

CAPÍTULO 8

TÉCNICAS EN EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD PERICIAL

ACERCA DEL USO DE LAS TÉCNICAS

Pensadas como instrumentos de trabajo, las técnicas no pueden aplicarse sino en el marco de una tarea con objetivos precisos. Por lo tanto, definir esos objetivos es el punto de partida sin el cual el uso de la técnica deviene estéril e, incluso, manipulatorio. El Centro de Educación Popular (CEDEPO) sostiene que

“... las técnicas son herramientas concretas para prácticas concretas... son buscadas por hombres y mujeres creativos y desafiantes... para que la educación sea una práctica para la libertad, nunca una práctica de domesticación” (1997, Prólogo).

Desconocer que las técnicas están precedidas por una finalidad es condenarlas a ser un entretenimiento y una distracción, que en modo alguno debemos propiciar. Las técnicas son procedimientos sistematizados para organizar y desarrollar la tarea. Son un medio, no un fin, y deben ser utilizadas con flexibilidad y creatividad, considerando las características de los usuarios, así como la personalidad y destreza de quien las aplica. Cuando son adecuadamente utilizadas, otorgan la posibilidad de expresarnos y promueven la participación, cuestión que en Trabajo Social siempre destacamos como fundamental, cualquiera sea el nivel de intervención en el que actuemos. Bien utilizadas, promueven la participación y la generación de conocimientos. Son recursos abiertos, no cerrados, que sirven como disparadores de nuevas situaciones y posibilitan una lectura más crítica de lo cotidiano. Muchas veces, permiten la decodificación que no es posible realizar por la cercanía que tiene lo obvio, lo que suele presentarse como natural e incuestionable. Su uso puede propiciar el “factor de distanciamiento” (Núñez, 1996) y desde otro tipo de código (sentir lo que habitualmente se piensa; ver lo que muchas veces no se ve; pensar lo que socialmente se siente, etc.), integrar, complementar y ampliar ese proceso de decodificación.

El dominio de la técnica por parte del entrevistador resulta de gran importancia para un resultado eficaz puesto que se requiere habilidad para incluir eventuales variantes y/o para mantener la dirección de la actividad, tareas que sólo son posibles de realizar cuando el/la trabajador/a social se siente seguro/a de aquello que propone realizar. De lo contrario, puede caerse en la improvisación, descuidándose aspectos esenciales del proceso metodológico.

En ocasiones, las técnicas aparecen vinculadas al juego puesto que éste disminuye la censura y permiten pensar la cotidianidad desde la ficción, haciendo al sujeto tomar distancia de la realidad cotidiana, produciendo una ruptura de sus actividades habituales. Se ha definido al juego como toda acción gratuita, deliberada y libremente realizada. El juego permite construir un esquema para operar sobre la realidad, promueve nuevas experiencias y aumenta el número de respuestas disponibles. En tanto da lugar a la creación, es terapéutico y produce aprendizaje puesto que ocurre una transformación de la realidad al hacer, y una transformación de sí mismo, en la medida que ocurre un modificarse. El juego es concebido como una actividad de carácter voluntaria, por lo que nunca puede ser coactivo ni obligatorio; no obstante, tiene normas que rigen la conducta de los participantes. Utilizado con fines educativos, permite la transferencia de experiencias, lográndose de este modo un efecto multiplicador de la conducta.

La utilización de las técnicas debe guardar una íntima relación con el espacio donde se desarrollan. Como lo sostiene Vélez Restrepo (2003), el uso de las técnicas no está aislado del contexto donde se aplican, ni de los postulados teóricos o metodológicos que las fundamentan. Agrega la autora que el instrumental muda de piel, o de sentido, de acuerdo a los fines y propósitos políticos, sociales, institucionales y cognitivos de la acción social. En razón de ello, llama a la reflexión acerca de las consecuencias epistemológicas, metodológicas, prácticas, éticas y políticas que la utilización positivista de las técnicas le acarrea a la profesión.

ALGUNAS TÉCNICAS EN EL EJERCICIO DE LA TAREA PERICIAL

Carl Rogers describe la **técnica del reflejo**,³⁶ explicando que el mayor obstáculo comunicacional es la tendencia a enjuiciar y evaluar. Su propuesta terapéutica ha sido conocida como “no directiva” o “centrada en el paciente”. Por ello propone que antes de expresar el propio punto de vista, el interlocutor debe reformular las ideas y sentimientos de quien acaba de hablar para que éste reconozca sus propias ideas y sentimientos. En esta técnica se devuelve al entrevistado su discurso, sin la interpretación o evaluación del entrevistador/a. Implica detener transitoriamente el propio pensamiento para focalizar en el interlocutor.

Esta técnica supone una imagen de la comunicación emocional y, por lo tanto, una comprensión empática que promueve el sentimiento de autoaceptación, y aplicada en la actividad pericial puede propiciar en el otro la sensación de ser escuchado, que es una necesidad presente en todos los entrevistados/as, muchos/as de los cuales todavía no han concurrido a una audiencia y sólo se han hecho escuchar a través de sus letrados/as.

Esta técnica puede reproducir el discurso textual del entrevistado/a o reformularlo ligeramente, pero sin alterar en absoluto la posición del interlocutor. Ejemplo:

³⁶ Citado por Elena Spavieri “Principios y Técnicas de Mediación”. Edit. Biblos. Buenos Aires. 1995

“entrevistado: yo no voy a aceptar lo que nadie me quiera imponer. Entrevistador: usted dice que no aceptará imposiciones de nadie”.

La técnica del reflejo puede estar relacionada con el **parafraseo**, aunque en éste se intentan traducir los sentimientos del entrevistado despejando sus propias expresiones peyorativas, evaluativas o enjuiciadoras. De este modo, el parafraseo que realiza el entrevistador toma las ideas y sentimientos del entrevistado, pero las traduce despojadas de sus elementos hostiles, descalificatorios y/o burlones. Esto ayuda a reformular los sentimientos, hacerlos más comprensibles y aceptables para el otro y facilita mejores condiciones para acuerdos futuros toda vez que el descontrol, la ira y la hostilidad sólo sirven para bloquear la comunicación interpersonal cuando están al servicio de atacar y desacreditar a la contraparte.

