
- ORTI, A. (1994): «La apertura y el Enfoque Cualitativo Estructural: La entrevista Abierta y el Grupo de Discusión», en M. García, J. Ibáñez y F. Alvira: *El Análisis de la Realidad Social: métodos y técnicas de Investigación*, Madrid, Alianza, pp. 171-204.
- (1995): «La confrontación de modelos y niveles epistemológicos en la génesis e historia de la investigación social», en J. M. Delgado y J. Gutiérrez: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Madrid, Síntesis, pp. 87-99.
- ORTIZ-OCAÑA, A. (2015): «La concepción de Maturana acerca de la conducta y el lenguaje humano», *Revista CES Psicología*, 8(2), pp. 182-199.
- PAKMAN, M. (1994): «Investigación e intervención en grupos familiares: una perspectiva constructivista», en J. M. Delgado y J. G. Fernández: *Métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales*, Madrid, Síntesis, pp. 359-378.
- (1995): «Redes: una metáfora para práctica de intervención social» en E. Dabas y D. Najmanovich: *Redes: el lenguaje de los vínculos*, Buenos Aires, Paidós, pp. 294-302.
- (1996): *Construcciones de la experiencia humana Vol I*, Gedisa.
- PARAD, H. J. (1965): *Crisis intervention: Selected readings. Families International*, Nueva York.
- PARÉ, D. A. y D. SAWATZKY (1999): «Discursive Wisdom: Reflections on Ethics and Therapeutic Knowledge», *Conference Proceedings of New Zealand Association of Counsellors Annual Conference*, Nueva Zelanda, Hamilton.
- PATTON, M. Q. (1990): *Qualitative Evaluation and Research Methods*, Londres, Sage.
- PAYNE, M. (1995): *Teorías contemporáneas de Trabajo Social*, Barcelona, Paidós.
- (2012): *Terapia narrativa: una introducción para profesionales*, Barcelona, Paidós.
- PENN, P. (1998): «Rape flashbacks: Constructing a new narrative», *Family Process*, 37(3), pp. 299-310.
- PENN, P. y M. FRANKFURT (1994): «Creating a participant text: Writing, multiple voices, narrative multiplicity», *Family Process*, 33(3), pp. 217-231.

- PÉREZ COSÍN, J. V. y J. P. DESLAURIERS (2004): «El reto del conocimiento en la práctica del Trabajo Social», *Cuadernos de Trabajo Social*, pp. 195-210.
- PÉREZ SOTO, C. (2009): «Capítulo III: Vicios que entorpecen la discusión teórica en psicología», en C. Pérez Soto: *Sobre la condición social de la psicología*, Santiago, LOM, pp. 45-64.
- PERLMAN, H. H. (1965): *El trabajo social individualizado*, Madrid, RIALP.
- PIAGET, J. (1973): *Seis estudios de psicología*, Barcelona, Barral.
- PINCUS, A. y A. MINAHAN (1973): *Social work practice: model and method. Peacock series in social work*, Universidad de Michigan, F. E. Peacock.
- POLKINGHOME, D. E. (1988): *Conocimiento narrativo y ciencias humanas*, Albany (Nueva York), State University of New York Press.
- (2004): *La terapia narrativa y el posmodernismo*, Londres, L. E. Angus y L. McLead.
- POLKINGHOME, D. E., J. O. PROCHASKA, y C. C. DICLEMENTE (1998): «Hacia un modelo integral y transteórico de cambio», en W. Miller y N. Heather: *El tratamiento de conductas adictivas*, Nueva York, Plenum Press, pp. 3-27.
- PUIG I CRUELLS, C. (2011): «La supervisión de los equipos de Servicios Sociales: una oportunidad...», *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, pp. 123-133.
- (2011): «Trabajo Social y supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales», *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 49, pp. 47-73.
- QUIROZ, M. H. e I. PEÑA (1998): *El sociodiagnóstico*, Concepción, Universidad de Concepción.
- RAMÍREZ DE MINGO, I. (1992): *El trabajo social en los servicios de la salud mental*, EUDEMA Universidad.
- (1994): «La intervención profesional en situaciones de crisis», *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 1, pp. 71-76.
- RAMOS, R. (2001): *Narrativas contadas, narraciones vividas*, Barcelona, Paidós.
- RAPOPORT, L. (1970): «Crisis intervention as a mode of brief treatment» en W. R. Robert y H. N. Robert (comps): *Theories of Social Casework*, Chicago, University of Chicago Pres.
- RICHMOND, M. (1996): *El caso social Individual: El diagnóstico Social* (2.^a ed.), Madrid, S. L.
- RICOEUR, P. (1976): «La métaphore vive», *Revisión de Estudios Religiosos*, 2(1), pp. 23-30.

