

---

## *La participación en servicio social<sup>1</sup>*

Beatriz Bruzatori

Si aceptamos que el Servicio Social es la disciplina que se ocupa de conocer la multiplicidad de causas de los problemas sociales y sus posibles relaciones, en función de promover la acción organizada de los hombres para la superación de los mismos, hemos de aceptar el rol protagónico que tiene la participación en los procesos de transformación social.

Entendemos la "necesidad" como motor de movilización social, en un marco que considera al hombre como "sujeto de necesidad". El diagnóstico social, fundado en el "descubrimiento de las necesidades para su superación", significa un proceso de aprendizaje que sirve al proceso de socialización, con una perspectiva transformadora.

Este proceso tiende a liberar el potencial humano de los individuos, poniendo en ejercicio la facultad decisoria de los hombres y por tanto su protagonismo en los procesos de cambio, como experiencia concreta y no como postulado teórico. Es el hombre como ser libre y responsable, con derechos y obligaciones, quien, como sujeto de la historia, debe ser autor de las decisiones que lo involucran personal y socialmente.

Este modo de descubrir las necesidades sentidas constituye el primer paso de y para la acción futura. Una vez develadas las necesidades, deberán priorizarse de acuerdo a la repercusión social que ellas signifiquen, proponiendo a tal efecto 4 niveles de análisis: individual, grupal, institucional y social.

En el nivel individual, atenderemos a lo que cada sujeto tiene y trae, su historia personal, sus necesidades y modo de resolución de las mismas.

En lo grupal, partiremos de la producción del conjunto como fruto del intercambio, donde la historia de cada individuo interactúa con la de los otros, y da lugar a una trama particular y única que le confiere identidad y se manifiesta en el tipo de necesidades que se comparten, así como en su forma de resolución de las mismas.

Lo institucional se relaciona con la estructura donde se inserta la acción, con el cuerpo normativo que prescribe lo permitido y lo prohibido, lo legítimo o ilegítimo, lo valuado o devaluado, a partir de lo cual se irán consensuando las sanciones y los premios. El disenso de lo prescripto origina conflicto. La

“institución” supone un contrato, que establece lo pertinente en esa institución y lo que no lo es, y una coordinación que tendrá características variables según su forma de manifestarse la repercusión que produce el grupo con el que se relaciona y el reconocimiento que su tarea merezca por parte de la institución a la que pertenece.

Cada uno de estos aspectos: el cuerpo normativo, el contrato y la coordinación, influyen y condicionan el quehacer individual y/o grupal que se desarrolla en la institución.

Los individuos o grupos que actúan institucionalmente tienen como parámetro la normativa de la organización; esto es lo funcional. Pero también hay un componente imaginario, que se refiere al comportamiento que los individuos o grupos adscriben a lo funcional.

Grupo e institución se representan mutua y permanentemente.

El grupo, si no quiere convertirse en una isla, se incorpora al movimiento institucional, y asume parte de lo institucional sin perder identidad. La institución a su vez avala el grupo como tal. Debemos recordar que una institución sólo tiene vida a través de los grupos humanos que la integran.

Los grupos a su vez reproducen internamente los tres aspectos que mencionamos con su propio estilo. Supongamos un centro de estudiantes: internamente establecerá sus propias normas, establecerá un contrato (lugar, horas de encuentro, etc.) y también un estilo de coordinación. Pero al insertarse concretamente en un centro educativo va a tener que interactuar con las normas de ese centro educativo, con las autoridades del mismo y con las condiciones de un contrato particular que ese centro educativo establezca.

Por último, lo “social” hará referencia al contexto global, a la situación social reinante, a lo que está pasando en el “afuera”, pero que implica y condiciona el “adentro”.

En síntesis los cuatro planos: individual, grupal, institucional y social interactúan permanentemente y se van interrelacionando en la medida en que cada uno irá reflejando de alguna manera al otro.

El ejercicio de “leer” los diferentes planos o dimensiones nos permite una visión integral del individuo en su proceso de socialización en términos concretos.

Cualquier acción que se implemente tendrá una especial resonancia en cualquiera de las dimensiones citadas. Dada la complejidad que supone cada una, la incidencia será mayor o menor. No será igual la resonancia y el ritmo de un cambio de una actitud individual de la de un cambio grupal o institucional o social. Pero todos y cada uno de ellos son los canales naturales por donde pasan los cambios que se quieren producir.

Es por esto, el agrupar las necesidades o cuestionamientos en los diferentes planos ayuda a planificar las acciones futuras con mayor objetividad, con-

ciencia de viabilidad y tiempo de ejecución, favoreciendo así el proceso de intervención en la realidad.

Esta afirmación nos introduce prácticamente en el concepto de pronóstico, también implementado como un proceso y entendido como el camino donde se inscriban las posibles articulaciones entre necesidades y respuestas, entre los supuestos teóricos y las acciones, entre el pensamiento y la acción, entre el presente y el futuro,

En el momento en que se reflexiona acerca de las posibilidades articulando la realidad observada y sistematizada en el proceso diagnóstico y las alternativas superadoras de aquello que se vive como obstáculo.

La articulación se realiza partiendo de la lectura del diagnóstico de los diferentes planos. Pero ahora se tiene posibilidad de relacionar los contenidos de esas dimensiones. Gracias a este tipo de sistematización, se incorpora la visión de la totalidad en el tratamiento de cada una de las partes, donde se va a jugar una intervención profesional directa.

Al incorporar el plano de lo social, se incorpora el nivel macro, lo que permite reconocer posturas ideológicas y principios filosóficos que se juegan en la realidad desde un plano menos manifiesto.

Una lectura integral permite aventurar un pronóstico en términos de riesgos concretos y de reconocimiento de posibilidades de los planos señalados, en relación al proceso de participación que se va desarrollando,

Se considera que es en las "potencialidades" donde se asienta la fuerza para asumir los riesgos, para decir, para participar.

Ello habilita el camino a una intervención planificada para una superación de la situación-problema, en términos de objetivación de acción. Estos, en diálogo con la realidad, conducirán a un cambio de la misma llevándonos a un nuevo diagnóstico y así sucesivamente, en una relación dialéctica, como método básico para el encuentro y la reproducción de la praxis social. La intervención planificada en una constante del quehacer profesional, que requiere de la planificación como instrumento ordenador y orientador del proceso dialéctico señalado. Planificación que sirva a la acción con la flexibilidad que requiere la realidad en que se opera.

La intervención planificada, como constante dinamizadora de la praxis social, supone el uso permanente de tácticas y estrategias que marcarán el desarrollo de la experiencia de participación.

A través de todo el proceso metodológico, debe quedar clara la presencia activa de quien "vive" un problema. Es en su participación dinámica donde la profesión de servicio social afirma su quehacer. De no ser así, se convertiría la acción en asistencialismo.