Se trata de una técnica de la Mediación destinada a detectar los intereses en el discurso, es decir lo que efectivamente quiere el sujeto, más allá de su posición (lo que dice que quiere). Es por ello que parafrasear no es reiterar las palabras del otro sino reformularlas, detectando qué intereses existen detrás de ellas. Ejemplo: “entrevistado: es una loca, está enferma, no sirve para nada esta mujer. Va a destruir a mis hijos... nadie se da cuenta porque son todos ineptos. Entrevistador: usted dice que le preocupa el estado de sus hijos y la salud de la mamá de los niños y necesita una acción inmediata para protegerlos, ¿es así?”

El **refuerzo positivo** en la entrevista tiende a resaltar los aspectos positivos observados o descriptos por el entrevistado, puesto que genera confianza en sus propias capacidades y estimula al cambio o la reiteración de una conducta positiva. Se trata de confirmaciones que contribuyen a consolidar la confianza en los propios recursos personales. Cuando sólo se señalan los obstáculos, los errores, las dificultades y los riesgos, esto puede generar mayor resistencia, reforzando el miedo al cambio. Basta pensar que el proceso de aprendizaje infantil sería imposible sin el estímulo del enseñante, que inviste al aprendiente como un sujeto de conocimiento. Existen múltiples expresiones que se emplean para alentar las potencialidades del entrevistado/a y promover mayor bienestar y que constituyen para éste/a, un aliento a su autoestima y un refuerzo de sus propias capacidades. Ejemplo: “me sorprende lo bien que lo hizo... usted decía que no podría lograrlo jamás”.

Sin perjuicio de lo anterior, en ocasiones resulta muy importante confrontar al entrevistado/a con otras opiniones, distintas a la propia, alentando a la reflexión y la duda y propiciando una elaboración menos lineal y más dialéctica del conflicto; es decir, confrontándolo con las contradicciones inherentes a todo proceso de cambio. En ese sentido, la técnica **El abogado del diablo** aporta riqueza por cuanto permite introducir elementos no previstos hasta entonces por el interlocutor/a, jugando un “como si” que obliga al otro/a a redefinir sus opiniones y estrategias y en ocasiones le ayuda a disminuir su omnipotencia, al recordarle el poder que la contraparte y el propio juez/a pueden llegar a desempeñar durante el proceso judicial. Estas intervenciones, tácticamente formuladas, permiten al perito, muchas veces,

introducir sus propias ideas, aunque no como evaluaciones propias, sino como hipótesis posibles de ser enunciadas por terceros, lo que puede favorecer una mejor escucha, evitando la confrontación directa con el entrevistado/a. Ejemplo: “¿qué cree usted que diría la jueza si lo estuviera escuchando?”.

En tanto rectificaciones del discurso del sujeto, su intención es la de mostrar algunas lagunas en el discurso o las respuestas defensivas, por lo que su uso también conviene combinarlo con confirmaciones que permitan crear un clima de ecuanimidad.

La **interrogación** es una técnica de uso extendido para los/as trabajadores/as sociales y su finalidad es obtener información. No obstante, es importante entender que para saber no basta preguntar (Guber, 2004), ya que también es necesario saber preguntar. Esta técnica consiste en la formulación de preguntas que orientan al entrevistado/a hacia el tratamiento pertinente de la temática. Está íntimamente vinculada con el proceso de “dar a luz” las ideas (la pregunta era utilizada por Sócrates -quien denominó a su método Mayéutica, que significa dar a luz, basándose en su madre que era partera- como un medio para llegar a la verdad). Se trata por lo general de la utilización de preguntas abiertas, para que, a partir de un proceso inductivo, la respuesta sea deducida por el interlocutor/a. Se utiliza para solicitar datos precisos, ampliaciones o aclaraciones. Su uso requiere de ciertos cuidados para que la relación con el entrevistado no se convierta en un interrogatorio.

Una pregunta no necesariamente es formulada para saber, puesto que hay preguntas para demostrar poder, para intimidar, para demostrar sabiduría, para desvalorizar. De allí que, por evidente que parezca, debemos formular preguntas para conocer. Existen diferentes tipos de preguntas, a saber:

- preguntas abiertas: invitan a una respuesta más amplia y libre por parte del entrevistado/a y no limitan ni condicionan su respuesta. Ejemplo: “¿cómo fueron los primeros años de matrimonio?”
- preguntas cerradas: limitan la respuesta del entrevistado/a y lo hacen elegir entre una o más opciones, promoviendo frases cortas y a veces sólo una palabra: sí o no. Ejemplo: “¿fue conflictivo el inicio de la vida en pareja?”

Habitualmente se recomienda el uso de preguntas abiertas en el inicio de las entrevistas, reservando las preguntas cerradas para un momento posterior, cuando ya se dispone de información general o cuando se busca mayor precisión en las respuestas. Esto debe llevarnos a la reflexión sobre para qué requerir datos personales –más allá del nombre, indispensable para entablar una comunicación- en el inicio de la entrevista.

Se desestima el uso de preguntas con opciones predeterminadas del tipo: “¿prefiere estar en su casa o salir con amigos?”, “¿lo enojó saber la noticia o no le asignó importancia?”. Es aún más desaconsejable el uso de preguntas que presu-

ponen una opción que pueda ser pensada como reprochable, por ejemplo: “¿cuándo dejó su casa sólo lo alentaba el deseo de independencia?”.

Una forma habitual de preguntar -y no menos inconveniente- consiste en iniciar la pregunta con la fórmula “¿no cree que...?”. Esta modalidad de interrogar suele obturar las posibilidades de una libre expresión de ideas y afectos y puede condicionar la respuesta de la persona entrevistada. Una respuesta negativa o de confrontación por parte del entrevistado/a requiere de una dosis de autonomía, que no todas las personas entrevistadas están habituadas a ejercer de manera activa, por lo que la respuesta al “¿no cree que...?” puede ser acordar con la afirmación del entrevistador/a para no crear disenso o desacuerdo.

