

## CONFERENCIA FAMILIA, TRABAJO CON FAMILIAS Y SERVICIO SOCIAL \*

*FAMILY, WORKING WITH FAMILIES AND SOCIAL SERVICE*

Fecha recepción: 15 de octubre-2015 / fecha aprobación: 21 de diciembre de 2015

Regina Célia Miotto<sup>1</sup>

Traducido por Romina Mariguin Martínez<sup>2</sup>

### Resumen

La incorporación de la familia como referencia en la política social brasileña revivió el debate en torno al trabajo con familias, que por mucho tiempo quedó relegado a segundo plano en el ámbito del Servicio Social brasileño. La secundarización de esos temas -familia y trabajo con familias- ha sido atribuida, por un lado, a las exigencias teórico- metodológicas impuestas para la consolidación de la profesión en los marcos de la teoría social crítica y, por otro, por las características del conservadurismo que marcaron esas temáticas en la pos reconceptualización. Por eso se impone en ese momento el gran desafío de demarcar tanto el foco de estudio sobre familia que interesa al campo del Servicio Social -en cuanto profesión y área de conocimiento-, como la construcción del debate en torno al trabajo con familias anclado en las premisas teórico- metodológicas de la teoría social crítica.

En la tentativa de enfrentar ese desafío y si es posible lanzar alguna luz sobre la temática, esta presentación se divide en tres partes. En la primera se realiza una breve contextualización de la familia como objeto de estudio e intervención del Servicio Social. En la segunda se busca demarcar algunos requerimientos para la orientación del trabajo con familias y finalmente, en la tercera se presenta la indicación de algunas pistas para el desarrollo del trabajo con familias.

**Palabras clave:** Familia, Servicio Social, Trabajo Social con familias.

### Abstract

Incorporating the family as a reference in the Brazilian social policy revived the debate around work with families, long relegated to the background in the field of Brazilian Social Service. The secundarization of these work-family issues and families- has been attributed, on the one hand, the theoretical and methodological requirements imposed for the consolidation of the profession within the framework of critical social theory and, secondly, the nature of conservatism that marked these issues in the reconceptualization pos. So is imposed at the time the great challenge of demarcating the focus of much study on family interests the field of Social Service profession and area -in terms of knowledge-such as the construction of the debate around work with families anchored in the theoretical and methodological assumptions of critical social theory

In trying to meet this challenge and if you can shed some light on the subject, this presentation is divided into three parts. In the first a brief contextualization of the family as an object of study and intervention of Social Service is performed. The second seeks to demarcate some guidance requirements for working with families and finally, in the third indicating some clues to the development of work with families is presented.

**Key words:** Family- Service Social - Social Service Work with families

\* Conferencia dictada en la Universidad Estadual de Londrina (UEL). Contiene ideas y fragmentos de artículos ya publicados en libros y revistas.

<sup>1</sup> Brasileña, Prof. Dra. Universidad Federal de Santa Catarina. [miotto@cse.ufsc.br](mailto:miotto@cse.ufsc.br)

<sup>2</sup> Chilena, Trabajadora Social, estudiante de Magister en Trabajo Social: Familia, Interculturalidad y Políticas Públicas, Departamento de Trabajo Social, Universidad Católica de Temuco. [lizemariguin@gmail.com](mailto:lizemariguin@gmail.com)

## Breve Contextualización

La familia es un sujeto privilegiado de intervención del Servicio Social desde los principios de la profesión. En Brasil el nace vinculado a los movimientos de acción social en una propuesta de dinamización de la misión política de apostolado social junto a las clases subalternas, particularmente junto a la familia obrera. O sea, el blanco predominante del ejercicio profesional es el trabajador y su familia, en todos los espacios ocupacionales. (IAMAMOTO, 1983).

A partir de entonces, se puede observar que el trabajo con familias ganó gran impulso y mayor calificación técnica en el periodo de consolidación de la profesión, a través de la apropiación del marco conceptual del Servicio Social americano, particularmente del Método del Servicio Social de Caso. De acuerdo con Nicholds (1969), ese método tenía como objetivo realizar el ajustamiento de los individuos a su medio, cooperando con ellos a fin de beneficiarlos y también beneficiar a la sociedad en general. En cuanto “método de tratamiento” incluía la necesidad de disminuir o resolver el problema traído por los “clientes” y, si es posible, modificar las dificultades y complicaciones fundamentales. La asistencia al cliente tenía como premisa la búsqueda de recursos tanto en la personalidad como en el ambiente para corregir la situación. (HAMILTON, 1976; NICHOLDS, 1969).

