

LA APROXIMACIÓN PSICOSOCIAL EN ORIENTACIÓN COMUNITARIA.

Manuel Calviño

Un punto de referencia obligado para entender el tema de la aproximación psicosocial en la orientación comunitaria es la comprensión misma de lo que es una “*actuación profesional psicosocial*”. En la literatura especializada es común encontrar dos comprensiones básicas de la intervención psicosocial: una comprensión que apunta a la relación entre variables sociales y psicológicas en que la intervención sobre las primeras produce cambios deseados en las segundas; otra como acción centrada en las variables “intersectivas”, propiamente psicosociales, relacionales y de los pequeño grupos (Sánchez 1990).

Como señala Blanco, la definición de "social" y "comunitaria" *“no es un simple aditamento lingüístico, ni mucho menos se trata de un adorno caprichoso; más bien, por el contrario, definen y delimitan la propia naturaleza... y marcan la diferencia con otras aproximaciones... hacen directa y expresamente referencia al hecho de que, tanto la Psicología Social como la Comunitaria, tienen que ver muy frecuentemente con entidades supra-individuales; que el cliente, por utilizar un término muy común, no suele ser, las más de las veces, un solo individuo, sino un grupo, una comunidad, un barrio, una institución, etc. lo social, en este sentido, se diferencia siempre, y muchas veces se contrapone, de lo puramente individual y éste no es un hecho que deba pasar precisamente desapercibido”* (Blanco 1987)

Sanchez y Morales (2002) resumiendo los contenidos básicos que consideran definitorios de la “intervención psicosocial” marcan su carácter propio. Estos son: la construcción (diagnóstico, sensibilización, percepción, comprensión) de los problemas sociales y de sus soluciones; la dinamización grupal y comunitaria; la facilitación y emergencia de efectos subjetivos colectivos vinculados a los temas sociales; organización, mantenimiento y difusión de programas interventivos; entrenamiento, participación y «activación» social, autogestión comunitaria, organización colectiva, movimientos sociales, entre otros. Esta visión concede primacía al *“carácter de interacción o influencia entre actores sociales, adopta el enfoque psicosocial y privilegia aspectos relacionales y grupales”* (p. 21)

Más allá de las precisiones registradas en diferentes enfoques, la Acción Psicosocial Profesional (APP) es un proceso de intervención a nivel personal, grupal o comunitario, que busca favorecer en los participantes el restablecimiento, reforzamiento o desarrollo de su nivel óptimo de desempeño “sociopersonal”. Se trata de la formación y optimización de capacidades (competencias, habilidades, disposiciones, etc.) para lograr bienestar y crecimiento personal en las condiciones reales de su vida (familiar, grupal, institucional, comunitaria), tanto en el registro simbólico como real de sus espacios cotidianos. El énfasis está puesto en el sistema de relaciones vinculares.

Su carácter de “*psico*” y “*social*”, como intervención, hace referencia a su encuadre básico: comprender a las personas (y obviamente los problemas que se presentan como productores de malestar, las demandas de cambio, las disfuncionalidades adaptativas) en una intersección de los espacios o dimensiones más personales de su vida (de ahí lo “psico”), y aquellos en los que el registro de lo real dictamina desde (con) las exigencias (condiciones) de su situaciones reales de existencia (de ahí lo de “social”). Hablamos del sujeto (individual, grupal, institucional) y sus circunstancias reales de existencia.

El avance fundamental que la Psicología había logrado desde su posicionamiento como disciplina se produce en la comprensión del propio fenómeno psicológico como resultante del sistema de interacciones culturales y ontogenéticas. Premonitoria pudiera considerarse la visión de James en la Introducción a su “*Compendio de Psicología*”(1916) cuando decía : “*Los hechos mentales no pueden ser claramente estudiados si se los aísla del medio físico del que toman conocimiento*”. Las llamadas corrientes socioculturales, tras la adopción en paternidad del legado vygotskiano, son quizás la más clara representación de dicho avance. Pero el fenómeno sigue siendo pensado desde la

producción subjetiva, una suerte de “*prisma*” desde el cuál se ve la realidad en tanto su sentido fundamental de ser “*realidad para el sujeto*” (realidad subjetiva). Y por tanto el centro de gravedad está puesto en los modos de traducción de la realidad (lo real) a la realidad subjetiva (de lo real, a lo real subjetivado, a realidad subjetiva). Al final de cuentas, dicho con Freud obviamente en su extremo de subjetivismo, se trata de que “*la realidad... es un dominio extranjero exterior*” (Freud S. 1932 [1933]a p.3132). El mundo de la Psicología es el mundo de la realidad subjetiva sin lo real. Desde allí la Psicología se construye como una “*intraPsicología*” o “*Psicología de la intrasubjetividad*”. Por eso “*la Psicología clásica - dice Bleger - nos ofrece, en lugar de vida humana, procesos que no son nuestras acciones cotidianas*” (Bleger J.1967.p.41). No son tampoco nuestras realidades cotidianas.

El asunto clamó (y clama) especial introspección crítica para la Psicología con su arribo a los escenarios comunitarios. En ellos se demanda una actuación con otros énfasis. La psicologización vulgar de los desempeños comunitarios, de la que no estuvo exenta nuestra disciplina, no lleva a ningún lugar más que a la “*comunitarización de la consulta*”, un tema más de “*accesibilidad de servicios*” que de inserción productiva, es decir que nace de la demanda. “*Ninguna medicina cura lo que no es capaz de curar la felicidad*” dice García Márquez en “El Amor en tiempos del cólera”. En simple paráfrasis: “*Ninguna orientación, por sí sola, promueve lo que tienen que promover los actores sociales*”. La Orientación Psicosocial es entonces más que una política, más que una estrategia, una necesidad demandante. No hacemos trabajo de Orientación psicosocial por un afán de socialización, porque queremos ser “*sociales*”, sino porque la demanda real de socialización es intrínseca a los problemas mismos sobre los que actuamos, y por ende a las búsquedas de soluciones probables.