Andrade, Shedlin y Bonilla (1987) describen seis tipos de preguntas:

1. Sobre experiencias o comportamientos: sobre lo que ha hecho o vivido la persona. Ejemplo:³⁷ “¿qué hizo Ud. cuando le respondieron con tanto enojo?”
2. Sobre opiniones o valores: para conocer intenciones o deseos. Ejemplo: ¿cuál es su opinión sobre lo ocurrido ese día?”
3. Sobre sentimientos: para conocer emociones o el sentir de las personas. Ejemplo: “¿qué sintió cuando se encontró en esa situación?”
4. Sobre conocimiento: acerca de la información que tiene la persona. Ejemplo: “¿cuáles son las características de su colectividad?”
5. Sobre sensaciones: preguntas acerca de las percepciones (lo que se ve, se oye, se toca, se huele). Ejemplo: “¿me puede describir cómo se viste su hijo?”
6. De carácter histórico o demográfico: características personales o socio-económicas del entrevistado. Ejemplo: “¿dónde se crió?, ¿cuántos hermanos tiene?, ¿cuál era la ocupación de su padre?”

Los mismos autores describen diversas técnicas para la construcción de preguntas:

- a. Búsqueda de información: preguntas directas y específicas. Ejemplo: “¿a qué hora regresa a su casa?”, “¿cuántas veces por semana visita a sus hijos?”, “¿cuándo concurrió por última vez a controlar su problema de salud?”.
- b. Clarificación: preguntas para aclarar el significado de lo que dice el entrevistado/a. Ejemplo: “¿qué quiere decir Ud. cuando dice que es agresivo?”

³⁷ Los ejemplos señalados no pertenecen a los autores citados, sino que han sido formulados para este trabajo.

- c. Profundización: para lograr una mayor elaboración del tema por parte del entrevistado/a. Ejemplo: “¿de qué modo incidió en Ud. ese episodio?”, “¿cuál es la relación entre su estado de ánimo y este hecho que me cuenta?”
- d. Eco: repetición textual para que el entrevistado escuche su propia respuesta y pueda pensarla o elaborarla. Ejemplo: “entrevistado: me irrita mucho que me desobedezcan. Entrevistador/a: lo irrita mucho que lo desobedezcan”.
- e. Confrontación: descripción de una discrepancia o contradicción del entrevistado/a para procurar una aclaración. Ejemplo: “Ud. dice que no le preocupa; sin embargo, también comentó que le pareció ofensivo lo que hizo”.
- f. Resumen: respuesta del entrevistador que busca reunir o compendiar lo que el entrevistado ha dicho sobre el tema. Ejemplo: “o sea que Ud. aceptaría la propuesta siempre y cuando se cumpla el pago de alimentos y el régimen de comunicación; sólo así, estaría de acuerdo con vender el negocio; de lo contrario el local debería continuar alquilado”.

El **señalamiento** consiste en establecer relaciones entre hechos que la persona entrevistada no pudo relacionar a lo largo de su discurso. Se realiza a través de afirmaciones o sugerencias, o a través de preguntas que lleven a la reflexión. Se trata de marcaciones de aquello que se presenta como más significativo y puede incluir las intervenciones verbales, así como las gestuales, los silencios y las actitudes corporales. Existe una regla técnica sobre este tipo de intervención: señalar antes de interpretar; el señalamiento estimula al sujeto a interpretarse; llamado a su capacidad de autocomprensión.

Algunos ejemplos de señalamientos:

“¿Ustedes advirtieron que cada vez que omiten poner un límite, su hijo reitera sus inconductas?”.

“Ignacio no es tan pequeño para no comprender sus indicaciones. Sólo se trata de que usted sea clara en su mensaje”.

“Usted es el padre y como tal, es quien fija las condiciones del uso de su casa”.

“No creo que no tengas nada para decir sobre lo que ocurre entre tus progenitores, conozco tu capacidad para expresar tus sentimientos; cuando sientas deseos de hacerlo estaré dispuesto a escucharte”.

“¿Qué estará diciendo Juan con sus enfermedades reiteradas?”

“Usted me dijo que no le preocupa en absoluto, pero también me contó que no está durmiendo bien. ¿No hay relación alguna entre los dos hechos?”

La **interpretación** consiste en una lectura de los aspectos latentes de una situación y su utilización requiere no sólo de un sólido entrenamiento teórico y técnico, sino de un celoso cuidado. Es importante saber interpretar, por lo que desestimamos cualquier intento de pretender atribuir causas implícitas a un hecho explícito, como si se tratara de un “todo vale”, de un dejar volar la imaginación como si dijéramos: “... si no es esto, probemos con esto otro”. Siempre resulta tentador tejer hipótesis sobre el acontecer implícito del discurso de una persona entrevistada, pero esta elaboración debe ocurrir en el silencio reflexivo del operador/a, absteniéndose de toda compulsión a asignar un sentido al discurso del entrevistado/a. Muchas veces, una interpretación busca unir aquello que se presenta desordenado y caótico y es en ese sentido que se pueden cometer serios errores, incluso de orden ético, si no se guarda el debido cuidado. Esta técnica requiere de una profunda preparación; cuando esa instrumentación no se tiene y cuando el contexto donde se desarrolla la intervención no es el adecuado, el uso de la interpretación deviene violento y atenta contra la productividad. Es por ello que desalentamos el uso indiscriminado de la interpretación, puesto que debe ser una intervención al servicio del crecimiento y el aprendizaje y no un juego pretendidamente inocuo que toma al otro/a como objeto y no como sujeto de la acción.

Algunos ejemplos de interpretación:

“No creo que no esté en condiciones de hacerlo. Entiendo que tiene miedo a encarar este nuevo proyecto, que es diferente a no saber hacerlo”.

