

## Intervenir desde la cultura: reflexiones útiles para el trabajo social

**Roberto Rodríguez González**  
Facultad de Psicología  
Universidad Central  
Cuba



**Lic. Luís Manuel Peteiro Santaya**  
**Lic. María T. Rodríguez Wong**  
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba



[Ver Perfil del autor](#)

*Artículo Publicado el 21 de febrero de 2007*

### Resumen

A partir de de la experiencia de los autores se destaca la importancia de reconocer las particularidades de la formación cultura individual y grupal de aquellos sujetos con los que se pretende desarrollar trabajo social, a fin de potenciar cambios en los comportamientos de estos grupos e individuos en sentido de propiciar mejor ajustes de los mismos a los entornos meso y macrosociales en que se desempeñan. Se brindan recomendaciones de para el desarrollo de estrategias de trabajo en este sentido.

**Palabras claves:** Trabajo social, cultura, comunicación.

### Introducción

Reiteradamente escuchamos decir que de buenas intenciones está empedrado el camino al infierno. Aunque la expresión en cuestión es cuestionable desde algunas aristas, encierra una tesis válida: no resulta suficiente con tener el propósito de hacer algo por muy positivo que parezca desde cualquier perspectivas, es necesario, además, reflexionar sobre las formas pertinentes y eficientes para lograrlo, de lo contrario podemos no conseguir nuestra meta, o lo que es peor: corremos el riesgo de generar efectos imprevistos y poco deseables.

Lo anterior resulta especialmente tangible en las prácticas de los profesionales de las Ciencias Sociales, porque el hombre (y entiéndase también los diferentes grupos) en tanto ser social resulta un objeto sumamente complejo para cualquier intervención, teniendo en cuenta sobretodo la imposibilidad de predecir con precisión su comportamiento, sus reacciones ante cualquier situación, de ahí que quienes nos dedicamos a trabajar con sujetos debemos tener en cuenta no solo lo que queremos lograr, sino toda una serie de elementos que orientarán cómo alcanzar esos propósitos. En particular quienes realizan trabajo social (trabajador social), por cuanto por regla desempeñan su actividad en contactos con hombres y grupos con los que no comparte aspectos importante de las formaciones culturales.

### Desarrollo

*¿Por qué el trabajo social desde la Cultura?*

La práctica profesional del trabajador social se desempeña en espacios donde el sujeto generalmente se expresa con mayor libertad, donde es más dueño de sus acciones; pensemos por ejemplo, que aunque en el grupo familiar y comunitario (escenarios privilegiados del trabajo social) se construyen y manifiestan también normas, pautas de comportamiento, etc, estas resultan más flexibles que en el contexto laboral, por ejemplo, donde el sujeto se siente más presionado por condicionantes externos.

Pero esto no debe llevarnos a la errónea conclusión de que no existen en los contextos citados: presunciones, valores, significados e imaginarios compartidos, elementos que orientan, legitiman y regulan el comportamiento de los sujetos y grupos, y que si no los tiene en cuenta el trabajador social para proyectar y realizar su trabajo será poco probable que este sea exitoso, aún cuando pretenda objetivos que sean altamente beneficiosos para los grupos y sujetos en cuestión.

¿Cuántas veces nos desesperamos porque no logramos entender cómo las personas no captan con claridad "que lo que estamos haciendo es por su bien, que serán ellos los mayores beneficiados"?, ¿cuántas puertas tocamos con la intención de acercarnos a alguien que podemos ayudar y que, sin embargo, nos rechaza?, ¿cuántas encuentros convocadas con el fin de buscar consenso sobre sensibles problemas que afectan a todos y que, sin embargo, no logran involucrar más que a unos pocos "los de siempre"? Estos son algunos "tropiezos" que pueden aparecer, entre otras cosas por no dar suficiente valor a algo que debe lograrse para cualquier intervención con seres humanos: el conocimiento y la familiarización con su cultura, el trabajo no con ella como una variable más a manejar, sino desde la cultura.

¿Qué significa esto? Aunque el término cultura puede señalarse que aún está en construcción y no existe consenso teórico sobre su definición, consideramos válida la propuesta de E. Schein (1980) quien la relaciona esencialmente con *"las presunciones básicas, los valores, los símbolos, las normas que los grupos crean en su devenir, al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, y que han funcionado lo suficientemente bien como para ser transmitidos, enseñados a sus miembros"*. En resumen, el grupo elabora su cultura en su actividad diaria y la transmite y exige al mismo y a sus integrantes individualmente.

Estamos destacando la idea de que los grupos son el reflejo de una cultura determinada y que además, en el proceso de su desarrollo generan también características muy peculiares que van a definir las formas de entender y sentir las realidades a las que se enfrentan, los patrones de conducta aceptados ante estas situaciones, las mejores formas de solución a los conflictos, las relaciones de poder, entre otros elementos. Lo que por supuesto matiza el comportamiento del mismo y de sus integrantes individualmente.