La conjunción de lo “*psico*” y lo “*social*” en el sustento de una práctica profesional como lo es la orientación comunitaria más que el resultado de una discusión paradigmática, viene de la propia inserción descentrada de los modelos clásicos en espacios reales. Se hizo evidente que “*resulta extraordinariamente comprometido hacer de los factores intrapsíquicos los únicos responsables de la salud y el bienestar y, mucho menos, de la calidad de vida. ... la conquista de estas metas a las que, repetimos una vez más, debe ir encaminado el ejercicio profesional del psicólogo, no siempre depende de las características y aptitudes del propio individuo, sino que la mayoría de las veces se vincula a factores estructurales de orden social, político o económico, a unos factores que superan con creces el nivel individual*” (Blanco 1987). Un cambio esencial de acento, del paradigma a las demandas de las prácticas reales y concretas en sus espacios reales de existencia.

Es en las prácticas donde se nos revela que:

1. Las problemáticas dominantes que nos encontramos como demandas de nuestras acciones de Orientación son esencialmente el producto de la acción de los factores ambientales, educativos, socioculturales, de las dinámicas de los grupos de inclusión (familia, trabajo, comunidad, amigos, barrio, etc.). Por ende su abordaje correctivo y preventivo ha de instituirse en la consideración de estos referentes.
2. Es en la comprensión adecuada del bienestar, la plenitud, la armonía sociopersonal, como un fenómeno social, cultural y económico que podemos encontrar los límites de nuestras prácticas, sus intersecciones con otras prácticas y su real capacidad de cambio. Pero no para limitarnos, sino para hacer partícipes de nuestra misión a otros actores.
3. La promoción de climas afectivos favorables, de nexos afectivos positivos y fuertes, la orientación promisorio hacia la cultura del diálogo, de la tolerancia, de la comprensión mutua y de la solidaridad, son vías regias para el logro de más bienestar de las personas con quienes trabajamos. El asunto está sobre todo en los modos de vida, los estilos de vida. Es sobre ellos sobre los que hay que inter-actuar.
4. La misión estratégica de todo acto de orientación, especialmente la psicológica, esta en la facilitación de un desarrollo en términos de las competencias (afectivo, actitudinal, personológico) y las habilidades sociales (interpersonales, reflexivas) para el ejercicio de una relación crítica, que quiere decir transformadora.

5. En última instancia es en la generación de las condiciones favorables de vida que está la máxima probabilidad para tender a un desarrollo sano y armónico de las personas. Todo ser humano es el y sus circunstancias. En espacios de bienestar el crecimiento pleno y feliz no solo es más probable, sino más estable y transmisible a las otras personas. Y la construcción de estas condiciones es función de la acción de sujetos críticos devenidos en actores sociales.

Algunas consideraciones básicas.

La Orientación Psicosocial Comunitaria se suma al universo de acciones de atención o intervención psicosocial. En su conjunto, la Atención psicosocial incluye la atención que se ofrece por personal especializado (psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, educadores, etc.), así como otras formas de asistencia o acompañamiento que pueden y deben ser ofrecidas a la población en aras de favorecer su bienestar, el desarrollo de una vida plena y feliz, en relación con otras personas de su sociedad, de su comunidad, de sus grupos reales de vida y obviamente en su familia.

Desde el punto de vista operativo hay un cierto consenso en la literatura especializada sobre un conjunto de consideraciones generales de partida a ser observadas en el establecimiento de los programas concretos de trabajo. De manera resumida podemos listarlas del siguiente modo.

1. Cualquier acción de Orientación Psicosocial Comunitaria debe ser simple y basada en las condiciones objetivas existentes.
2. La Orientación Psicosocial Comunitaria es una actuación de carácter eminentemente práctico.
3. El punto de partida de todo trabajo de Orientación Psicosocial Comunitaria es una demanda real del grupo destinatario. Ya sea una demanda sentida o una demanda no reconocida.
4. No se debe emprender una acción sin antes diagnosticar la disponibilidad real de recursos (personales y medioambientales). La existencia y reconocimiento de la demanda no es información suficiente para montar un programa de acción, es necesario un estudio diagnóstico inicial.
5. Toda acción debe ser por definición y rasgo esencial, flexible en su aplicación y con capacidad de reubicación.
6. Concepción utilitaria en lo que a la multiplicidad de recursos técnicos (humanos y materiales) se refiere.
7. Entender como fundamental la participación social y el fortalecimiento de la autoresponsabilidad y autogeneración de movimiento.
8. Promover concertaciones y alianzas, compromisos.
9. Mantenerse dentro de los límites establecidos por las normas legales.
10. Vincular aspectos concretos y reales de la vida socioeconómica y cultural de las comunidades con las que se trabaja.
11. Amplitud del campo de acción pero fijando siempre los límites necesarios que enmarcan la temporalidad de las acciones.
12. Realizar acciones de supervisión, seguimiento y evaluaciones constantes al proceso de trabajo.

Posicionamiento psicosocial del orientador.

Es indiscutible que para que las acciones psicosociales alcancen niveles adecuados de impacto (eficiencia, sustentabilidad y posibilidad activa) no se deben realizar de manera aislada, sino que deben concebirse como una estrategia integral de ayuda humanitaria, material y sanitaria. No hay duda de que la más importante ayuda psicológica que se pueden brindar a las personas tiene que ver con la capacidad para satisfacer las necesidades básicas y garantizar la sobrevivencia. Pero al mismo tiempo es posible dadas ciertas condiciones, favorecer un mejor ajuste de las relaciones sujeto – grupo – condiciones de existencia. Un ajuste sin duda crítico constructivo, no para reproducir las mismas

condiciones que favorecen la aparición de su demanda, sino para transformarlas partiendo del establecimiento de un “*estar en condiciones personales* (grupales, comunitarias, institucionales)” de promover dicha transformación. Y es precisamente esto, a diferencia de las actuaciones pro sociales en general, lo que se persigue en las prácticas de Acción Psicosocial de Orientación: favorecer el mejor desempeño de las personas en el sistema triangular de relaciones “sujeto – grupo - condiciones de existencia”.