“Me parece que con cada conducta de su hijo él les está diciendo ‘¿hasta dónde me van a dejar hacer lo que quiero?’”.

“¿Será que temen perder credibilidad con sus hijos lo que les lleva a no contarles que este proyecto ha fracasado?”.

“Entiendo que son sus temores a aceptar que usted ha crecido los que lo llevan a rechazar esa propuesta que tanto estaba esperando”.

“Cada vez que usted no paga los alimentos pareciera mostrarse como un padre frágil, impedido de cumplir con sus obligaciones”.

También es importante aclarar que existe una extendida costumbre en Trabajo Social que se cierne con fuerza de mandato y que es el considerar que “el trabajador social no interpreta”. Tras esta sentencia, se homologa la interpretación con la técnica psicoanalítica. Resulta claro que no es competencia del Trabajo Social el uso de la interpretación psicoanalítica puesto que se trata de un instrumento propio de otro dispositivo de intervención profesional. Pero ocurre que tras aquella prescripción de “no harás”, se han alineado algunos trabajadores/as sociales, convirtiendo sus prácticas sociales en un registro de lo obvio y haciendo de sus actividades profesionales ámbitos de escaso aporte teórico-metodológico al desarrollo de la profesión como disciplina. Considerar que la interpretación es atributo excluyente de una disciplina, es tan erróneo como suponer que la entrevista es el

recurso técnico de exclusividad del Trabajo Social o que la teoría social sólo es atributo de la Sociología. Para aclarar esta confusión Montaño señala: “... *a pesar de que lleven nombre idéntico... no son apenas sociólogos los que producen y usan el conocimiento sociológico...*” (1998: 138).

Ana Quiroga (1986) sostiene que una interpretación resulta operativa cuando proporciona elementos que promueven la comunicación y el aprendizaje, elementos que permitan el reconocimiento de las necesidades, el análisis y resolución de obstáculos y la posibilidad de reestructurar las relaciones que establecen los miembros de un grupo entre sí y con su tarea. Es por ello que el criterio de eficacia de una interpretación no es su valor de verdad sino su operatividad, aquello que produce en el campo de la interacción. Una interpretación no es “verdadera” o “falsa”; no son éstos los criterios –positivistas- con que se evalúa su pertinencia. Una interpretación es operativa cuando da en el “punto de urgencia”, que es el espacio de vecindad entre lo explícito y lo implícito y que posibilita al otro el insight, es decir la toma de conocimiento intelectual y afectivo acerca de lo vivido. Es por ello que la mayor eficacia de una interpretación ocurre cuando el discurso explícito del otro guarda mayor cercanía con su significado latente.

Los **silencios** son utilizados ante situaciones de bloqueo o para vencer mecanismos defensivos. Puesto que suelen producir una intensa movilización, su utilización también requiere de entrenamiento ya que puede provocar efectos contrarios a los deseados.

Las **informaciones** son aclaraciones y explicaciones conceptuales o sobre la dinámica de los conflictos que promueven en la persona entrevistada la confrontación de los problemas como algo estrictamente individual que no le ocurre a nadie más.

Las **sugerencias** son propuestas y orientaciones alternativas que promuevan insights. El momento de su enunciación es fundamental puesto que su eficacia depende de la oportunidad de que sean asumidas por la persona entrevistada.

Las **intervenciones directivas** pueden ser empleadas en momentos en los que la persona entrevistada debe tomar decisiones y siente que se encuentra sin recursos personales. Su uso sólo se recomienda de manera transitoria y hasta que el sujeto logre o recupere la autonomía.

La **recapitulación** tiene la finalidad de transmitir un resumen de los contenidos abordados en la entrevista. Dichos contenidos pueden ser de la entrevista en su totalidad, de algunos tramos o de un conjunto de entrevistas. Su finalidad es cerrar una entrevista o un proceso y comprobar la correcta comprensión de lo enunciado.

Las **metaintervenciones** son intervenciones del entrevistador/a acerca de sus propias intervenciones: aclarar el significado de una intervención; cuestionamiento del operador/a acerca de su propia intervención; explicitación de la ideología subyacente a algunos supuestos de su propia intervención.

Las **intervenciones “antiterapéuticas”** son aquellos desaciertos del entrevistador/a tales como mantener excesiva distancia del entrevistado/a; intervenciones defensivas; prescribir tareas en exceso; orientarse por emociones contratransferenciales; prescribir acciones imposibles, entre otras.

El **uso de dibujos con niños/as** tiene por objetivo conocer la noción del niño o niña acerca de la familia y acerca del lugar que ocupa en ella. En Trabajo Social y específicamente en la labor pericial su uso debe ser cuidadoso, adaptando el instrumento a los objetivos de nuestra disciplina y empleándolo en tanto recurso intermedio para el trabajo con niños/as y no como técnica psicométrica, propia de otro campo disciplinar -la Psicología-. Considerando tales limitaciones, se trata de un importante recurso que concebido como medio para acercarnos a los/as niños/as puede aportar notables beneficios.

Habitualmente se solicita al niño/a o adolescente que realice “un dibujo de su familia haciendo algo”. Es importante no brindar más detalles acerca de la producción esperada, pudiendo aclararse -cuando se solicita- que se trata de su familia y que podrá incluir a quien desee. En efecto, hay niños/as que incluyen al tío, la abuela, la empleada; y otros que no incorporan al progenitor no conviviente. La idea de “haciendo algo” remite a las tareas con las que cada niño/a vincula a sus familiares cercanos.

Esta técnica permite muchas veces comenzar a abordar con los niños/as la temática que es objeto de interés pericial, confrontando la realidad con las aspiraciones, y los ideales con las limitaciones de la cotidianidad. Cuando existe la posibilidad de supervisar el caso puede resultar muy enriquecedora la perspectiva resultante del intercambio de opiniones, hipótesis y fantasías.