Esa postulación sobre el estudio social de caso trae implícita la idea de que las relaciones sociales de los individuos eran comprendidas en el plano de lo inmediato y la solución de los problemas sociales como responsabilidad de los propios individuos, léase de las propias familias. En esa perspectiva el acceso a determinados apoyos materiales y a servicios en el ámbito de las instituciones era realizado después de una serie de evaluaciones y posteriores exigencias de cambios relativos a los modos de vida de las familias. Así los estudios sociales se vinculaban mucho más a juicios morales del asistente social, que sobre las propias condiciones objetivas de vida de las familias. Todo eso guiado en la lógica que el apoyo público solo debe suceder de forma temporaria, después de agotadas las posibilidades de utilización de los recursos propios del ambiente (materiales e inmateriales). Tal perspectiva revela la franca orientación positivista/funcionalista presente en los procesos de abordaje de las familias como fue destacada por innumerables estudios, como los de Yazbek (1993) y Iamamoto (1994). Sobre esa orientación los asistentes sociales mejoraron sus instrumentos y técnicas direccionadas para el proceso de indagación y control de los modos de vida de las familias, especialmente a través de un fuerte proceso de burocratización de los procedimientos y de reglamentación para la conducción de la atención a las familias.

Esa perspectiva siguió hegemónica en el Servicio Social, hasta que autores y profesionales pasaron a discutir la profesión dentro de las bases de la teoría social de Marx. Esta permitió tanto el avance del debate teórico-metodológico de la profesión como a la construcción de su proyecto ético-político. Ese nuevo paradigma operó, en el contexto del Servicio Social, dos cambios fundamentales para establecer una nueva forma de pensar y trabajar la familia. Una se refiere a una nueva posibilidad de interpretación de la demanda. O sea, las necesidades traídas por sujetos singulares no son más comprendidas como problemas individuales/familiares. Al contrario, tales demandas son interpretadas como expresiones de necesidades humanas no satisfechas, derivadas de la desigualdad social propia de la organización capitalista. Así, se torna posible desvincularse de la idea que las necesidades expresadas en las familias y por las familias son “casos de familia” y, por consiguiente, las cuestiones que afligen a las familias no se circunscriben en el campo de la competencia o incompetencia de esos sujetos. El otro cambio derivado de la nueva perspectiva teórica se refiere al redimensionamiento exigido en relación a acción profe-

sional, tanto en lo que dice respecto a su alcance como a su direccionalidad. Con la posibilidad de postular que las soluciones de los problemas expresados en la familia y por la familia, solo se hacen efectivas, de hecho, con la transformación de las bases de producción y reproducción de las relaciones sociales – superación del modo de producción capitalista- se exige- que la acción profesional sea pensada en su teleología. O sea, como propone Guerra (2000) una acción profesional que se proyecta para además de su eficiencia operativa o de su instrumentalidad y sea comprometida éticamente con la transformación social. En ese movimiento y reconocimiento el terreno socio-histórico sobre el cual la profesión se mueve a la categoría de los Derechos y de la Ciudadanía pasa a mediar la dirección de las acciones profesionales. Los derechos, entendidos como caminos para la concretización de la ciudadanía por medio de políticas sociales orientadas para el servicio de las necesidades humanas, y el Estado reconocido como instancia responsable por esa garantía y atención. (VIEIRA, 2004; LIMA, 2006).