En esta dirección, haciendo énfasis en la Orientación Comunitaria, establecemos seis principios estructurales y funcionales básicos del posicionamiento del profesional en un abordaje de Orientación Psicosocial (Calviño 2004):

1. La disposición a la concesión y a la relación transaccional.
2. El mantenimiento de una justicia de la equidad relacional.
3. La conformación de una relación de poder participativo y plural.
4. El encuentro y la priorización de los intereses comunitarios.
5. El libre ejercicio de la contradicción y la diferencia.
6. La supeditación a los intereses reales de las personas implicadas en la actuación profesional.

Desde esta perspectiva podemos entonces ubicar “siete actitudes básicas” de la Orientación comunitaria centrada en las relaciones interpersonales :

1. Tomar como punto de partida las relaciones internas reales de los grupos comunitarios y las relaciones externas que mantiene con su entorno.
2. Actuar preferentemente sobre la evitación de los conflictos siguiendo el principio de que evitar es mejor que solucionar.
3. Estimular la comunicación interpersonal y las relaciones interpersonales positivas como vía incluso de trabajar con la resolución de desavenencias interpersonales.
4. Actuar sobre la cohesión de la familia en su conjunto alrededor de tareas concretas y propias. La cohesión es más favorable que la negociación.
5. Legitimizar la potencialidad de todos los miembros de la familia para ayudar, favorecer, y ejercer una influencia positiva sobre el resto de los miembros.
6. Entender la autoridad y la responsabilidad en el marco del desempeño de los roles reconocidos como roles actuales (a entrenar) y roles prospectivos (a aprender) del grupo familia y sus integrantes.
7. Comprender el comportamiento de cada miembro, así como las relaciones que se establecen entre todos los miembros como “producción subjetiva”, como emergente del clima sociopsicológico y relacional mismo, y no solo como reacción personal atribuida a historias de vida.

El rol del orientador.

Estas consideraciones nos convocan a una re dimensión, no excluyente, sino incluyente desde los escenarios y sus exigencias al rol del orientador, de la orientación, de la educación en las prácticas comunitarias. Una clave paradigmática fue expresada por Miller (1969) en su clarividente comprensión de que el potencial transformador de la Psicología no consiste tanto en su aplicación práctica por los expertos (tecnología), como en sembrar concepciones sobre lo que es humanamente posible y deseable. Esta reveladora comprensión, que encuadra el rol profesional en una dimensión comunicacional, supone la clara definición de los actores.

Los profesionales de la Psicología nos hemos pensado (me refiero ahora sobre todo en las practicas de orientación), en lo fundamental, como “roles protagónicos”: somos de alguna manera los portadores del modo de pensar “adecuado”, los dictaminadores de lo que puede y debe estar dentro y fuera de lo normal, lo que esta bien y lo que no

esta tan bien (decir qué está mal no nos gusta mucho). Y no ha estado del todo mal para situaciones en las que somos “coparticipes” (estamos en la comunidad).

Como señalé antes, ya estuvimos y eludimos las posiciones de “Gurú”: el que todo lo sabe, el que sabe hasta lo que su pupilo no sabe de sí mismo, y por tanto le corresponde proponer (imponer, persuadir, o disuadir) la conducta a seguir. Efectivamente, “Gurú” es aquél a quien se considera como el sumo manantial de sabiduría sobre un determinado tema. Pero ¿de qué vale que yo sepa si el actor realmente protagonista no soy yo? De modo que más allá de haber consumido más tiempo del necesario en discusiones teóricas (algunas esotéricas) acerca de las “posiciones de poder”, de “la perversidad del poder”, el asunto es práctico (como casi siempre pasa) “tener el poder” no es lo mismo que “el poder tener” acción directa sobre la situación que convoca a nuestra acción. El paradigma del “Gurú” se convierte en un estorbo para el desarrollo adecuado de las acciones de orientación.

Hoy no hay duda alguna sobre la ineluctable demanda de la “adecuación funcional de los procedimientos”. Cuando se trabaja, por ejemplo, con poblaciones “desfavorecidas” (intentando buscar un denotador que de testimonio de una variedad de situaciones que se presentan en los ámbitos comunitarios de nuestro continente y que van desde la miseria hasta limitaciones económicas mucho menos severas) no solo económicamente, sino también cultural y educacionalmente se entiende con más claridad esta idea de la “*adecuación funcional de los procedimientos*”: el procedimiento tiene su sentido real y su *modus operandi* real en el intercambio entre los sujetos actores y sus escenarios específicos.

Ya pasamos también, con el clásico “*bandazo antitético*”, a entregarnos a modelos de acción “*light*” – nos atrincheramos en el “empowerment”. Válido. Útil. De clara vocación participativa, democratizadora de las funciones profesionales. Así nos identificamos como rol en el proceso de “*facilitación*”. Somos facilitadores. Pero, a mi juicio, muchas veces las pretensiones se convierten en caricaturas edulcoradas, falsas (no hablo de intencionalidades, sino de reconocimiento de las realidades) y sobre todo polarizadas en la consideración de que “*siempre*”, “*todos*”, “*pueden*” “*cualquier cosa*”.

Me identifico con el concepto, con la función. Sobre todo allí donde “*facilitar*” es “*coparticipar*” y esto no significa la renuncia a uno u otro rol, sino la decisión responsable de qué rol asumir en cada caso, en cada situación, ante cada tarea.

Pero el paradigma del facilitador también puede convertirse en estorbo para el desarrollo adecuado de las acciones de orientación. Pasamos de “*facilitador*” a “*estorbador*”. Estorba el facilitador cuando sobredimensiona esa función, de sesgo inmanentista, de que le corresponde “*extraer el conocimiento e ideas de los diferentes miembros de un grupo*”. Estorba cuando asume la forma del “*let it be lider*”. Como ser “*let it be*” ante los riesgos y las amenazas de las adicciones. Estorba el facilitador cuando la representación que nos hacemos de la función nos devuelve a riesgos conocidos: “*La facilitación describe el proceso de conducir a un grupo a través del aprendizaje o del cambio de modo que se anime a todos los miembros del grupo a participar*”. (Clarke 2006). Seguimos de conductores. Tenemos que seguir de conductores en algunas ocasiones, el asunto es saber dónde, cuando, por qué, con quién y hasta cuando (las personas y los límites). No hay que temer al rol de conductor. Hay que temer al rol inadecuado de conductor o de conducido, de facilitador o de entorpecedor.