La inclusión de las observaciones e hipótesis sobre la producción gráfica de los/as niños/as en el informe pericial dependerá de su pertinencia y/o conveniencia de dar publicidad a sus resultados. Muchas veces éstos tienen gran valor y orientan el diagnóstico, aunque no aparezcan registrados en el informe final. Hay informaciones ofrecidas por los/as hijos/as que por su contenido pueden ubicarlos en situación de confrontación con alguno de sus progenitores, considerándoselos delatores o traidores al no mantener el silencio propuesto -explícita o implícitamente- por ellos.

Por la peculiar posición que ocupa (y también dependiendo de su mayor habilidad para establecer un vínculo favorable con los niños/as) el/la trabajador/a social se hace depositario/a de la confianza de sus entrevistados/as. Desde este privilegiado lugar, puede disponer de datos cuya publicidad complique la situación de los/as hijos/as dentro del escenario familiar. En tales casos -y salvo situaciones donde quede configurado algún delito del que el niño/a o adolescente sea víctima o autor- deberá resolverse qué destino dar a esa información y/o cómo suministrarla para no propiciar eventuales exclusiones y/o maltratos.



Dibujo de la familia de un niño de 12 años.

La **Mediación** como procedimiento alternativo de resolución de conflictos impone ciertos criterios metodológicos que hacen a su especificidad. Para los/as trabajadores/as sociales no significó un descubrimiento del todo novedoso puesto que sus principios y algunos de sus aspectos procedimentales han venido acompañando el ejercicio del Trabajo Social desde hace décadas. Quizá la novedad de este procedimiento, diseñado y propuesto básicamente por abogados/as como un nuevo instrumento y campo de actuación profesional ha sido la de otorgar fundamentos teórico-metodológicos a una práctica que el Trabajo Social no supo hasta entonces sistematizar.

Como procedimiento de la intervención, la Mediación requiere un cuidadoso encuadre de trabajo y que es aquello que, decíamos, le otorga su especificidad. En el ámbito pericial no es posible su implementación total por cuanto el mismo ámbito define y/o prescribe aquello que se espera que haga el/la perito y esta expectativa está focalizada en la producción de un dictamen basado en la información recogida a través de las entrevistas con las partes. Va de suyo que esto nada tiene que ver con la Mediación, que es un proceso que es confidencial, voluntario, informal. La pericia es, en esencia, un documento de carácter público, no es necesariamente voluntaria y mucho menos confidencial –dejando a salvo aquellos aspectos que siempre están protegidos por el secreto profesional-. Su diferencia radica, básicamente, en que forma parte de un procedimiento adversarial de resolución de

disputas como lo es el juicio y que su finalidad es, en general, la de acercar evidencias que ayuden al juez/a en el esclarecimiento de los hechos controvertidos. Sin embargo, al igual que la mediación, la pericia reúne dos características que le son comunes a ambas: se requiere la intervención personal de las partes y la presencia del tercero/a debe ser neutral, es decir que el/la perito (como el mediador/a) no busca ni le interesa el beneficio de alguna de las partes. Sin perjuicio de las observaciones realizadas acerca del uso de la mediación en la actividad pericial, algunos de sus principios y técnicas implementadas resultan de aplicabilidad en este ámbito de trabajo.

Sintéticamente, diremos que la mediación se rige por los principios de imparcialidad y neutralidad, es decir que el mediador no busca beneficiar ni perjudicar a ninguna de las partes y que carece de ligazón alguna con las partes. Otros principios son los de voluntariedad, celeridad, informalidad y confidencialidad. El procedimiento de la mediación tiene dos etapas: la primera etapa es previa a la reunión conjunta e incluye el contacto con las partes y la preparación del ambiente. La reunión conjunta es la mediación propiamente dicha y sigue los siguientes momentos:

- ✓ Presentación de los participantes.
- ✓ Discurso de apertura del mediador/a: información sobre el procedimiento.
- ✓ Acuerdo de confidencialidad.
- ✓ Presentación de posiciones: relato de "A".
- ✓ Parafraseo del mediador/a.
- ✓ Presentación de posiciones: relato de "B".
- ✓ Parafraseo del mediador/a.
- ✓ Indagar intereses de las partes.
- ✓ Pregunta de replanteo: cómo reformular los intereses.
- ✓ Tormenta de ideas: explicitación y puesta en práctica.
- ✓ Selección de ideas factibles de cumplimiento.
- ✓ Esbozo de proyecto de acuerdo.
- ✓ Proyecto de acuerdo.
- ✓ Evaluación y seguimiento del acuerdo.

La Escuela de Harvard propone los siguientes pasos para una negociación colaborativa:

- ✓ Ir más allá de la posición.
- ✓ Identificar y priorizar intereses.

- ✓ Generar opciones.
- ✓ Evaluar en base a criterios objetivos (estadísticas, leyes, tasaciones, etc.)
- ✓ Reservar alternativas.
- ✓ Formular propuestas.

El procedimiento de mediación requiere establecer diferencias entre posición, interés y necesidad puesto que constituyen niveles diferenciados de conflicto. La posición se relaciona con aquello que se dice acerca de lo que se pide y se quiere. El interés es aquello que realmente se desea. La necesidad es lo que se debe obtener como básico; tiene carácter innegociable porque su ausencia atenta contra las necesidades humanas.

El uso de Genogramas: Mc. Goldrick y Gerson (1987) definen al genograma como un formato para dibujar un árbol familiar que registre información sobre los miembros de una familia y sus relaciones, en por lo menos tres generaciones. Se trata de una técnica de registro y análisis de la información, que se convierte en una fuente de hipótesis acerca de la relación que un problema puede tener con el contexto familiar. Es importante recordar que las observaciones e interpretaciones que surgen de un genograma son hipótesis tentativas, pero de gran valor en el ejercicio de la actividad pericial ya que amplían el foco de estudio y aportan datos novedosos que orientan sobre las posibles causas y efectos de los conflictos familiares.

Concebido entonces como herramienta interpretativa, el genograma incluye a todos los actores de un grupo familiar -nucleares y anexos-, otros miembros extra-familiares que hayan desempeñado un importante papel en la dinámica familiar, y problemas y hechos relevantes vividos por esa familia.