Por ello el trabajador social tendrá que familiarizarse primero con la cultura, con el imaginario social que comparte el grupo en el que pretende intervenir y potenciar, de manera que pueda conocer las determinantes culturales que allí funcionan y sobre la base de estas crear las alternativas más factibles para enfrentar los problemas de esos grupos, o los objetivos que previamente le hayan indicado en su labor concreta. De lo contrario, pueden no comprenderse, o sencillamente rechazarse las que se consideren mejores intenciones de facilitar un cambio, por muy oportuno y beneficioso que parezca para el propio grupo. El trabajador social deberá trabajar con el grupo y no para el grupo.

El contacto inicial con los grupos deberá también tener como objetivo lograr la aceptación de estos y reconocer aquellos elementos específicos que pudieran utilizarse para lograr la implicación, el compromiso del grupo con los cambios que se pretenden promover, como elemento de garantía de que realmente sean cambios con posibilidades de consolidarse al ser pensados y realizadas desde la cultura del grupo-objeto de intervención.

Los actuales modelos que orientan la práctica de los trabajadores sociales conciben de una u otra forma un período de familiarización de estos con las comunidades u otros grupos objeto de intervención. Pero no es suficiente dedicar tiempo: penetrar la cultura de un grupo o al menos lograr el conocimiento de algunos de sus elementos y ser, además, aceptado por sus miembros. Se requiere la formación y el entrenamiento en un conjunto de habilidades del profesional encargado de esa labor, entre las que destacan:

#### *Habilidades comunicativas*

La comunicación, como proceso inherente al hombre, surge a partir de la necesidad que tiene éste de desarrollar una amplia gama de relaciones sociales con sus semejantes y con el medio en que se desenvuelve, lo que le permite desarrollarse como persona y contribuir a la sociedad en que se desempeña. Por ello se reconoce al proceso de la

comunicación en su doble carácter: condicionante y mediatizador del sistema de relaciones sociales humanas, que actúa como medio de consolidación y desarrollo de los individuos y constituye para el hombre, desde sus orígenes, una herramienta esencial para su vida en colectividad.

Los hombres se hacen en el diálogo y el intercambio permanentes; por esto la comunicación es un proceso imprescindible en la construcción de la cultura, en el camino del desarrollo (entendiendo éste no solo como desarrollo económico, sino como mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos de un país). Las transformaciones de carácter cultural son difíciles de lograr, los procesos son lentos y no se pueden violentar. En estos procesos de cambio, dominar elementos esenciales de la comunicación constituye una herramienta fundamental para el trabajo con los grupos humanos.

En los grupos y comunidades existen formas de comunicación y saberes establecidos con los cuales el trabajador social puede y debe trabajar, reconociendo la comunicación, (González Castro 1989) como proceso de intercambio participativo, dialógico y democrático, que permite a los participantes influir uno sobre el otro, centralizándose no en uno u otro de los protagonistas del proceso, sino en la relación que establece entre estos. La influencia comunicativa que surge aquí facilita la influencia psicológica de un individuo sobre otro con la finalidad de buscar un cambio. La efectividad de la comunicación se evalúa precisamente por la efectividad de esta influencia.

*¿Cómo utilizar la comunicación para facilitar la interacción con las personas?*

El estudio y aplicación de estrategias comunicativas que constituirán un importante instrumento para la práctica profesional del trabajador social, por su esencia y trascendencia en el marco de las relaciones interpersonales y sociales (Rodríguez Estrada 1985). A continuación se presentan algunas sugerencias, elaboradas a partir de la experiencia práctica de los autores, que pueden ayudar u orientar sobre las habilidades comunicativas necesarias a desarrollar para facilitar los procesos de intervención con los individuos, grupos o comunidades:

*La comunicación debe ser un proceso de diálogo constructivo. ¿Cómo lograrlo?*

Es necesario, en primera instancia, tener en cuenta que la comunicación no comienza cuando Ud. comienza a hablar. Si nuestro interés es comprender los procesos que se desarrollan en los contextos en que vamos a intervenir, es imprescindible acceder a la cotidianidad de los sujetos, comprender los significados que en ella se comparten, para lo cual es importante que Ud. sea un "buen escucha":

En segundo lugar, es fundamental dejar hablar a su interlocutor, piense que es difícil escuchar si Ud. está hablando.

También vale demostrar que quiere escuchar. Actúe interesado en la conversación, escuche para atender y no para rebatir, así ayudará a que los hablantes se sientan cómodos y se expresen libremente, es lo que llamamos "ambiente permisivo".

Sea paciente, deje tiempo suficiente para que la otra persona hable, no la interrumpa.

Haga preguntas sobre el tema, lo cual ayuda a conocer mejor los argumentos del otro y estimula al interlocutor, pues le muestra que usted está escuchando. Es recomendable para ello devolver en forma de interrogante las mismas frases utilizadas por los sujetos en su discurso; este recurso es menos agresivo que los usuales. ¿Por qué?