- RICOEUR, P. (1987): *Tiempo y narración I: Configuración del tiempo en el relato histórico*, Madrid, Ediciones Cristiandad.
- (1987): *Tiempo y Narración II: Configuración del tiempo en el relato de ficción*, Madrid, Ediciones Cristiandad.
- (1987): *Tiempo y Narración III: El tiempo narrado*, Madrid, Ediciones Cristiandad.
- (1992): *La función narrativa y el tiempo*, Buenos Aires, Almagesto.
- RIIKONEN, E. y G. M. SMITH (1997): *Re-Imagining Therapy: Living Conversations and Relational Knowing*, Londres, Sage.
- RIZO GARCÍA, M. (2011): «De personas, rituales y máscaras. Erging Goffman y sus aportes a la comunicación interpersonal», *Quórum Académico*, 8(15), pp. 78-94.
- RODRÍGUEZ, A. (2001): «Contextos de colaboración: entre el deseo y la realidad», *Trabajo Social Hoy*, 31, pp. 73-82.
- (2007): «Más allá de la perspectiva crítica», *Cuadernos de trabajo social*, 20, pp. 117-137.
- RODRÍGUEZ SALAZAR, T. (2000): «La fecundidad metodológica de la analogía del texto en el análisis social», *Revista Universidad de Guadalajara*, 18, pp. 26-32.
- RORTY, R. (1996): *Objetividad, relativismo y verdad: escritos filosóficos. Vol I*, Barcelona, Paidós.
- ROSCOE, K. D., A. M. CARSON y L. MADOC-JONES (2011): «Narrative social work: Conversations between theory and practice», *Journal of Social Work Practice*, 25(1), pp. 47-61.
- ROSELL, T. (1987): *La entrevista en el trabajo social*, Barcelona, EUGE.
- RUBIOL, G. y E. MATA (1992): «El treball social feminista. Una metodologia per a la igualtat d'oportunitats de la dona des dels serveis socials», *RTS: Revista de treball social*, 125, pp. 84-106.
- RUSSELL, S. y M. CAREY (2003): «Feminismo, terapia e ideas narrativas: Explorando algunas preguntas que no son tan comunes al abordar este tema», traducción de Angeles Diaz Rubin, *The International Journal of Narrative Therapy and Community Work*, 2.
- (2004): *Narrative therapy: responding to your questions*, Adelaida, Dulwich Centre Publications.
- SÁEZ, M. T. (2006): «Las terapias posmodernas: una breve introducción a la terapia colaborativa, la terapia narrativa y la terapia centrada en soluciones», *Psicología conductual*, 14(3), pp. 511-532.
- SAIDÓN, O. (1995): «Las redes: pensar de otro modo», en E. Dabas y D. Najmanovich: *Redes. El lenguaje de los vínculos*, Argentina, Paidós.