Se ha sostenido que el lugar que las personas ocupan en la estructura familiar puede influir sobre su funcionamiento, sus pautas de relación y el tipo de familia que formen en la generación siguiente ya que es muy común que las familias se repitan a sí mismas. Bowen (en Mc. Goldrick y Gerson, 1987) ha definido este proceso como “transmisión multigeneracional de las pautas familiares”. La hipótesis que sostiene estas ideas señala que las pautas vinculares de las generaciones previas pueden suministrar modelos implícitos para el funcionamiento familiar de la siguiente generación. Asimismo, los hechos concurrentes en distintas partes de la familia no se consideran sucesos aleatorios, sino más bien interconectados en forma sistemática.

La creación del genograma tiene tres niveles:


- trazado de la estructura familiar.
- registro de información sobre la familia.
- delineado de las relaciones familiares.

TRAZADO DE LA ESTRUCTURA FAMILIAR

Símbolos de género:

masculino  femenino 





Símbolos de persona índice:

masculino  femenino 

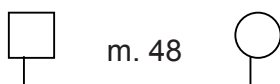
Edad; fecha de nacimiento y fallecimiento; muerte:

Edad    ⁴⁵⁻⁸³

Embarazo; abortos:

embarazo  parto de feto muerto   aborto 

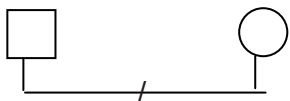
Matrimonio; año:



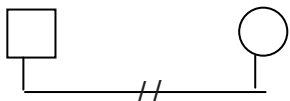
Unión de hecho:



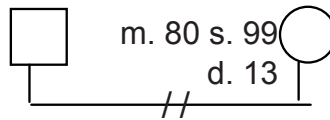
Separación:



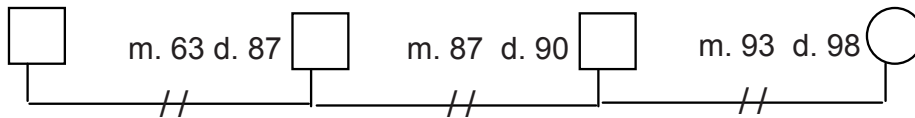
Divorcio:



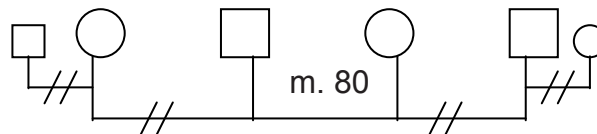
Fechas de matrimonio; separación y divorcio:



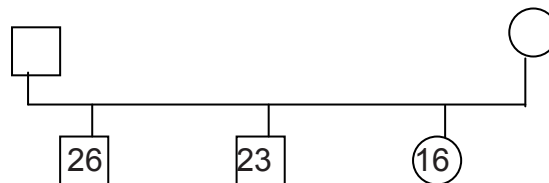
Los matrimonios de una misma persona se ubican de izquierda a derecha, colocando el más reciente en último lugar.



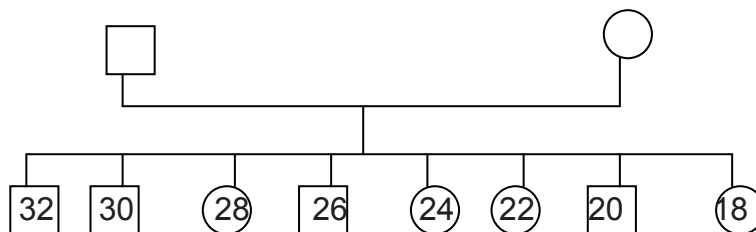
Trazado de una segunda línea sobre la línea del primer casamiento para indicar si los cónyuges previos tuvieron otras parejas.



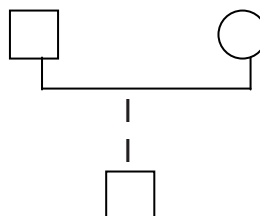
Orden de nacimiento de los hijos, de mayor a menor; de izquierda a derecha:



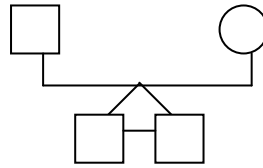
Registro alternativo para las familias con muchos hijos:



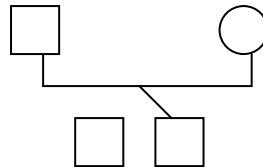
Hijo adoptado:



Hijos gemelos:



Hijos mellizos:



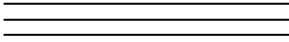
Se utilizan líneas de puntos para encerrar a los miembros de la familia que viven en el hogar inmediato. Con líneas cerradas más líneas de puntos se registran otros hijos que participan en distintas casas.

REGISTRO DE LA INFORMACIÓN FAMILIAR

- Información demográfica: edades, fechas de nacimiento y muerte, situación, ocupación e instrucción.
- Información sobre funcionamiento: datos sobre el comportamiento de una persona: afecciones, éxitos.
- Sucesos familiares críticos: migraciones, fracasos y pérdidas de la familia (se registran al margen o aparte).

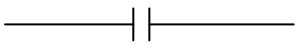
REGISTRO DE LAS RELACIONES FAMILIARES

Unidos 

Muy unidos o fusionados 

Fusionados y conflictivos 

Pobre o conflictivo 

Apartados o separados 

Distante 

CLASIFICACIÓN SOCIAL. POBREZA Y NECESIDADES BASICAS

“Disculpe el Señor
si le interrumpo, pero en el recibidor
hay un par de pobres que
preguntan insistentemente por usted
... son pobres que no tienen nada de nada.
No entendí muy bien
Si nada que vender o nada que perder,
pero por lo que parece
tiene usted alguna cosa que les pertenece”.
“Disculpe el Señor”, de Joan Manuel Serrat

“Se hace difícil siendo obrero hacerte cargo del pan,
de tu esposa, tus hijos, el alquiler y algo más”.
“Homero”, de Viejas locas.