La adopción de la matriz de la teoría social crítica por el Servicio proporcionó un amplio desarrollo para el Servicio Social brasileiro. En ese transcurso, situado entres los años 1970-2000, se destaca el reconocimiento del Servicio Social como área de conocimiento, el avance extraordinario en el debate de sus fundamentos, el debate teórico y la inserción política en el campo de la política social. Sin embargo, en ese nuevo contexto, la familia no alcanzó el estado de objeto de estudio privilegiado en el ámbito de la profesión y eso trajo consecuencias bastantes indeseadas. El hecho de la familia y de las formas de intervención con familias no ser problematizada y trabajada dentro del nuevo marco teórico afectó profundamente el campo de la práctica profesional. Al final, las instituciones públicas o no, continuaron siendo el gran campo de trabajo para los asistentes sociales y en ellas las familias continuaron como sujetos privilegiados de intervención. En ese período de efervescencia del debate de la teoría social crítica, en las palabras de Costa (apud GOULART, 1996) la familia es vista “como un desvío de energías y de conocimientos que podrían ser canalizados para sectores dotados de mayor capacidad de respuestas en términos de transformación de las relaciones sociales en su conjunto”.

En esa divergencia pasamos a asistir una “migración” de los asistentes sociales para la búsqueda de referencias teóricas ajenas a las nuevas referencias teórica-metodológicas de la profesión. Desde finales de los años 1970 y a lo largo de la década de 1980, hubo una gran incorporación de la llamada Terapia Familiar de orientación sistémica<sup>3</sup> en la práctica de los asistentes sociales brasileiros, particularmente aquellos vinculados al área de la salud mental. Un levantamiento sobre las publicaciones sobre familia en la revista Servicio Social y Sociedad, en la década de 1980, permite observar que los artículos allí publicados revelan dos grandes tendencias. Aquellos que buscan vincular la familia a las condiciones estructurales de la sociedad, colocando la cuestión de las políticas sociales, como los artículos de Seno Cornely y de Cecilia Toron. Otros que se alinean al tratamiento de la práctica profesional y por tanto utilizan la orientación sistémica, como los artículos de Ana Maria Nunes, Maria Amalia Vitale e Beatriz Sodré.

En los años de 1990 la cuestión de la familia en el Servicio Social va a tener poca visibilidad comparada a producción sobre política social y derechos sociales, pero va siendo anunciada su pertenencia. No por casualidad, en el CBASS de 1988 ella es incorporada como uno de los hechos temáticos del Congreso. Finalmente, en los años 2000 el tema de la familia va a “tomar por arremetida” al Servicio Social. Justamente cuando la política social brasileira –en el contexto de la reforma del Estado brasileiro, inducida por los vientos de la ideología neoliberal- pasa a estructurarse dentro de la propuesta del pluralismo de bien- estar social<sup>4</sup>, enfatizando ampliamente la familia.

<sup>3</sup> A terapia familiar de orientação sistêmica

<sup>4</sup> Sobre pluralismo de bem-estar consultar Pereira (2004).

En ese momento se explicitan todas las contradicciones. Al mismo tiempo en que el Servicio Social se constituye en un área de conocimiento bastante fuerte en sus fundamentos teórico-metodológicos y ético-políticos y en el campo de la política social, se presenta bastante frágil en relación al debate sobre la temática de la familia y de la intervención profesional, particularmente sobre el “cómo hacer”<sup>5</sup>. En los términos de Campos (2008, p.114) es “de la condición de la metodología no ser otra cosa si no la forma, internamente coherente, reflejada, como nuestros fundamentos - pretensiones teóricas y metodologías- son colocadas en práctica”. Es, justamente eso que ha reclamado repuestas urgentes<sup>6</sup>.

Delante de esa breve contextualización es que pasamos a discutir cuales son los requisitos para el trabajo del asistente social con familias.

## Requisitos para el trabajo con familia

Como requisitos básicos para el trabajo con familias estamos considerando, en ese momento, la delimitación de determinada concepción de familia y de sus relaciones con la protección social pautadas en los fundamentos teórico-metodológicos de la vertiente crítica-dialéctica para así desplegarse en una práctica profesional con suficiente “consistencia interna”<sup>7</sup> guiada por los principios ético-políticos del código de ética de los asistentes sociales.

## Concepción de familia

La familia, en sus más diversas configuraciones se constituye como un espacio altamente complejo. Es construida y reconstruida histórica y cotidianamente, a través de las relaciones y negociaciones que establece entre sus miembros, entre sus miembros y otras esferas de sociedad, tales como Estado, trabajo y mercado<sup>8</sup>. Se reconoce también que además de su capacidad de producción de subjetividades, ella también es una unidad de cuidado y de redistribución interna de recursos.