Las personas reales viven en grupos reales, no en “grupos operativos”, ni en “grupos de encuentro”, ni en cualquier tipo de grupo artificialmente creado con ciertos fines y tareas. Las personas reales viven en comunidades reales, no conceptuales, no definidas por los investigadores. Por lo tanto son ellos los únicos actores reales y posibles en sus grupos, en sus comunidades.

La acción sobre el sistema de relaciones vinculares (interpersonales, comunitarias)

Siendo la Orientación Psicosocial Comunitaria un dispositivo mediador a través del cual se promueven procesos de influencia e interinfluencia, es imprescindible ubicar su especificidad sustantiva en cuanto a los diferentes niveles de organización, forma de vida, dinámica, etc. de la comunidad. A mi juicio, sin perjuicio de otros puntos de vista o extensiones, este carácter sustantivo de la orientación esta en el sistema de relaciones vinculares.

La Orientación Psicosocial Comunitaria se estructura como práctica que actúa sobre los modos en que los miembros de la comunidad interactúan entre sí, y con su realidad comunitaria (y supracomunitaria). Son ellos quienes en su actividad conjunta, entretejen un sistema de vínculos interpersonales (sujetos-sujetos) y vínculos socioperativos (sujetos-condiciones-entidades comunitarias) que demanda en sí mismo una adecuación de su funcionamiento para lograr la armonía y la eficiencia de la gestión comunitaria y desde aquí los procesos de cambio, resocialización, reorganización, y la construcción del bienestar y la felicidad de los miembros de la Comunidad.

Pensar en la Comunidad como entidad sociopsicológica susceptible (demandante, necesitada) de una acción orientadora hace posible entender su proceso dinámico interno no como conjunto de comportamientos asimétricos observables (sobre todo interpretables) con las consecuentes emergencias de conductas grupales e individuales que "*sorprenden*" a los miembros, o que sencillamente no se esperan, sino como el resultado de una forma de relacionarse, de convivir, de interactuar que expresa su dinámica interna (psicodinámica) y sus dinámicas medioambientales, culturales, etc (sociodinámica).

Desde esta comprensión las acciones de Orientación Psicosocial Comunitaria podrán ser dirigidas por el profesional con una perspectiva no solo asistencialista remedial, sino también profiláctica acompañando a la Comunidad en el encuentro de los "*mejores caminos*" de su crecimiento y desarrollo. Si hablamos de Orientación Psicosocial, especialmente dentro de estas dimensiones que venimos precisando, hablamos también de una meta, una conquista práctica: el ser humano sano, la Comunidad sana. Sana no es solamente la Comunidad liberada de disfuncionalidades enajenantes, productoras de malestar. Sana es la Comunidad cuya tendencia de vida, de funcionalidad, reafirma su sentido humano. Lo que significa, por solo señalar algunos aspectos:

1. El desarrollo de la capacidad de cuestionamiento (en la ruptura y en la unidad) de los patrones comportamentales prefijados. La asimilación crítica de la experiencia reconociendo sus valores potenciales favorecedores y los entorpecedores.
2. La capacidad de elevación (separación proyectiva) del presente.
3. La existencia de metas prospectivas a mediano y largo plazo, de un proyecto de vida conjugado con sus comunitarios.
4. Aceptación de los riesgos que supone el cambio.
5. Productividad y eficiencia comportamental elevada (en función de las metas).
6. Compromiso personal, grupal e implicación volitivo emocional.
7. Un modo de realización de las demandas que sea generador de bienestar y felicidad para todos. La observancia de una ética humana del bienestar de todos, una ética de la solidaridad, de la justicia, de la cooperación.

Se trata sobre todo de fortalecer las tendencias positivas de su desarrollo. Decía Maslow que "*hay dos grupos de fuerzas que arrastran al individuo y no sólo una, además de las presiones hacia adelante, hacia la salud, también hay presiones hacia atrás, regresivas y de temor, las cuales llevan a la enfermedad y al debilitamiento*" (Maslow 1968. p. 164). Más que contrarrestar las fuerzas negativas, de lo que se trata es de robustecer las positivas. La misión de la Orientación Psicosocial Comunitaria es coparticipar en la construcción de su felicidad. Y no hablo de la felicidad solo como el pasaje dotado de alegría más o menos efímero. No se trata de la conversión de la penuria en sonrisa, de convertirse en "*happy puppets*" (muñecos felices) como sufrientes aquejados por el Síndrome de Agelman, sino de la felicidad como el ansia de vivir plenamente y obtener de la vida bienestar.

Dice con certeza la National Association for Mental Health (New York, Columbus Circle) que Salud Mental es la capacidad de una persona para sentirse bien consigo misma, respecto a los demás, y ser capaz de enfrentar por sí misma las exigencias de la vida. Y si agregamos sus (nuestras) propias exigencias, bien que no hay que olvidar que el ser humano es esencialmente intencional, entonces queda claro: Salud Mental es la capacidad de una persona para ser feliz construyendo su felicidad y la de todos, con todos y para el bien de todos.

Tareas operativas de actuación psicosocial.

En la producción especializada sobre el tema se registran un grupo de tareas operativas que permiten comprender el quehacer del profesional en situación. Estas tareas se definen de acuerdo a la caracterización primaria que se haga del grupo comunitario o de la población. Señalemos algunas de ellas agrupadas en denominaciones de fácil comprensión para facilitar el diálogo con los actores comunitarios (individuales, grupales, institucionales) que se relacionan con las tareas a realizar.