Muy a pesar de la frecuencia con que los trabajadores/as sociales nos enfrentamos a la necesidad de establecer clasificaciones sociales, muchas veces lo hacemos ambiguamente y no sin ejercer algún grado de arbitrariedad, nacida de la dificultad de categorizar la realidad socio-económica de los destinatarios/as de nuestra intervención. Tal dificultad entiendo que se encuentra multideterminada, pudiendo precisar entre sus causas:

- La resistencia de los trabajadores/as sociales a clasificar la pobreza, rechazo que tiene su origen en el ideario positivista que busca la clasificación para distinguir entre lo normal y lo patológico.
- La falta de apropiación de instrumentos y/o técnicas actualizadas que orientan procedimentalmente la intervención en este sector de la actividad.
- La aparente resistencia a la aplicación de insumos teórico-metodológicos provenientes de otras disciplinas.
- El establecimiento de la variable ingresos como principal instrumento de medición del nivel de vida, con abstracción de otras variables -no económicas- y que también intervienen en la clasificación socio-económica. A resultas de esa ecuación, muchos hogares social y culturalmente medios podrían ser categorizados como económicamente bajos en razón de sus ingresos, que es la variable en la que se produce el mayor ajuste estructural de las economías neoliberales.

El fenómeno descrito precedentemente ha sido definido en los albores del nuevo siglo como “nueva pobreza”, categoría a la que se incorporan tanto a las familias que habían logrado superar un estado de pobreza, como a otras que no la conocieron, atribuyéndose a estos grupos la mayor incidencia en el crecimiento relativo de la pobreza entre los 80 y los 90. El gobierno macrista produjo el resurgimiento de este fenómeno, como consecuencia de despidos masivos, ajuste

estructural y pérdida de la capacidad adquisitiva del salario. La diferencia con los pobres estructurales (aquellos que son pobres por necesidades básicas insatisfechas -NBI- y línea de pobreza -LP-) radica en la trayectoria histórica y en las oportunidades de acumulación de capital social y cultural que conservan las familias de la nueva pobreza. Los nuevos pobres se acercan a las características de los sectores no pobres en relación a edad, tamaño del hogar y nivel educacional. Pero guardan similitud con la pobreza estructural en relación a los altos niveles de desocupación e indicadores más directamente relacionados con el peso de la crisis. Ello produce como característica central de la nueva pobreza la coexistencia en un mismo individuo o grupo familiar de situaciones heterogéneas en distintos órdenes de la vida social” (Minujin, en Gattino y Aquín, 2002).

Coincido con los autores que sostienen que, finalizado el siglo XX, los gobiernos han caído en la simplificación de segmentar la sociedad siguiendo los consejos del Banco Mundial e inventando un techo arbitrario de ingresos para definir quién es pobre e indigente, cuando el problema es más dinámico y general toda vez que incluye cuestiones tales como la desocupación, la subocupación y el trabajo no registrado.

Es necesario tener en cuenta que el aumento de la indigencia es consecuencia del mayor empobrecimiento de los pobres estructurales, mientras que la expansión de la pobreza por declinación de los sectores medios hace incorporar a los hogares de clase media al universo de pobres. Este fenómeno social ha sido de inusitada novedad en la Argentina de fines del siglo XX y el panorama socioeconómico generado por las políticas neoliberales del macrismo indicaron un retorno a esa desoladora etapa de la política nacional.

Existe consenso en la comunidad científica de que las necesidades consideradas básicas son: alimentación; vestimenta; alojamiento y equipamiento doméstico; agua potable y eliminación de excretas; condiciones ambientales sanas que posibiliten el desarrollo individual y la integración social; el acceso a los servicios de salud, educación y cultura y la disponibilidad de recursos que permitan el aprovechamiento de esos servicios y el acceso a un empleo libremente elegido. Es posible advertir entonces que los países de Latinoamérica se encuentran mayoritariamente sumergidos en condiciones de pobreza.

Son dos los métodos utilizados por los organismos del Estado para la medición de la pobreza: el de “Necesidades Básicas Insatisfechas” y el de “Línea de Pobreza”. El método de NBI incorpora cinco indicadores para la evaluación de las necesidades básicas; ellos son:

- Hacinamiento.
- Vivienda inconveniente.
- Condiciones sanitarias.
- Asistencia escolar.

- Capacidad de subsistencia.

A través de la denominación NBI se ha categorizado a los hogares que cumplen con alguna de las siguientes condiciones:

- Tienen más de tres personas por cuarto.
- O habitan una vivienda de tipo inconveniente (pieza de inquilinato, vivienda precaria u otro tipo).
- O no tienen ningún tipo de retrete.
- O tienen algún niño/a adolescente en edad escolar que no asiste a la escuela.
- O tienen cuatro o más personas por miembro ocupado (lo que equivale a una tasa de dependencia económica de tres inactivos por miembro ocupado) y, además, cuyo jefe tiene baja educación (como máximo hasta segundo grado).

La medición de la pobreza con el método de “Línea de Pobreza” (LP) consiste en establecer, a partir de los ingresos de los hogares, si éstos tienen capacidad de satisfacer -por medio de la compra de bienes y servicios- un conjunto de necesidades alimentarias y no alimentarias consideradas esenciales. El procedimiento parte de utilizar una Canasta Básica de Alimentos (CBA) y ampliarla con la inclusión de bienes y servicios no alimentarios (vestimenta, transporte, educación, salud, etcétera) con el fin de obtener la Canasta Básica Total (CBT).

A partir del análisis de la variable ingresos y su relación con la cantidad de integrantes del grupo familiar y las unidades consumidoras por adulto equivalente, podemos acceder a una más precisa valoración de las necesidades de cada familia, evitando imprecisiones y el uso de categorías de escasa fundamentación teórico-metodológica.