Por tanto, ella no es apenas una construcción privada, sino también pública y tiene un papel importante en la estructuración de la sociedad en sus aspectos sociales, políticos y económicos. Y, en ese contexto, se puede decir que es la familia la que “cubre las insuficiencias de las políticas públicas, o sea, lejos de ser un “refugio en un mundo sin corazón” es atravesada por la cuestión social”. (MIOTO, CAMPOS, LIMA, 2004).

<sup>5</sup> O “como fazer” entendido como expressão da apropriação dos fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos do Serviço Social.

<sup>6</sup> Nesse sentido deve ser destacado os esforços empreendidos nesse momento pelo CFESS e pela ABEPPS na discussão sobre a prática profissional.

<sup>7</sup> Para Campos (2008, 117), a consistência interna das metodologias de trabalho profissional exigem: “a) seu teste operativo, configurado na capacidade traduzir em atos e posturas os conceitos e objetivos que postula. b) sua resposta definida, adaptada ao tempo e ao espaço em que se desenvolve, condicionantes de sua configuração. c) sua precisão quanto aqueles que busca atingir e à participação deles no desenvolvimento do caminho metodológico. d) sua previsão de recursos de todas as ordens, existentes e disponíveis em determinados prazos; incluem-se aí as pessoas que desenvolvem ações pautadas numa metodologia. e) seu sistema de controle das informações, monitoramento e avaliação.”

<sup>8</sup> É importante destacar que as negociações não se fazem entre sujeitos iguais, uma vez que a desigualdade grassa tanto no interior da família, como na relação dela com outras esferas da sociedade. Estas desigualdades estão vinculadas a três eixos fundamentais que são: classe, gênero e etnia.

Esa concepción, por tanto, se contrapone a aquellas concepciones que:

- Tratan la familia a partir de una determinada estructura, tomada como ideal (Pareja con sus hijos) y con papeles pre-definidos;
- Conciben la familia apenas en una perspectiva relacional. O sea, que las relaciones familiares están circunscritas apenas a las relaciones establecidas en la familia, sea en el ámbito de su domicilio, sea en la red social primaria;
- Analizan la familia solamente a partir de su estructura relacional, no incorporando las relaciones establecidas con otras esferas de la sociedad. Por ejemplo, como la relación con el Estado, a través de su legislación, de sus políticas económicas y sociales, interfiere en la historia de las familias, en la construcción de los procesos familiares que son expresados a través de las dinámicas familiares.

Consecuentemente, se contrapone a las concepciones que toman la familia como la principal responsable por el bien-estar de sus miembros, desconsiderando en gran medida a los cambios ocurridos en la sociedad. Entre los cambios que merecen destacar están los de carácter económico, relacionados al mundo del trabajo y las de carácter tecnológico, particularmente aquellos vinculados al campo de la reproducción humana y de la información. Además, sin duda, de las nuevas configuraciones demográficas, que incluyen familias menores, familias con más adultos mayores y también de las nuevas formas de sociabilidad diseñadas en el interior de la familia. Una sociabilidad marcada por el aumento de la tensión entre los procesos de individualización y pertenencia. Tales indicadores señalan que la familia no tiene condiciones objetivas de enfrentar las exigencias que están siendo colocadas sobre ella en la sociedad contemporánea, especialmente en los países como Brasil que es marcado por una desigualdad estructural.

De esas afirmaciones resulta una cuestión fundamental para el Servicio Social, que es la demarcación del foco de interés cuando se piensa la cuestión de la familia. En ese sentido, considerando que el objeto de trabajo de los asistentes sociales son las expresiones de la cuestión social y que las acciones de estos profesionales inciden directamente en la construcción de la protección social en la perspectiva de los Derechos, obviamente el foco de interés central del Servicio Social es la relación familia y protección social.