1. Sensibilizar.

Sensibilizar es sobre todo el proceso mediante el cual se devela algo, se connota su importancia y se logra un primer paso de identificación entre lo develado y los actores del proceso. Es favorecer la toma de conciencia acerca del problema. La “autodetección” de problemas es para cualquier sistema humano – institucional, comunitario, grupal e incluso individual – en extremo difícil. Parece ser que desde un organismo vivo es más fácil o más primitivo mirar a otros que mirarse a sí mismo. He llegado a pensar cuanto esto puede tener que ver con algún rudimento animal en el comportamiento humano: para los animales todo lo que preserva y amenaza su vida está “afuera”, por lo que la mirada o la “sensibilidad exteroceptiva” puede tener una prioridad funcional para todo el sistema cuyo fin es acercarse-alejarse, rechazar-aceptar. Algo similar, y probablemente también arraigado desde los niveles primarios de vida, ocurre con las respuestas reactivas ante los estímulos externos. La lógica de la vida es clara: ante una acción del exterior es preferible recelar, dudar, partir de la instauración de una conducta “defensiva” hasta tanto se demuestre la naturaleza (intenciones, causas, efectos probables) de dicha acción exterior. Ante las acciones del “espacio exterior” casi automáticamente se desarrolla una tendencia cuando menos de alerta.

Así se nos presenta el concepto de “resistencia”, que viene a nominalizar ese suceso de significado funcional capital que se observa ante los procesos de cuestionamiento exterior o interior de los sistemas humanos, ante los procesos de cambio, ante cualquier cosa que signifique la puesta en duda de la eficiencia, adecuación o pertinencia de dichos sistemas. No en balde Dunan en su *“Essais de Philosophie generale”* presenta la resistencia como una cualidad primera de los cuerpos incluso asociado a la construcción de identidad (lo que se resiste existe: resistencia es índice de autonomía). En la obra de Pichón Riviere la resistencia se asocia al temor a la pérdida (temor depresivo) y al temor al ataque (miedo paranoide). En cualquier caso la función de la resistencia es defensiva. El problema se nos presenta porque este principio defensivo de la resistencia tiene como estructura impelente el automantenimiento del sistema, entiéndase mantener el “*statu quo*”. Si bien previene del sentimiento de malestar, produce inmovilización, entorpece el desarrollo. Resistir es mantener lo que está, tal y como está.

Pero la resistencia no es el único sustento de la necesidad de sensibilización como actuación psicosocial. No menos significativa resulta en ocasiones “la familiaridad acrítica”: la permanencia de un objeto (elemento) en el campo fenomenológico que promueve con el tiempo la aparición de un vínculo indiscriminante con dicho objeto, resultando que este se incorpora simbióticamente al campo perdiendo el sujeto la posibilidad de diferenciarlo en su existencia (nociva) y en sus efectos (obviamente también nocivos). La familiaridad acrítica se revela como una suerte de

incapacidad del observador (sujeto, grupo, institución) de detectar la disfuncionalidad del objeto o del sistema haciéndola “imperceptible” (devalorizándola, negando su importancia, no reconociéndola, no identificándola). Es una suerte de “acostumbramiento” o adaptación pasiva que supone, como la resistencia, la inmovilidad del sistema toda vez que no percibe la presencia de un objeto que supone la necesidad de cambio, corrección, modificación.

Por último, sin decir con esto que se cierra la comprensión de los mecanismos de freno (defensa, protección, etc.) me gustaría llamar la atención sobre la existencia del “*proprium prejuicial*”. Ubiquemos al menos brevemente lo que vislumbra esta noción.

La psicología social ha recopilado evidencias que hacen pensar que el hombre tiene una propensión al prejuicio: tiende a hacer generalizaciones basadas en estereotipos que le permitan simplificar su mundo de experiencias. Siguiendo a Allport, la vida es tan rápida y las exigencias de adaptación tan grandes que somos impelidos a ordenar y clasificar los sucesos del mundo en categorías amplias generalizadas y poder así satisfacer nuestras necesidades cotidianas de adecuación. Estas generalizaciones, al perder su reversibilidad, se convierten en prejuicios. El prejuicio actúa como una forma de pensamiento autístico, es decir, un proceso inconsciente y subjetivo que no necesita de una racionalidad para validarse. Es dado como un “por supuesto”. Muchas de estas “elaboraciones generales” son compartidas por los grupos sociales en cualquier nivel y tipo de organización y se convierten en normas estereotipadas de percepción de los miembros de dichos grupos. Diderot, con razón sentenciaba: la ignorancia esta menos lejos de la verdad que el prejuicio.

Los seres humanos tenemos prejuicios. Ellos inciden en nuestro aceptar-rechazar, acudir-evitar, promover-relegar. Incluso en el desempeño de nuestro rol social (incluyendo obviamente nuestro rol profesional) la emergencia de prejuicios es una probabilidad a tener bajo custodia. La psicología lo ha definido con total claridad en conceptos tales como contratransferencia, identificación, acting-out y otros. Las instituciones como organizaciones sistémicas de seres humanos, con canales de comunicación, estructuras de subordinación, etc, en las que nada le es ajeno a nadie, tienen prejuicios, son portadoras de prejuicios. Algunos compartidos por la mayoría. Otros existentes en algunos de sus grupos formales e informales (incluidos los grupos de poder, los que gestionan decisiones). Y estos prejuicios conforman un modo propio de dicha institución de afrontar ciertas situaciones, siendo que de alguna manera terminan ejerciendo una influencia sobre los modos de comportamiento intrainstitucionales y extrainstitucionales. A esto le denominamos “*proprium prejuicial*”.

Sensibilizar es entonces levantar resistencias, es descubrir prejuicios, es develar silencios.

2. Informar, capacitar: formar.

Lo esencial aquí es la necesidad, el significado práctico del saber. Y el saber se sustenta en la transición constante de la información y la capacitación. Esto es válido no solo para el que ocupa el rol profesional en una actuación psicosocial, sino que es un principio de desarrollo con las personas con las que trabajamos. El reto de una vida más sana, más plena, más feliz pasa ineluctablemente por el desarrollo del conocimiento: información-capacitación-formación. Como señala Fals Borda “...para cambiar el mundo es necesario comprenderlo” (1973), y solo es posible comprender lo que se conoce, y se conoce muy bien: con adecuación, con criticidad, con-ciencia.