La **Canasta Básica Alimentaria** se ha determinado en función de los hábitos de consumo de la población. Previamente se tomaron en cuenta los requerimientos normativos kilocalóricos y proteicos imprescindibles para que un hombre adulto, entre 30 y 59 años, de actividad moderada, cubra durante un mes esas necesidades. Se seleccionaron luego los alimentos y las cantidades a partir de la información provista por la Encuesta de Ingresos y Gastos de los Hogares.

Para determinar la **Canasta Básica Total**, se consideraron los bienes y servicios no alimentarios. Se amplía la CBA utilizando el “Coeficiente de Engel” (CdE), definido como la relación entre los gastos alimentarios y los gastos totales observados.

Tanto la CBA como los componentes no alimentarios de la CBT se valorizan con los precios relevados por el Índice de Precios al Consumidor (IPC). Dado que los requerimientos nutricionales son diferentes según la edad, el sexo y la actividad

de las personas, es necesario hacer una adecuación que refleje las características de cada individuo en relación a sus necesidades nutricionales. Para ello se toma como unidad de referencia la necesidad energética (2.700 kcal) del varón adulto (de 30 a 59 años, con actividad moderada) y se establecen relaciones en función del sexo y la edad de las personas construyendo así una tabla de equivalencias. A esa unidad de referencia se la denomina “adulto equivalente”.

Edad	Unidades consumidoras	
	Mujer	Varón
Menos 1 año	0,35	0,35
1	0,37	0,37
2	0,46	0,46
3	0,51	0,51
4	0,55	0,55
5	0,6	0,6
6	0,64	0,64
7	0,66	0,66
8	0,68	0,68
9	0,69	0,69
10	0,7	0,79
11	0,72	0,82
12	0,74	0,85
13	0,76	0,9
14	0,76	0,96
15	0,77	1
16	0,77	1,03
17	0,77	1,04
18 a 29	0,76	1,02
30 a 45	0,77	1
46 a 60	0,76	1
61 a 75	0,67	0,83
Más de 75	0,63	0,74

El INDEC comunica periódicamente la incidencia de la pobreza y de la indigencia. En el primer caso se analiza la proporción de hogares cuyo ingreso no supera el valor de la CBT; en el segundo, la proporción de los que no superan la CBA. Para efectuar esa comparación, se calculan los ingresos mensuales de cada uno de los hogares, relevados a través de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) y se lo compara con la CBA y la CBT correspondientes al mismo hogar, teniendo en cuenta su tamaño en términos de adulto equivalente, es decir considerando los valores “equivalentes” de todos sus miembros.

Para la determinación de las unidades consumidoras (adultos equivalentes) se presentan a continuación dos ejemplos:³⁸

Hogar 1: de tres miembros, compuesto por una jefa de 35 años, su hijo de 18 años y su madre de 61:

La jefa equivale a 0,77 de adulto equivalente.

El hijo equivale a 1,02 de adulto equivalente.

La madre equivale a 0,67 de adulto equivalente.

En total el hogar suma **2,46** unidades consumidoras o adultos equivalentes.

Hogar 2: de cinco miembros, constituido por un matrimonio (ambos de 40 años) y tres hijos de cinco, tres y un año cumplidos:

El marido equivale a 1,00 de adulto equivalente.

La esposa equivale a 0,77 de adulto equivalente.

El hijo de 5 años a 0,60 de adulto equivalente.

El hijo de 3 años a 0,51 de adulto equivalente.

El hijo de 1 año a 0,37 de adulto equivalente.

En total el hogar suma **3,25** unidades consumidoras o adultos equivalentes.

Para la determinación de los ingresos necesarios por hogar para superar el umbral de indigencia y de pobreza debe tenerse en cuenta que la composición de cada hogar en términos de adultos equivalentes determina un valor de CBA específico para ese hogar. Surge de multiplicar el costo de la CBA del adulto equivalente por la cantidad de adultos equivalentes que conforman el hogar. Para obtener el valor de la CBT, se multiplica el valor de la CBA del hogar por la inversa del Coeficiente de Engel.

Castel (2009) propone la construcción de zonas de cohesión social, derivadas de la asociación entre el trabajo estable/inserción relacional sólida –característica de la zona de integración- y la ausencia de participación productiva/aislamiento relacional, productores de una zona de exclusión/desafiliación (empleo precario; expulsión del empleo; fragilidad relacional; aislamiento social). O sea, un eje de integración-no integración con relación al trabajo, es decir la relación con los medios por los cuales un individuo logra o no reproducir su existencia en el plano económico. Otro, vinculado a la inserción, o no, en una sociabilidad socio familiar, es decir la inscripción o la ruptura con respecto al sistema relacional en el seno del cual reproduce su existencia en el plano afectivo y social.

³⁸ Los ejemplos fueron extraídos del documento “Incidencia de la pobreza y de la indigencia en 31 aglomerados urbanos”. INDEC, segundo semestre de 2019. Volumen 4, N° 59.

La vulnerabilidad social es una zona intermedia, inestable, de asistencia, que conjuga la precariedad del trabajo y la fragilidad de los soportes de proximidad. Castel sostiene que no se trata de una “coquetería de vocabulario” la diferencia entre exclusión y desafiliación. Para el autor, la desafiliación define estados de privación, no de carácter inmóvil como lo es la exclusión; se trata de una ruptura de las redes de integración primaria. Afirma Castel *“hay riesgos de desafiliación cuando el conjunto de las relaciones de proximidad que mantiene un individuo sobre la base de su inscripción territorial, que es también la base de su inscripción familiar y social, tiene una falla que le impide reproducir su existencia y asegurar su protección”* (2009: 36). Para el autor no hay nadie que esté fuera de la sociedad, sino un conjunto de posiciones cuyas relaciones con su centro son más o menos laxas. No se trata de un concepto dicotómico que divide a los individuos o grupos en dos; existe una serie de situaciones intermedias entre ambos estados. Del mismo modo, también entre la zona de vulnerabilidad y de integración hay intercambio.

Esta intersección generaría tres zonas: la de los integrados-estables; la vulnerabilidad y la desafiliación, donde se encuentran los más desfavorecidos.