## Familia y protección social

Pensar la familia en el campo de la protección social implica reconocer que la familia en su dimensión simbólica, en su multiplicidad, en su organización es importante en la medida que subsidia la comprensión sobre el lugar que le es atribuido en la configuración de la protección social de una sociedad, en determinado momento histórico. Particularmente, como ella es incorporada a la política social, cuales familias son incorporadas y cuales políticas y los impactos que esas políticas tienen en la vida de la familias. Como afirma Esping-Andersen la forma de gestionar y distribuir los riesgos sociales entre el Estado, el mercado y la familia hace una gran diferencia en las condiciones de vida de una población (Esping-Andersen, 2000). Por tanto para pensar en trabajo con familias es importante reconocer cuales son las tendencias predominantes en

la incorporación de la familia en el campo de la política social en cuanto sujeto destinatario. A grueso modo, hemos indicado que actualmente existen dos grandes tendencias en disputa en ese campo que venimos denominando de propuesta familista y de propuesta protectora.

La idea central de la propuesta familista reside en la afirmación de la tradición secular que existen dos canales naturales para satisfacción de las necesidades de los individuos: la familia y el mercado. Solamente cuando esos fallan es que la interferencia pública debe actuar y, de manera transitoria. Entonces la idea que viene integrada en el campo de la incorporación de la familia en la política social es la idea de falencia de la familia. O sea, la política pública actúa prioritariamente, de forma compensatoria y temporaria, como resultado de su falencia en la provisión de condiciones materiales e inmateriales de sobrevivencia, de soporte afectivo y de socialización de sus miembros. Eso corresponde a una menor provisión de bien-estar por parte del Estado.

El fracaso de las familias es entendido como consecuencia de la incapacidad de gestionar y optimizar sus recursos, de desenvolver adecuadas estrategias de sobrevivencia y de convivencia, de cambiar comportamientos y estilos de vida, de articularse en redes de solidaridad y también de ser incapaces de capacitarse para cumplir con las obligaciones familiares.

Esa concepción fue delineada en el centro del desarrollo capitalista y del liberalismo económico - siglo XVIII y IXX- cuando, con la separación entre casa y mercado, se conformó una nueva forma de familia (familia nuclear burguesa). En ese momento, fue delegada a la familia la responsabilidad por la reproducción social y también para dentro de ellas los problemas y los conflictos generados en la esfera de la producción. Al final, la insuficiencia de recursos para la provisión de bien-estar derivadas, por ejemplo, del desempleo, paso a ser tratado como "caso", o, "problemas de familia". Esa es, por tanto, la concepción que se revitaliza en el seno del ideario neo-liberal, con la proposición del pluralismo de bien-estar social. Proposición que se realiza en una realidad donde se está cada vez más distante de la posibilidad de la familia contar con una fuente de recursos suficientes para responder a las necesidades de sus miembros y las expectativas que le son asignadas (MARTIN, 1995; MIOTO, 2004). Esta es una cuestión crucial en el análisis de la imposibilidad real de "revivir" de la familia como instancia principal de protección social.

La crítica más contundente a la afirmación de la familia como referencia de las políticas públicas, en la actualidad, está asociada al regreso de la participación del Estado Social en la provisión de bien-estar. O sea, desvía de la ruta de la garantía de los derechos sociales a través de políticas públicas de carácter universal y entra en ruta de la focalización de las políticas públicas en los seguimientos más pauperizados de la población, fortalece significativamente el mercado en cuanto instancia de provisión de bien-estar y apuesta en la organización sociedad civil como proveedora. En esa configuración la familia es llamada a reincorporar los riesgos sociales y con eso se presencia un retroceso en términos de ciudadanía social.

Al contrario, en la propuesta protectora, se persiste en la afirmación que la protección se efectiva a través de la garantía de derechos sociales universales, pues solamente a través de ellos es posible consolidar la ciudadanía y caminar para la equidad y la justicia social. De acuerdo con Esping-Andersen, se puede decir que la ciudadanía social se vincula a dos procesos: al proceso de desmercadorización- que consiste en la posibilidad que el individuo y la familia tienen de mantenerse sin depender del mercado-; y al proceso de "desfamiliarización". Desfamiliarización, significa una disminución de la responsabilidad familiar en relación a provisión de bien estar social, sea a través del Estado o del mercado. Como afirma Chiara Saraceno (1996), la presencia

del Estado en la garantía de los derechos sociales torna posible la autonomía de los individuos en relación a la autoridad familiar y de la familia en relación a la parentela y la comunidad. Presupone la disminución de las cargas familiares y la independencia de la familia especialmente en relación al parentesco. En esa perspectiva las políticas públicas son pensadas en el sentido de “socializar anticipadamente los costos enfrentados por la familia, sin esperar que su capacidad se agote”. Esa concepción tiene una consecuencia importante para el ejercicio profesional, pues hay desplazamiento del eje de búsqueda de las causas de los problemas y conflictos, en un análisis predominantemente relacional, y camina para el fortalecimiento de las posibilidades de protección de las familias. Ese proceso compartido con las familias desemboca en la construcción de su autonomía en cuanto sujetos y por tanto no son tratados como objetos terapéuticos.