Hace casi 70 años el insigne pensador español Ortega y Gasset dijo: “buena parte de los terribles problemas públicos que hay hoy planteados proceden de que las cabezas medias están atestadas de ideas inercialmente recibidas, entendidas a medias, desvirtualizadas -atestadas, pues, de pseudo-ideas”. La información a la que hacemos referencia nos es la información que se “arma” con sentido manipulador, sino la que ofrece elementos para la reflexión, para el establecimiento de criterios y opiniones propias. No es la información que dice lo que hay que hacer, sino la que dice lo que hay e invita a buscar su precisión y realidad para desde allí construir el hacer. Y este es un proceso marcado por la

necesidad de capacitación. No bastan las intenciones (los deseos, las motivaciones) para hacer. Es imprescindible saber hacer (competencias, habilidades, capacidades). Se trata del establecimiento de un proceso continuo de formación.

El desarrollo del conocimiento es sobre todo formación. Me permito un neologismo, entonces digo la “formación”. Lo digo con un intento de subrayar dos cosas: primero, que las necesidades de la vida hoy (necesidades que demanda satisfacción urgente y renovada) no son solo de capacitación. La capacitación es esencialmente instrucción, aprendizaje operativo para la resolución de problemas también operativos. Formación es capacitación más educación. Es necesario un desarrollo de lo a “p”titudinal y de lo a “c”titudinal (como decían mis antiguos profesores de psicología). Estoy llamando la atención sobre las exigencias no solo de orden “técnico”, sino también de orden “personal”. El llamado “empowerment” exige desarrollo del compromiso, del sentimiento de identidad. Los retos de la vida demandan motivación, mucha motivación y sobre todo capacidades personales para manejar los cambios y el estrés. Si como se plantea el conocimiento de la humanidad ha avanzado en los últimos diez años más que en toda la historia del mundo y dentro de cinco sólo nos servirá el diez por ciento de los conocimientos que poseemos ahora. De poco nos sirve tener personas preparadas, quizás sería mejor buscar gente preparada para aprender”.

De otra parte, doblo la “c” en formación, para llamar la atención de que ha de ser una “formación en la acción”, en el propio escenario de vida y con los actores que allí están. Los escenarios son la comunidad, sus instituciones, los centros asistenciales, centros de trabajo, áreas rurales. El universo convertido en aula. Universidad de la vida y para todos en su lugar de vida. Hoy es necesaria una reflexión en la acción. El actor colectivo comunitario necesita posicionarse como un practicante reflexivo, que puede integrar acción y reflexión, que concibe la transformación y el aprendizaje como disposiciones permanentes de manera de producir un continuo enriquecimiento de su vida, de su bienestar, de su felicidad.

La tendencia de desarrollo marca necesidades a los actores individuales y grupales comunitarios:

1. Desarrollo de recursos múltiples: capacidad de adaptación a los cambios y situaciones ambiguas, asumir conductas flexibles en la solución de problemas.
2. Hacer ejercitando la voluntad: perseverancia, concentración a pesar de los obstáculos, asumir responsabilidades, ser capaz de trabajar con los demás.
3. Aprender rápido: aprender a niveles operativos rápidamente.
4. Desarrollo del espíritu de decisión: actuar con rapidez, de forma apropiada y con precisión.
5. Trabajar en grupos con eficiencia
6. Crear relaciones adecuadas y favorables al desarrollo comunitario.
7. Saber lidiar con problemas.
8. Tener sensibilidad interpersonal: demostrar interés por los demás y sensibilidad ante las necesidades de sus colaboradores.
9. Enfrentar los desafíos con tranquilidad: poseer actitud firme, ser capaz de salir de situaciones difíciles.
10. Mantener un buen nivel de equilibrio entre el trabajo y la vida personal: ser capaz de establecer prioridades en la vida personal y profesional de manera armoniosa.
11. Autoconocerse: tener una idea exacta de sus puntos débiles y sus puntos fuertes y estar dispuesto a mejorar y crecer.
12. Establecer buenas interrelaciones personales: ser agradable y dar muestras de buen humor.
13. Actuar con flexibilidad: capacidad para adoptar actitudes opuestas opinar y aceptar opiniones de los demás.

3. Intermediar y coparticipar en la construcción de intermediaciones.

Con frecuencia la Orientación Psicosocial especialmente en escenarios comunitarios, es demanda para acciones de “intermediación”. La intermediación entendida como un proceso de negociación asistida es una necesidad del

desempeño adecuado de las intervenciones psicosociales. En esto se incluyen dos procesos fundamentales: de un parte la intermediación (de conflictos interindividuales, de grupos, de instituciones); de otra la construcción de aprendizajes para la intermediación de los propios actores comunitarios. De modo que no se trata de realizar las funciones de “mediador”, sino además de facilitar el aprendizaje para la mediación, la negociación.

La intermediación es en sí misma un proceso complejo que supone una serie de roles entrelazados y complementarios, asumidos por los orientadores. En este sentido se espera que estos estén bien preparados para ello. Cada rol a su vez incluye una serie de tareas y funciones a desempeñar para las que se requieren unas habilidades y técnicas específicas. Las habilidades más típicas que se refieren son:

1. Construir credibilidad.
2. Conferir a los participantes en el proceso confianza y autoestima .
3. Trabajar de conjunto con otros (profesionales, líderes comunitarios, representantes institucionales, etc).
4. Identificar y analizar conflictos (estructura y dinámica).
5. Afrontar y contener reacciones emocionales.
6. Develar, afrontar y analizar críticamente intentos de hegemonia y poder.
7. Facilitar e intercambiar información.
8. Neutralizar comportamientos negativos.
9. Identificar y ordenar contenidos.
10. Crear consenso.
11. Inventariar opciones (de decisión, de comportamientos, de acuerdos).
12. Centrarse en el futuro y no en el pasado.
13. Examinar y analizar propuestas y consecuencias.
14. Clarificar los puntos de vista, argumentos, creencias.
15. Concretar prácticamente acuerdos.
16. Dar seguimiento al cumplimiento de lo acordado.