- SALVERGER-WITTENBER, I. (1980): *La relación asistencial: aportes del psicoanálisis kleiniano*, Buenos Aires, Amorrortu.
- SÁNCHEZ RENGIFO, L. M. y M. C. ESCOBAR SERRANO (2011): «La Supervisión y los Procesos de Formación Profesional en Intervención Social», *PROSPECTIVA*, 14, pp. 25-47.
- SARBIN, T. R., K. E. KAROLS y C. K. EOYANG (1988): *Nonconforming sexual orientations and military suitability*, Defense Personnel Security Research and Education Center.
- SATIR, V. (1988): *Psicoterapia familiar conjunta*, México, La prensa médica mexicana.
- (1999): *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*, México, Pax.
- SCHAEFER, H. (2014): «Psicoterapias postestructuralistas y factores de cambio: posibilidades para una práctica efectiva», *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 52(3), pp. 177-184.
- SCHÖN, D. (1987/1992): *La formación de profesionales reflexivos. Hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje de las profesiones*, Barcelona, Paidós.
- (1998): *El profesional reflexivo: como piensan los profesionales cuando actúan*, Barcelona, Paidós.
- (2005): «La crisis del conocimiento profesional y la búsqueda de una epistemología de la práctica», en M. Pakman (comp.): *Construcciones de la experiencia humana. Vol. I*, Barcelona, Gedisa, pp. 183-212.
- SEBASTIAN DE ERICE, J. R. (1994): *Erving Goffman. De la interacción focalizada al orden internacional*, Madrid, CIS.
- SELVINI, M. (1990): *Crónica de una investigación*, Barcelona, Paidós.
- SELVINI, M., L. BOSCOLO, C. CECCHIN y G. PRATA (1991): *Paradoja y contraparadoja*, Barcelona, Paidós.
- SETIÉN SANTAMARÍA, M. L. y M. J. ARRIOLA (1997): «Política social y Servicios sociales», en C. Alemán Bracho y J. Garcés Ferrer: *Política social*, Madrid, McGraw-Hill, Interamericana de España, pp. 323-353.
- SHARLIN, S. A. y M. SHAMAI (2000): «Therapeutic Intervention with Poor, Unorganized Families: From Distress to Hope», *Adolescence*, 35(139), p. 603.
- SHAWVER, L. (2005): *Nostalgic postmodernism* (vol. 1), Oakland (California), Paralogic Press.
- SHOTTER, J. (1984): *Responsabilidad social e individual*, Oxford, Basil Blackwell.
- (2005): *Wittgenstein in practice: His philosophy of beginnings, and beginnings, and beginnings*, Londres, KCC Foundation.

- SITJÀ, M. (1988): *Terminologia del Assistents Socials*, Barcelona, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña.
- SLUZKI, C. (1992): «Transformations: A blueprint for narrative changes in therapy», *Family process*, 31(3), pp. 217-230.
- (1996/1998): *La Red Social: Frontera de la práctica sistémica*, Barcelona, Gedisa.
- SNOW, D. A., E. B. ROCHFORD Jr., S. K. WORDEN y R. D. BENFORD (1986): «Frame alignment processes, micromobilization, and movement participation», *American sociological review*, 51(4), pp. 464-481.
- SOUSA, L. y C. EUSÉBIO (2005): «When multi-problem poor individuals' values meet practitioners' values!», *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 15(5), pp. 353-367.
- (2007): «When multi-problem poor individuals' myths meet social services myths», *Journal of Social Work*, 7(2), pp. 217-237.
- SPECK, R. y C. ATTREAVE (1973): *Redes Familiares*, Argentina, Amorrortu.
- STANTON, M. D. y T. C. GARDINI (1988): *Terapia familiar del abuso y adicción a las drogas/The family therapy of drug abuse and addiction (No. 159.97: 615.851)*, Buenos Aires, Gedisa.
- STUBBS, M. (1980): *Language and Literacy: The Sociolinguistics of Reading and Writing*. Londres, Routledge (trad. cast.: *Lenguaje y escuela*, Madrid, Cincel, 1984).
- TARRAGONA SÁEZ, M. (1999): «La supervisión desde una postura posmoderna», *Psicología Iberoamericana*, 7(3), pp. 68-76.
- (2006): «Las terapias posmodernas: una breve introducción a la terapia Colaborativa, la terapia Narrativa y la terapia Centrada en Soluciones», *Psicología Conductual*, 14(3), pp. 511-532.
- TAYLOR, C. (1996): *Fuentes del yo. La construcción de la identidad moderna*, Buenos Aires, Paidós.
- TEROL ROJO, G. (2013): «Lecturas de la crítica Foucaultiana a la subjetivación», *Thémata. Revista de Filosofía*, 47, pp. 273-300.
- TOMM, K. (1987): «Interventive interviewing: Part I. Strategizing as a fourth guideline for the therapist», *Family process*, 26(1), pp. 3-13.
- (1987): «Interventive interviewing: Part II. Reflexive questioning as a means to enable self-healing», *Family process*, 26(2), pp. 167-183.
- (1989): «Externalizing the problem and internalizing personal agency», *Journal of Strategic and Systemic Therapies*, 8(1), pp. 54-59.
- (1994): «Externalización del problema e internalización de la posición como agente», en M. White: *Guías para una Terapia Familiar Sistémica*, Barcelona, Gedisa, pp. 9-17.