Esa diferenciación entre propuestas nos da la medida clara de la tensión de proyectos en el campo de la política social. Tal tensión acontece desde el plano de la formulación de la política hasta su proceso de implantación y ejecución. Por tanto, las acciones profesionales desarrolladas en el ámbito de las políticas sociales expresan tanto una concepción de familia como de sus relaciones en el campo social. Eso significa decir que como los profesionales desarrollan sus acciones se torna una cuestión fundamental en la declaración de proyectos profesionales y societarios.

## **El trabajo con familias: algunas indicaciones para la afirmación de la propuesta protectora**

Teniendo en cuenta las referencias presentadas y retomando la idea de las posibilidades que el paradigma crítico-dialéctico abrió para el redimensionamiento de la acción profesional es necesario demarcar ese redimensionamiento en el campo del trabajo con familias. En ese sentido se hace necesario reafirmar como las demandas de las familias son interpretadas y cual direccionalidad es dada para la atención de tales demandas por los asistentes sociales, a través de su proceso de trabajo.

En relación a la interpretación de la demanda, su comprensión parte de la idea que las demandas son expresiones de necesidades, derivadas especialmente de la desigualdad social propia de la organización capitalista, y por tanto, no pueden ser más tomadas como problemas de familia. Así, el asistente social pasa a desvincular la satisfacción de las necesidades sociales a la competencia o incompetencia individual/de las familias. O sea, comprendiendo los procesos familiares como una construcción singular, con diseño en la familia, en el entrecruzamiento de las múltiples relaciones, que condicionan y definen la dinámica familiar. Esa comprensión de procesos familiares permite en primer lugar desvincularse de la idea de una dinámica familiar reducida a la comprensión de las relaciones de afecto y cuidado en el interior de la familia. O sea, el desafío es buscar como esa dinámica es definida por la multiplicidad de factores que incide sobre ella y, por tanto, exige un análisis profundo entre la estructura de protección que las familias presentan y la estructura necesaria para que ellas puedan hacer frente a sus necesidades en los diferentes momentos y situaciones de la vida. Se adopta como un buque insignia del conocimiento de las familias, la categoría de las necesidades humanas y su estructura de cuidado y protección, en vez del inventario e historia de sus problemas y dificultades. En fin, se entiende que la responsabilidad de la protección social no está restringida a las familias y, por tanto, la solución de los mismos excede sus posibilidades individuales. Condiciona la protección social,

ejercida por la familia, al acceso a los ingresos y al usufructo de bienes y servicios de carácter universal y de calidad.

En lo concerniente a la direccionalidad de la acción profesional, como ya fue afirmado, está la exigencia que sea pensada en su teleología. Además de su eficiencia operativa o de su instrumentalidad. Por tanto, hay necesidad de incorporar a ella el compromiso ético con la transformación social, que en ese contexto socio-histórico se traduce en conquista y garantía de derechos. Esa perspectiva implica que, al reconocer que las familias presentan demandas que extrapolan sus posibilidades de respuestas y esas se encuentran también fuera de ellas, la acción profesional no puede direccionarse apenas considerando las familias en cuanto sujetos singulares. Eso implica el redimensionamiento de la intervención profesional, a partir de la perspectiva de la integralidad de las acciones articuladas en diferentes niveles. Esos niveles serían: proposición, articulación y evaluación de políticas sociales, organización y la articulación de servicios y atención a situaciones singulares (MIOTO, 2000).