Dicho en pocas palabras, intermediar es generar “interfases”, zonas de contacto e interacción, procesos de compenetración, para hacer efectiva y potenciadora de desarrollo la imprescindible cooperación, la actuación conjunta.

4. Comunicar (promover, socializar).

No hay como apartarse del asunto de la comunicación social en las prácticas de Orientación psicosocial comunitaria. La comunicación puede aportar beneficios sustanciales al progreso comunitario, al mejoramiento del ser humano, al desarrollo de habilidades sociales. La comunicación nos acerca al sueño de al menos acciones de salud más extensivas y preventivas. La comunicación puede ser trinchera de la defensa de la cultura, de la soberanía. La comunicación puede ser un amplificador de las acciones de educación, puede multiplicar “los panes y los peces” que alimentan el alma humana. La comunicación puede ser instrumento de denuncia, de combate contra los que nos quieren hacer esclavos, de defensa. La comunicación puede ser esperanza, firmeza, convicción. (Calviño 2008)

Hay una fuerte tradición que revela su significado y capacidad de impacto en los ámbitos comunitarios. Me refiero a la Comunicación social en materia de salud (educación y promoción de salud). No menos significativo ha sido (y es) el aporte de las llamadas “Radios comunitarias” (y televisoras). Más recientemente se habla de la imperiosa

necesidad de desarrollar una “cultura del consumo mediático” que supone una intervención psicosocial comunitaria encaminada a la formación de la capacidad de recepción crítica.

Pero la Orientación psicosocial bajo el instrumental de los medios de comunicación supone el dominio de un conjunto de habilidades profesionales y técnicas que trascienden el campo de la Psicología. Por lo que, como tendencia, la inserción de las acciones de orientación desde los medios (radiales, televisivos, gráficos, etc.) supone, una vez más, la constitución de equipos de trabajo interdisciplinarios. En cualquier caso, vale señalar que ubicados en la función de comunicadores, los profesionales enfrascados en tareas de Orientación psicosocial comunitaria necesitan de la aprehensión (y aprendizaje) de un “estilo de comunicación” coherente con los principios y sustentos de las acciones psicosociales. En este sentido:

1. Como comunicador, está empeñado primariamente en conocer, comprender y de algún modo representar a sus “receptores” (los actores comunitarios) en su realidad vivencial, simbólica y conceptual de vida. De modo que no es primariamente alguien que da lo que quiere y le pertenece, sino alguien que devuelve con nuevas aperturas y alternativas lo que le es dado por los receptores. Esto convierte a los receptores en comunicadores primarios, y a la comunicación en un proceso real de intercambio.
2. Se sustenta en el convencimiento de que las personas, sus *receptores*, tienen en su interior todos los recursos necesarios para el conocimiento, el desarrollo, la comprensión y la elaboración de un criterio propio. Es un principio argumental el que la naturaleza humana es esencialmente constructiva.
3. Enmarca su acción técnica en su autenticidad, su congruencia, su empatía. Los contenidos de su acción comunicativa no incluyen solo lo que sabe, sino lo que cree y siente, lo que defiende como opción personal.
4. Favorece la mejor percepción de la realidad. Esto significa un mirar crítico y autocrítico hacia las realidades contextuales del receptor y lógicamente las suyas, y al mismo tiempo un autocuestionamiento de los caminos trillados por los que el aparato representacional ha concedido entrada a la adaptación acrítica, a la justificación, al conformismo.
5. Participa de la acción de comunicación como un miembro más aunque con un rol específico.
6. Expresa y comunica sus sentimientos. Distingue el saber del parecer, el hecho de su interpretación, pero no se encierra en ninguno de los ámbitos, se abre a todos.
7. Promueve la libertad, la interdependencia, las relaciones afectivas favorables, la cercanía entre las personas. Es un defensor de los valores primarios que han conformado la vida humana.

Exigencias éticas y prospección personal.

Cuando de acción psicosocial se trata, como señala Hernández “*no vamos a preguntarnos sobre qué puede hacer la sociedad por los psicólogos..., sino qué podemos hacer los psicólogos ... por la sociedad. Y ello, no por considerar que los psicólogos vayamos a ser salvadores de la sociedad, o que tengamos poderes mágicos para resolver sus problemas, sino en cumplimiento de lo señalado en el artículo 5º de nuestro Código Deontológico: El ejercicio de la psicología se ordena a una finalidad humana y social, que puede expresarse en objetivos tales como: el bienestar, la salud, la calidad de vida, la plenitud del desarrollo de las personas y de los grupos, en los distintos ámbitos de la vida individual y social*” (Hernández A.1993)

La Orientación psicosocial comunitaria se inscribe dentro de las relaciones profesionales de ayuda, y en este mismo sentido se definen parámetros éticos de su realización. Más allá de (junto a) los códigos éticos profesionales, la ética de la orientación psicosocial, es construida desde una ética de las relaciones interpersonales. La primera es uno de los modos particulares de existencia de la segunda. Algunas referencias en las que he insistido (Calviño M. 2000) como instituyentes de esa Ética son:

1. El Respeto al Derecho del otro (incluyendo lógicamente que yo también soy el otro para un otro).
2. El Respeto a la individualidad, a la diferencia (personal, emocional, intelectual y por ende de las elaboraciones a ellas vinculadas).
3. La igualdad en lo esencial y la equidad en lo importante.
4. La aceptación mutua (en lo común y en lo diverso)
5. El reconocimiento de la autoridad sin detrimento de la autonomía y la independencia personal.
6. La libertad de decisión responsable.
7. La independencia para la interdependencia.
8. La observancia del interés común.
9. La primacía de los valores universales del ser humano.
10. El Compromiso y la solidaridad humana.