- (1999): «Co-constructing responsibility», en K. J. Gergen y S. McNamee: *Relational responsibility: Resources for sustainable dialogue*, Londres, Sage, pp. 129-137.
- TRUETT-ANDERSON, W. (1990): *Reality isn't what it used to be: theatrical politics, ready-to-wear religion, global myths, primitive chic, and other wonders of the post-modern world*, San Francisco CA, Harper Collins.
- TURNER, V. (1974): *Dramas, Fields, and Metaphors*, Nueva York, Cornell University Press.
- (1988): *Los ritos del paso*, Madrid, Taurus.
- TWELVETREES, A. (1988/1992): *Treball de comunitat*, Barcelona, Pòrtic S. A. INTRESS.
- UGAZIO, V. (1998): *Historias permitidas, historias prohibidas. Polaridad semántica familiar y psicopatología*, Barcelona, Paidós.
- URIBE M, L. (2015): *Enseñar la práctica narrativa con mirada narrativa*, Grupo Terapia Narrativa Coyoacan, en línea: <http://terapiannarrativa.coyoacan.blogspot.com.es/2015_03_01_archive.html>.
- VALLES, M. (1997/1999): *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*, Madrid, Síntesis Sociología.
- VAN GENNEP, A. (1960/2008): *Los ritos de Paso*, Madrid, Alianza.
- VÉLEZ RESTREPO, O. L. (2003): *Reconfigurando el trabajo social: perspectivas y tendencias contemporáneas*, Buenos Aires, Espacio.
- VISCARRET GARRO, J. J. (2009): Modelos de intervención en Trabajo Social, en F. Fernández García: *Fundamentos del Trabajo Social*, Alianza-Editorial, pp. 293-344.
- VON BERTALANFFY, L. (1979): *Perspectivas en la teoría general de sistemas*, Madrid, Alianza.
- VON SCHLIPPE, A. y J. SCHWITZER (2003): *Manual de Terapia y asesoría sistémica*, Barcelona, Herder.
- VYGOTSKY, L. (1979): *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*, Barcelona, Crítica.
- (2010): *Pensamiento y lenguaje*, Barcelona, Paidós.
- WALDGRAVE, C., K. TAMASESE, F. TUHAKA y W. CAMPBELL (2003): *Just therapy*, Adelaida, Dulwich Centre Publications.
- WALTERS, M., B. CARTER, P. PAPP y O. SILVERSTEIN (1988/1991): *The invisible web: Gender patterns in family relationships*, Nueva York, Guilford Press.