La evaluación y propuesta de políticas públicas consiste en establecer mecanismos de sistematización y estudio de informaciones sobre las familias en, básicamente, dos aspectos. El primero se vincula a las necesidades de las familias que pueden ser identificadas en las unidades de servicios, a través de las demandas de sus usuarios. El segundo, sobre elementos que puedan subsidiar la evaluación de los impactos que las políticas públicas tiene en el cotidiano de la vida de las familias. Ese conocimiento es que torna posible, no solo la evaluación de las políticas, sino también el proceso de propuestas, a través de acciones colectivas y de control social.

La organización y la articulación de servicios es un aspecto fundamental para atender las necesidades de las familias y garantizar eficazmente una estructura de cuidado y protección. Eso solo se torna posible cuando la organización de los servicios es estructurada de forma de permitir y facilitar el acceso de las familias. Cubre un arco bastante grande de cuestiones, que va desde los horarios de funcionamiento de los servicios hasta los niveles de exigencias dirigidos a las familias. La evaluación de esas exigencias es fundamental para que el servicio no se transforme también en una fuente más de estrés para las familias. Por tanto, la creación de espacios de gestión democrática, con participación de las familias en cuanto sujetos de derechos, se torna un mecanismo necesario, interesante y saludable. La atención de familias en situaciones singulares se refiere al trabajo desenvuelto directamente con las familias. Ocurre, a través de un proceso compartido entre familias y profesionales mediante el cual la autonomía de las familias se construye, se reconstruye y se preserva. De forma general, el objetivo principal es identificar las fuentes de dificultades familiares, sus posibilidades de cambios y los recursos necesarios para que las familias consigan articular respuestas compatibles con una mejor calidad de vida. Tales cambios presuponen transformaciones tanto en los patrones de relaciones internas de la familia, como de los patrones de relaciones entre ella y las otras esferas de la sociedad. Esto implica en el desarrollo de la capacidad de discernir los cambios posibles de ser realizados en el ámbito de los grupos familiares y de sus redes, de aquellas que exigen el compromiso en procesos sociales más amplios para que ocurran transformaciones de orden estructural.

La articulación en esos diferentes niveles requiere la puesta en marcha de diferentes acciones profesionales que se estructuran en tres grandes procesos: procesos político organizativos, procesos de gestión y planificación y procesos socio-asistenciales (MIOTO; NOGUEIRA, 2006; MIOTO; LIMA, 2009). Resumidamente, **los procesos político-organizativos** en el trabajo con familias implican acciones que privilegian e incrementan la discusión de la relación familia y



protección social en la esfera pública, teniendo como objetivo el rompimiento con la ideología vigente de la familia como responsable de la protección social, buscando la garantía y ampliación de los derechos sociales. Acciones que consideren no solo las necesidades inmediatas, más la proyección, a medio y a largo plazo, la construcción de nuevos patrones de sociabilidad entre los sujetos. Las acciones en ese ámbito poseen carácter colectivo y entre ellas se destacan las de asesoría y movilización junto a las familias, a los consejos de derechos y los movimientos sociales organizados. Los **procesos de planificación y gestión** vinculan el conjunto de acciones profesionales desmenuadas con enfoque en la *planificación institucional* como instrumento de gestión y administración de políticas y servicios. Buscan el desplazamiento del foco de atención de los objetivos institucionales para la atención de las necesidades de las familias. En ese sentido es fundamental la interferencia en el sentido de construir prácticas efectivas de intersectorialidad, o de gestionar las relaciones interinstitucionales en la búsqueda de aliviar la carga de trabajo dada por los servicios a las familias. O sea, para revertir el proceso de responsabilización de la familia por el cuidado, práctica tan naturalizada en el ámbito de equipos multidisciplinarios. Finalmente los **procesos socio-asistenciales** corresponden a las acciones profesionales desmenuadas directamente con las familias. Su lógica reside en atenderlas, en cuanto sujetos y no como objetos terapéuticos. Así, se busca responder a sus demandas/necesidades en una perspectiva de construcción de la autonomía. Autonomía que les permitan un involucramiento activo en el contexto de la participación política.