No se trata de reglas normopáticas, ni de idealizaciones utópicas. Conozco lo suficiente al ser humano como para estar convencido de que puede no ser hoy así, pero la realidad del futuro se hace presente en el acto intencional de intentarlo, en el propósito de lograrlo. El camino de convertirse en ese profesional es resguardado por la técnica, por eso ella deviene en su momento un recurso de la ética de la relación profesional. Pero el camino certero es “*On becoming a Person*”. El asunto es solo temporalmente *saber ser*, que quiere decir *estar*, pero definitivamente es *Ser*. En aras de hacer alguna precisiones más les traigo un grupo de formulaciones que apuntan hacia lo que podría ser una formulación normativa de una ética de las Relaciones Profesionales de Ayuda en lo que a los derechos del demandante (paciente, cliente, orientando, etc.) se refiere.

El profesional empeñado en las acciones psicosociales se despliega con la vocación de restablecer y potenciar definitivamente lo esencial humano, los valores que enaltecen y hacen trascender a la humanidad. Equipado con un arsenal de conocimientos, convicciones y mucho compromiso, anda por caminos de la realidad que demandan ser más explorados y atendidos. Entra en los laberintos de la subjetividad personal entrecruzados por efectos de esa amalgama de intenciones que se realizan (mucho, poco, casi nada), de la interconexión de la realidad y la utopía, del presente y el futuro, de lo que queremos hacer y lo que por ahora podemos hacer. El ser humano es inmortal en sus ansias.

Enorme el privilegio de los que con su trabajo profesional constituyen un ejercito de luchadores por el bienestar humano. Mujeres y hombres jóvenes que asumen la siempre gratificante pero también difícil tarea de favorecer el crecimiento de los inhibidos y desfavorecidos, de incitar la movilización y el deseo fructífero de los desorientados o con rumbo peligroso, de ocupar un espacio significativo en la soledad de los aislados en su condición existencial, de tender la mano a los más necesitados. Una vocación humanista que enraizada en lo mejor del pensamiento social y político que se despliega no siempre con el apoyo, la gratitud y la responsabilidad de los gobiernos.

Tal encomienda exige de una formación profesional que no por emergente y urgente ha de ser superficial. Las prácticas profesionales vinculadas a las disciplinas sociales y humanas tienen una exigencia particular para el que por alguna de ellas opta: la autoformación. El proceso de autopreparación y estudio sometido a la más estricta disciplina autorregulada. En ellas no se trata de aprender y aprehender un conjunto de operaciones técnicas. Se trata de un proceso de autoeducación en cuya base está la responsabilidad personal, la constante profundización de los conocimientos y el automejoramiento como seres humanos. La vida de otro ser humano, su estar en un fragmento del corto tiempo de su existencia, la entrada en su mundo restringido (sus emociones, sus conflictos, sus alegrías y penas, sus contradicciones y desorientaciones) son cosas demasiado importantes como para no alumbrarlas con la más pura y profunda luz del conocimiento, de la dedicación, del sacrificio.

El reto es considerable: el conocimiento de un ser humano real, concreto, viviente, en sus múltiples determinaciones sociales y personales. Entonces desde allí estimular, alentar, favorecer el rumbo ascendente, apoyar, acompañar, potenciar. ser un profesional para quienes más lo necesitan. Es la posibilidad y digo más, el honor, de tomar parte en la realización de un sempiterno sueño de la humanidad: mujeres y hombres felices, que construyen con sus propias manos su felicidad y la de todos. Tanta nobleza en un empeño ha de ser correspondida con no menos dedicación y profesionalismo. Por eso han de prepararse con seriedad y responsabilidad. Ser un excelente profesional. Ser mejor ser humano.

Referencias bibliográficas

1. Blanco A (1987) “*La ética social en la intervención psicosocial y comunitaria*” Papeles del Psicólogo. Diciembre , nº 32 . Copyright 1987 © ISSN 0214 – 7823. En: <http://www.papelesdel psicologo.es/vernumero.asp?id=343>
2. Bleger J. (1967) “*Psicoanálisis y dialéctica materialista*” . Buenos Aires. Paidós.
3. Calviño M (2000) “*Orientación psicológica. Esquema referencial de alternativa múltiple*”. Editorial Científico- Técnica. La Habana.
4. Calviño M (2004) “*Actos de comunicación. Desde el compromiso y la esperanza*” Ediciones Logos. La Habana.
5. Calviño M (2008) “*Como ser menos absorbido en un mundo mass mediático*” En: Alternativas en Psicología. Edición especial. Año XIII. Número 18. Agosto. México. pp. 4-12.
6. Clarke S (2006) “*La facilitación eficaz*” En: <http://tilz.tearfund.org/> Octubre 2006
7. Fals O. (1973) “*Ciencia propia y colonialismo intelectual*” . México. Editorial Nuestro Tiempo s.a.
8. Freud S. (1932 [1933]) “*El porque de la guerra*”. En: Obras completas. Tomo III. Editorial Biblioteca Nueva. Cuarta edición. 1981. pp. 3207-3215.
9. Hernández A. (1993) “*Los psicólogos y la psicología al servicio de la sociedad*”. Papeles del Psicólogo. ISSN 0214 – 7823. Febrero , nº 55. Copyright 1993 © En:
10. <http://www.papelesdel psicologo.es/vernumero.asp?ID=570>
11. James W. (1916) “*Compendio de Psicología*” Traducción Española y Prólogo Biográfico-Crítico de Santos Rubiano. Buenos Aires
12. Maslow A. (1968) “*Towards a Psychology of Being*” 2ª.ed. Van Nostrand. New York.
13. Miller G (1969) “*Psychology as a means of promoting human welfare*”. American Psychologist, 24. pp. 1063-1075.
14. Sánchez A. (1990). “*Técnicas de Intervención y Evaluación Psico-social*”. En: Valcárcel MP, Meliá JL (comps.) “*Métodos y Técnicas de Intervención y Evaluación Psico-social*”. (pp. 143-162). Barcelona: PPU.
15. Sánchez A, Morales F (2002) “*Acción psicológica e intervención psicosocial*” En: Acción psicológica 1 (2002) 11-24. UNED. Barcelona.