- WALTON, R. G. (1986): «Integrating formal and informal care: the utilization of social support networks: papers from the Anglo/American Study Course 8-11 May 1984», *Malvern: a supplement to the British Journal of Social Work*, Academic Press for the British Association of Social Workers.
- WATZLAWICK, P. y G. NARDONE (2000): *Terapia breve estratégica. Pasos hacia un cambio de percepción de la realidad*, Barcelona, Paidós.
- WATZLAWICK, P., J. BEAVIN y D. D. JACKSON (1971): *Teoría de la comunicación humana*, Buenos Aires, Tiempo Contemporáneo.
- WEEDON, C. (1997): *La práctica feminista y teoría postestructuralista* (2.ª ed.), Oxford, Blackwell.
- WEINGARTEN, K. (1998): «The small and the ordinary: The daily practice of a postmodern narrative therapy», *Family process*, 37(1), pp. 3-15.
- WHITE, C. (2016): *A memory book for the field of narrative practice*, Adelaide, Dulwich Centre Publications.
- WHITE, H. (1987): *El contenido de la forma. Narrativa, discurso y representación histórica*, Barcelona, Paidós.
- WHITE, M. (1989/1994): *Guías para terapia familiar sistémica*, Barcelona, Gedisa.
- (1993): «Deconstruction and therapy», en G. Gilligan y R. Price (eds.): *Therapeutic conversations*, Nueva York, WW Norton & Co, pp. 22-61 (reed. de 1991, Dulwich Centre Newsletter, pp. 1-21).
- (1995-2002): *Reescribir la vida. Entrevistas y ensayos*, Barcelona, Gedisa.
- (1997): *El enfoque narrativo en la experiencia de los terapeutas*, Barcelona, Gedisa.
- (2000): *Reflections on narrative practice*, Adelaide, Dulwich Centre Publications.
- (2002): *Notas del Taller*, en línea: <<http://dulwichcentre.com.au/notas-del-taller-por-michael-white.pdf>>.
- (2002): «Reaccionar con la historia: lo ausente pero implícito», en M. White: *Reflexiones sobre la práctica narrativa: Ensayos y entrevistas*, Barcelona, Gedisa, pp. 35-58.
- (2002): «Respondiendo a una falla personal», *The International Journal of Narrative Therapy and Community Work*, 3.
- (2003): «Narrative practice and community assignments», *International Journal of Narrative Therapy & Community Work*, 2, pp. 17-55.
- (2004): *Narrative Practice and Exotic Lives: Resurrecting diversity in everyday life*, Adelaide, Dulwich Centre Publications.

- (2004a): «Working with people who are suffering the consequences of multiple trauma: A narrative perspective», en D. Denborough (ed.): *Trauma: Narrative responses to traumatic experience*, Adelaida, Dulwich Centre Publications, pp. 25-85.
 - (2004b): «Children, trauma and subordinate storyline development», en D. Denborough (ed.): *Trauma: Narrative responses to traumatic experience*, Adelaida, Dulwich Centre Publications, pp. 25-85.
 - (2007): *Maps of narrative practice*, Nueva York, WW Norton & Company.
- WHITE, M. y D. EPSTON (1993): *Medios narrativos para fines terapéuticos*, Barcelona, Paidós.
- WHITTAKER, J. K. y J. GARBARINO (1983): *Social support networks: Informal helping in the human services*, Transaction Publishers.
- WITTGENSTEIN, L. (1988): *Investigaciones filosóficas*, Barcelona, Crítica.
- WOOD, D., J. BRUNER y G. ROSS (1976): «The role of tutoring in problem solving», *Journal of child Psychology and Psychiatry*, 17(2), pp. 89-100.
- YUEN, A. y C. WHITE (2007): *Conversaciones sobre género, cultura, violencia y práctica narrativa: Historias de esperanza Y la complejidad de las mujeres de muchas culturas*, Adelaida, Dulwich Centre Publications.

DESARROLLO TERRITORIAL

la narrativa...
locales. Creamos contextos para...
diversidad. La pregunta permite que la persona
pueda narrar su historia. Tomarse el tiempo
para conversar con las personas y encontrar
sus fortalezas. Historias que crean los
mundos que habitamos. Crear puertas de en-
trada para que la gente participe. "Solo en la
presencia de la contradicción se crea la con-
ciencia". Un viaje de co-descubrimiento.
"Hasta que la dignidad se haga costumbre".
"Las personas son expertas en sus vidas" "el
... persona nunca es

La práctica narrativa se ha convertido en un nuevo paradigma de la intervención social, por ello es importante acercarse al conocimiento de la construcción epistemológica de este modelo de trabajo social. El objetivo es demostrar su capacidad de impacto en las profesionales que trabajan en este ámbito, cuya posición de poder es cuestionada por los paradigmas posmodernos y posestructuralistas. Así mismo, nos acerca a la práctica de estas trabajadoras y demás profesionales de los servicios sociales en su ejercicio cotidiano, a cómo, a través del nuevo modelo de la práctica narrativa, se cambia la percepción de la realidad de los problemas sociales y a cómo las personas consultantes pueden encontrar un relato diferente que les permita tomar conciencia de su empoderamiento ante la adversidad.



100
fent llibres

VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

PUBLICACIONS

PUV

id1
INSTITUTO
INTERUNIVERSITARIO
DE DESARROLLO LOCAL