Partiendo de esas indicaciones es que se torna posible para el trabajo con familias la construcción de metodologías de trabajo. Metodologías entendidas como opciones realizadas por los profesionales por determinadas formas de conducción de las acciones profesionales en determinado momento teniendo en vista la efectivación de determinados objetivos y finalidades. Por tanto ellas no pueden ser construidas *à priori*, pero sí en el proceso. En fin, una construcción que depende de la definición de los fundamentos teórico metodológicos y ético-políticos que sustentan las acciones profesionales, de las finalidades que orientan tal acción, además del conocimiento/investigación necesarios sobre el objeto de la acción y de los objetivos que se quieren alcanzar. Son estas definiciones que van a orientar y exigir otras definiciones tales como los sujetos destinatarios de las acciones, las formas de abordaje, los instrumentos técnico-operativos, bien como los recursos necesarios. Por tanto, todo ese proceso no acontece de forma aleatoria, más de forma planeada y anclada en una documentación que alimenta el propio proceso. Como afirma Campos (2008, 117), al discutir metodología del trabajo social, la consistencia interna de las metodologías de trabajo profesional exigen: "a) su prueba operativa, configurada en la capacidad de traducir en actos y posturas los conceptos y objetivos que postula. b) su respuesta definida, adaptada al tiempo y al espacio en que se desenvuelve, condicionantes de su configuración. c) su precisión en cuanto a aquellos que busca alcanzar y a la participación de ellos en el desarrollo del camino metodológico. d) su previsión de recursos de todas las ordenes, existentes y disponibles en determinados plazos; se incluyen ahí las personas que desenvuelven acciones pauteadas en una metodología. e) su sistema de control de las informaciones, monitoriamiento y evaluación."

Concluyendo, quiero enfatizar que la discusión y las indicaciones propuestas deben ser entendidas como contribuciones para el debate. Para un debate que necesita ser fortalecido y profundizado para que se pueda construir un campo estructurado de conocimiento, que permita sustentar el ejercicio profesional de los asistentes sociales con familias en una lógica protectora y que, de hecho, pueda materializar el proyecto ético-político del Servicio Social.

## Referencias Bibliográficas

- CAMPOS, M. S. *As metodologias e seus componentes: conferência, metodologias do trabalho social*. São Paulo: IEE/PUC-SP, 2008. p. 113-129.
- ESPING-ANDERSEN, G. *Fundamentos sociales de las economías postindustriales*. Barcelona: Ariel, 2000.
- GUERRA, Y. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. *Serviço Social e Sociedad, São Paulo*, n. 62, 2000.
- HAMILTON, G. *Teoria e prática do serviço social de caso*. 3. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1976.
- IAMAMOTO, M. *Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1994.
- IAMAMOTO, M.; CARVALHO, R. *Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. São Paulo: Cortez, 1983.
- LIMA, T.C.S., MIOTO, R.C.T. Direitos, cidadania e necessidades humanas básicas: conceitos imprescindíveis no debate da proteção social. *Sociedade em Debate, Pelotas*, v.12,n.1, 2006, p.29-49.
- MARTIN, C. Les fonctions de la famille. *Cahiers Français*. França: La Documentación Française, set/out. 1995, n.322.
- MIOTO, R. C. T.; NOGUEIRA, V. M. R. Sistematização, planejamento e avaliação das ações dos assistentes sociais no campo da saúde. MOTA, A. E. et al. (Org.). *Serviço social e saúde: formação e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez, 2006. p. 273-303.
- MIOTO, R.C.T.; LIMA, T.C.S. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo. *Textos & Contextos*, Porto Alegre, v. 8, n.1, p. 22-48, jan./jun. 2009.
- \_\_\_\_\_. Cuidados sociais dirigidos à família e segmentos sociais vulneráveis.
- UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. *Cadernos capacitação em serviço social e política social*, Brasília: CEAD, 2000. mod. 4
- NICHOLDS, E. *Noções básicas de serviço social de caso*. 2. ed. Rio de Janeiro. São Paulo: Cortez, 1969
- PEREIRA, P. A. P. Mudanças estruturais, política social e papel da família: crítica ao pluralismo de bem-estar. In: \_\_\_\_\_. *Política social, família e juventude: uma questão de direitos*. São Paulo: Cortez, 2004. p. 25-42.
- SARACENO, C. *Sociologia della Famiglia*. Bologna: Il Mulino, 1996.
- VIEIRA, E. *Os Direitos e a política social*. São Paulo: Cortez, 2004.
- YASBEK, M. C. *Classes subalternas e assistência social*. São Paulo: Cortez, 1993.