Mantenga su buen humor, nunca pierda el control. Una persona irritada generalmente da un significado erróneo a las palabras; evite las discusiones, pues aunque crea que ganó en realidad pierde.

Sea prudente en sus argumentos y críticas. Comience resaltándole a su interlocutor los elementos con los que Ud. está de acuerdo, lo que considera positivo o interesante; esto generará una postura positiva (no defensiva) ante la crítica. Exprese el contenido de lo que desea comunicar, pero sin hacerle daño al otro.

Demuestre siempre respeto al criterio de los demás. Para ello:

Evite considerarse a sí mismo poseedor de toda la verdad, esto puede determinar en el intercambio una postura de subestimación del criterio del otro. Es importante reconocer que la verdad generalmente se construye colectivamente y

mediante aproximaciones sucesivas, por lo cual el criterio de los demás siempre resulta valioso; por lo tanto hay que incentivarlo y respetarlo.

Utilice en la comunicación un "toque de humildad": La persona más simple puede producir y aportar ideas valiosas. Lamentablemente ocurre en muchos casos que no se les permite expresarse, o se tolera que hablen, pero no se les escucha y no se les da suficiente valor a sus criterios.

Trate de que en las situaciones de interacción grupal todos tengan la posibilidad de expresarse: en los grupos generalmente existen personas que "llevan la voz cantante", que aportan los criterios más valiosos, las buenas ideas, se ganan el derecho de hablar siempre y, en ocasiones, monopolizan la palabra. Esto no quiere decir que los demás no tengan criterio, sencillamente se va conformando o mejor dicho deformando una estructura de comunicación que no da lugar a una expresión directa y abierta de todos los participantes.

Intente crear espacios de colaboración, trabaje hacia el entendimiento: tenga siempre como meta hallar un terreno común.

Es importante concebir la comprensión mutua como el fin último de la comunicación, es decir, primero comprender y luego ser comprendido. Además, es muy importante la elaboración de un sentido común, hacer que el contenido no solo sea recibido, también es entendido a partir de que los sujetos participantes utilicen códigos que posean un significado similar para todos, es, simplemente, "hablar el mismo lenguaje". Esto es válido tanto para situaciones de interacción con sujetos aislados, como para cuando su rol sea de facilitador o conductor de grupos.

Intente imprimir una visión cooperativa de la comunicación, esta no debe verse como un eterno campo de batalla en el que se demuestra la fortaleza del criterio propio; trate de que las personas se conciben no como adversarios, sino como aliados, actores comunicativos, que aporten en la búsqueda negociada de soluciones.

Es importante transmitir la creencia de que por muy fuerte que pueda parecer cualquier punto de vista personal, siempre resultará más vulnerable que otro construido entre todos, por lo que será necesario trabajar para lograr ambientes eficientes de intercambio. Esta es la esencia de lo que usualmente escuchamos por "dos personas piensan mejor que una".

Es importante tener en cuenta que otra de las habilidades que deben desarrollar los profesionales de esta área es la observación. Teniendo en cuenta que en el proceso de comunicación se utilizan diferentes sistemas de signos, símbolos y códigos no verbales, o más comúnmente conocidos como extraverbales, que constituyen agregados o complementos del lenguaje verbal: los movimientos corporales, los gestos, las posturas, las expresiones faciales, los movimientos de los ojos, las miradas, la risa, el bostezo, los suspiros, el tono de la voz, el uso del tiempo, la apariencia física, el vestuario y otros elementos, aportan gran riqueza informativa en el proceso comunicativo, permitiendo complementar, contradecir, repetir o reforzar los mensajes verbales, acentuar o enfatizar parte de éstos, sustituirlos y regular los flujos de la interacción. Por ello deberá prestarse especial atención a este tipo de elementos, tanto para interpretar los mensajes comunicativos como para controlar lo que queremos transmitir en los nuestros.

En cualquier tipo de intervención no debe descuidarse que cuando se logra en el discurso una coherencia del lenguaje verbal y extraverbal utilizado, es decir, entre lo que se dice y todo el sistema gestual que se desarrolla, se está poniendo en práctica una estrategia comunicativa que favorece la efectividad del proceso.

## **Conclusiones**

Al desarrollar el trabajo sobre personas, grupos y comunidades, el trabajador social debe comenzar por conocer las características culturales de los mismos.

Las habilidades comunicativas resultan de valor incalculable para establecer escenario adecuados de trabajo tanto individual como grupalmente.

## **Recomendaciones**

Desarrollar el trabajo social a partir de adecuado uso de las habilidades comunicativas del trabajador social,

respetando las características culturales del entorno en que se pretende actuar.

## Bibliografía

González Castro, Vicente. (1989). *Profesión: Comunicador*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente.

Rodríguez Estrada, Mauro. (1985). *Psicología de las relaciones humanas*. Manual teórico-práctico. México: Editorial Pax.

Schein, E. (1980). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Prentice-Hall.